

Agente de voz com IA da TGR — a Tesouraria do Chile resolve 60% das chamadas da época de impostos sem intervenção humana

AI in the Public Sector · Boa prática · Chile

Pontuação de qualidade: 47/100

Força da evidência: Moderada

Sumário

Durante a época fiscal de 2025 no Chile, o novo agente de voz com IA da Tesouraria (TGR) resolveu de forma autónoma 60% das chamadas de contribuintes — atendendo mais de 43.000 pessoas com 99% de adesão operacional — face a apenas cerca de metade das chamadas atendidas nos picos de procura antes do sistema existir.

Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-08-22

Tesorería General de la República (TGR) — acedido a 2026-08-22

TVN — Agentes de Inteligencia Artificial en Chile — acedido a 2026-08-22

Revista Gerencia — Del chatbot al agente inteligente — acedido a 2026-08-22

Citar — Evidoria. *Agente de voz com IA da TGR — a Tesouraria do Chile resolve 60% das chamadas da época de impostos sem intervenção humana*. ID persistente: 3ee87dc1-083c-446d-9d83-af6ca05094d4.