

CPGRAMS IGMS 2.0 — A Camada de IA da Índia para a Triagem Nacional de Reclamações dos Cidadãos

AI in the Public Sector · Boa prática · Índia

Pontuação de qualidade: 67/100

Força da evidência: Observacional / pré-pós

Sumário

O portal CPGRAMS da Índia adicionou um painel de IA com o IIT Kanpur para categorizar queixas, detetar spam e analisar causas-raiz, reduzindo o tempo de resolução nos ministérios centrais de 32 para 18 dias — embora a satisfação dos cidadãos mal ultrapasse os 50%.

Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

[C-NAPSE web research](#) — acedido a 2026-08-15

[Department of Administrative Reforms and Public Grievances \(DARPG\) / IIT Kanpur](#) — acedido a 2026-08-15

[IIT Kanpur: Intelligent Grievance Monitoring System](#) — acedido a 2026-08-15

[IMPRI: critical analysis of India's CPGRAMS](#) — acedido a 2026-08-15

Citar — Evidoria. *CPGRAMS IGMS 2.0 — A Camada de IA da Índia para a Triagem Nacional de Reclamações dos Cidadãos*. ID persistente: 61c2cab7-8f65-433e-a986-9365c3118a04.