

RITA — O assistente virtual de IA da Guatemala para impostos e alfândega

AI in the Public Sector · Good practice · Guatemala

Pontuação de qualidade: 60/100

Força da evidência: Observational / pre–post

Sumário

A autoridade tributária da Guatemala, a SAT, criou a RITA, um assistente virtual em espanhol baseado em Dialogflow que responde a contribuintes desde abril de 2019 — atendeu 335 mil pessoas nos primeiros nove meses e mais de 1,1 milhão de consultas num único trimestre de 2023, com uma avaliação de satisfação de 92,35%.

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

[Quizá has hablado con una inteligencia artificial en Guatemala y no lo sabías — Soy502 —](#) acedido a 2026-07-13

[Rita, el chatbot de la SAT que atenderá miles de consultas tributarias — Diario de Centro América —](#) acedido a 2026-07-13

Citar — Evidoria. *RITA — O assistente virtual de IA da Guatemala para impostos e alfândega*. ID persistente: ef4e66e6-1d5f-4e7b-a395-829165e9107f.