

Virtanen — o Chatbot de IA da Administração Fiscal da Finlândia para Apoio aos Contribuintes

AI in the Public Sector · Boa prática · Finlândia

Pontuação de qualidade: 67/100

Força da evidência: Descritivo / autorreportado

Sumário

Desde 2019, o chatbot Virtanen da Administração Fiscal finlandesa (Vero) responde a perguntas sobre impostos no site vero.fi e no MyTax, tendo gerido cerca de 320.000 conversas em 2020 com uma taxa de resolução de 67% — equivalente a cerca de 14 funcionários a tempo inteiro — e alargado para cerca de 3.200 perguntas distintas em três línguas até 2023.

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
Evidence of impact / measured public value	2/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
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 2026-07-31

[Finnish Tax Administration \(Vero/Verohallinto\)](#) — acedido a 2026-07-31

[boost.ai case study](#) — acedido a 2026-07-31

[Vero.fi — Ask about taxes in our Chat](#) — acedido a 2026-07-31

[Migri.fi — Kamu, PatRek and VeroBot](#) — acedido a 2026-07-31

Citar — Evidoria. *Virtanen — o Chatbot de IA da Administração Fiscal da Finlândia para Apoio aos Contribuintes*. ID persistente: c292428c-a90b-4ec3-a453-7c580b36578f.