

# Sunny — O Chatbot de IA Generativa 311 de Denver Atinge 12% dos Pedidos dos Cidadãos e Inspira uma Cópia em Aurora

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

Pontuação de qualidade: 73/100

Força da evidência: Forte

### Sumário

O chatbot de IA generativa “Sunny”, do serviço 311 de Denver, já respondia a 12% de todos os pedidos de atendimento ao cidadão em junho de 2024, dois meses após o lançamento. A vizinha Aurora copiou a abordagem e Denver reduziu entretanto o horário de atendimento telefónico humano do 311 — mas ainda não foi publicada nenhuma auditoria independente de impacto.

### Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

### Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-09-05

City and County of Denver, Technology Services (311), with vendor Citibot — acedido a 2026-09-05

Government Technology - 311's Culture Shift in City Communications Now Aided by AI — acedido a 2026-09-05

Axios Denver - Denver launches AI-powered chatbot Sunny — acedido a 2026-09-05

CBS News Colorado - Denver utilizes AI bot to streamline help for residents — acedido a 2026-09-05

Citar — Evidoria. Sunny — O Chatbot de IA Generativa 311 de Denver Atinge 12% dos Pedidos dos Cidadãos e Inspira uma Cópia em Aurora. ID persistente: b528b3b1-2415-41b3-976c-5979559cd590.