

# SOFIA — assistente virtual de IA da SUNAT peruana para serviços fiscais e aduaneiros

AI in the Public Sector · Good practice · Peru

Pontuação de qualidade: 53/100

Força da evidência: Descriptive / self-reported

## Sumário

A SUNAT do Peru lançou a SOFIA em 2018, um chatbot de IA disponível 24/7 para orientação fiscal e aduaneira. Em julho de 2022 processou 424 000 conversas com ~80 % de resolução sem escalada humana, representando seis anos de operação nacional sustentada.

## Dimensões-chave

| Dimensão                                   | Pontuação |
|--------------------------------------------|-----------|
| Transferability / demonstrated replication | 1/3       |
| Evidence of impact / measured public value | 2/3       |
| Transparency, fairness & accountability    | 1/3       |
| Scalability beyond pilot                   | 2/3       |
| Governance, capability & sustainability    | 2/3       |

Avaliado por C-NAPSE

## Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-06-25

SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria) — acedido a 2026-06-25

SUNAT SOFIA Official Page — acedido a 2026-06-25

Gestión: SUNAT atendió 424,000 conversaciones en chatbot hasta julio — acedido a 2026-06-25

El Comercio: SUNAT chatbot SOFIA — acedido a 2026-06-25

Aduananews: Peru SUNAT presented SOFIA virtual assistant — acedido a 2026-06-25

---

Citar — Evidoria. *SOFIA — assistente virtual de IA da SUNAT peruana para serviços fiscais e aduaneiros*. ID persistente: afeb12ce-3e6c-4dba-aab1-f67fd7179835.