

Traffy Fondue — Sistema tailandês de gestão de reclamações de cidadãos por IA

AI in the Public Sector · Good practice · Tailândia

Pontuação de qualidade: 73/100

Força da evidência: Observational / pre–post

Sumário

O chatbot de IA da NECTEC (LINE) classifica reclamações de cidadãos a nível nacional. Jun 2022–Jul 2024: 947 769 queixas, 77% de resolução, tempo de 16 para 4 dias em 11 808 organismos de 53 províncias, poupando 78M THB (~US\$2,1M) anuais.

Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-06-25

National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC/NSTDA) / Bangkok Metropolitan Administration — acedido a 2026-06-25

Academic study (Frontiers in Sustainable Cities 2025) — acedido a 2026-06-25

Wikipedia: Traffy Fondue — acedido a 2026-06-25

NSTDA 2023 Performance Report — acedido a 2026-06-25

Citar — Evidoria. Traffy Fondue — Sistema tailandês de gestão de reclamações de cidadãos por IA. ID persistente: 1fca1997-f2a8-4236-9f58-3956ff8c0abe.