

Clasificación semántica con IA de solicitudes de soporte informático — Dirección Regional de Informática de Madeira

AI in the Public Sector · Buena práctica · Portugal

Puntuación de calidad: 60/100

Solidez de la evidencia: Observacional / pre-post

Resumen

La DRI de Madeira creó una clasificación BERT + Random Forest para 12.843 solicitudes de soporte (2022-2024): 83% de precisión, -27% en quejas repetidas, +32% de eficiencia, según un estudio revisado por pares financiado por el plan portugués.

Dimensiones clave

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

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-08-05

Direção Regional de Informática (DRI), Governo Regional da Madeira — with ISTAR-IUL and VIPA (Funchal) — consultado el 2026-08-05

Applied Sciences (MDPI) — Proactive Complaint Management in Public Sector Informatics Using AI — consultado el 2026-08-05

Direção Regional de Informática da Madeira — consultado el 2026-08-05

Citar — Evidoria. Clasificación semántica con IA de solicitudes de soporte informático — Dirección Regional de Informática de Madeira. ID persistente: ad63a8c9-360d-47aa-ab31-79688ca2080f.