

# AI Dangjigi de Gwangju — Substituindo 122 Turnos Mensais de Prevenção por um Agente de IA que Resolve 86% das Chamadas de Reclamação

AI in the Public Sector · Boa prática · Coréia do Sul

Pontuação de qualidade: 47/100

Força da evidência: Observacional / pré-pós

## Sumário

O "AI Dangjigi" de Gwangju trata chamadas de reclamação fora do horário desde agosto de 2024, resolvendo 86% de 21.648 chamadas até junho de 2025 (face a 84% de 9.853 até fevereiro de 2025) e eliminando turnos de prevenção que exigiam cerca de 122 funcionários por mês, segundo dois órgãos de imprensa coreanos independentes.

## Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

## Fontes de dados

[C-NAPSE web research](#) — acedido a 2026-09-16

[Gwangju Metropolitan City](#) — acedido a 2026-09-16

[Financial News \(fnnews.com\): AI Dangjigi 11-month results](#) — acedido a 2026-09-16

[Newsis: Gwangju's AI Dangjigi 7-month results](#) — acedido a 2026-09-16

Citar — Evidoria. *AI Dangjigi de Gwangju — Substituindo 122 Turnos Mensais de Prevenção por um Agente de IA que Resolve 86% das Chamadas de Reclamação*. ID persistente: 34715dc5-45bd-4b6a-9633-df3cfc5dda4.