

Triagem Semântica com IA para Pedidos de Assistência Técnica — Direção Regional de Informática da Madeira

AI in the Public Sector · Boa prática · Portugal

Pontuação de qualidade: 60/100

Força da evidência: Observacional / pré-pós

Sumário

A DRI da Madeira criou uma triagem BERT + Random Forest para 12.843 pedidos de assistência (2022-2024): 83% de precisão, -27% em reclamações repetidas, +32% de eficiência, segundo estudo revisto por pares financiado pelo PRR.

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-08-05

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

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

Direção Regional de Informática da Madeira — acedido a 2026-08-05

Citar — Evidoria. *Triagem Semântica com IA para Pedidos de Assistência Técnica — Direção Regional de Informática da Madeira*. ID persistente: ad63a8c9-360d-47aa-ab31-79688ca2080f.