

Eva e Jenda — o Assistente de IA do Call Center e o Portal de Prestações do Ministério do Trabalho Checo

AI in the Public Sector · Boa prática · República Tcheca

Pontuação de qualidade: 60/100

Força da evidência: Moderada

Sumário

O Ministério do Trabalho e Assuntos Sociais checo criou a Eva, uma assistente de IA generativa para o call center de prestações sociais, e acrescentou leitura automática de documentos por IA ao portal Jenda. O ministério e a Microsoft reportam fortes ganhos de utilização; ainda não há auditoria independente que confirme os números.

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
Evidence of impact / measured public value	3/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

[C-NAPSE web research](#) — acedido a 2026-08-21

[Ministry of Labour and Social Affairs \(MPSV\)](#) — acedido a 2026-08-21

[MPSV — Jenda mobile app announcement](#) — acedido a 2026-08-21

[Protext/CTK — Digital Future Awards 2025 coverage](#) — acedido a 2026-08-21

[Microsoft Customer Story — Czech MPSV Azure OpenAI deployment](#) — acedido a 2026-08-21

Citar — Evidoria. *Eva e Jenda — o Assistente de IA do Call Center e o Portal de Prestações do Ministério do Trabalho Checo*. ID persistente: 0034149d-6a28-4e36-857f-c1398d5420b4.