

Tri sémantique par IA des demandes d'assistance informatique — Direction régionale de l'informatique de Madère

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Portugal

Score de qualité : 60/100

Niveau de preuve : Observationnel / avant-après

Résumé

La DRI de Madère a conçu un tri BERT + forêt aléatoire pour 12 843 demandes d'assistance (2022-2024) : 83% de précision, -27% de plaintes récurrentes, +32% d'efficacité, selon une étude évaluée par des pairs financée par le plan portugais de relance.

Dimensions clés

Dimension	Score
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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

[C-NAPSE web research](#) — consulté le 2026-08-05

[Direção Regional de Informática \(DRI\), Governo Regional da Madeira — with ISTAR-IUL and VIPA \(Funchal\)](#) — consulté le 2026-08-05

[Applied Sciences \(MDPI\) — Proactive Complaint Management in Public Sector Informatics Using AI](#) — consulté le 2026-08-05

[Direção Regional de Informática da Madeira](#) — consulté le 2026-08-05

Citer — Evidoria. *Tri sémantique par IA des demandes d'assistance informatique — Direction régionale de l'informatique de Madère*. ID persistant : ad63a8c9-360d-47aa-ab31-79688ca2080f.