

Chatbot de IA OneService — Assistente de Reporte de Problemas Municipais de Singapura Baseado em PLN

AI in the Public Sector · Good practice · Singapura

Pontuação de qualidade: 67/100

Força da evidência: Descriptive / self-reported

Sumário

O chatbot OneService de Singapura permite reportar problemas municipais via WhatsApp/Telegram em linguagem natural. Um modelo de PLN classifica os relatos com 80-85% de precisão, processando cerca de 20 mil relatos por mês.

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	2/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-07-13

Municipal Services Office (MSO), Ministry of National Development, with GovTech Singapore — acedido a 2026-07-13

Ministry of Digital Development and Information — New AI-powered OneService Chatbot — acedido a 2026-07-13

Cities Today — Singapore's chatbot categorises feedback with AI — acedido a 2026-07-13

Tech360.tv — OneService Chatbot Makes It More Accessible For Singaporeans — acedido a 2026-07-13

OpenGov Asia — GovTech and MSO Develop OneService Chatbot — acedido a 2026-07-13

GovTech Medium (Watson Chua) — Training the OneService Chatbot — acedido a 2026-07-13

Citar — Evidoria. Chatbot de IA OneService — Assistente de Reporte de Problemas Municipais de Singapura Baseado em PLN. ID persistente: 21ce91ff-3aa8-4f6a-a66b-befbeece9824.