

O Robô Telefônico de IA da SSA — Automatizando a Linha 800 da Segurança Social dos EUA, Com Falhas de Precisão Documentadas

AI in the Public Sector · Boa prática · Estados Unidos da América

Pontuação de qualidade: 73/100

Força da evidência: Observacional / pré-pós

Sumário

O robô telefônico de IA da SSA já trata grande parte das 5 milhões de chamadas mensais à sua linha nacional e reduziu o tempo médio de espera de 30 para 7 minutos, mas testes independentes encontraram erros nas respostas e falhas com chamadores vulneráveis.

Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

[C-NAPSE web research](#) — acedido a 2026-08-14

[U.S. Social Security Administration](#) — acedido a 2026-08-14

[SSA — Artificial Intelligence at Social Security](#) — acedido a 2026-08-14

[Federal News Network — SSA will get call wait times down using AI](#) — acedido a 2026-08-14

[AARP — How AI Is Changing Social Security Customer Service](#) — acedido a 2026-08-14

Citar — Evidoria. *O Robô Telefônico de IA da SSA — Automatizando a Linha 800 da Segurança Social dos EUA, Com Falhas de Precisão Documentadas*. ID persistente: 7bc178c8-94a6-4970-8563-9aac92df99bd.