| | | | |
|---|---|---|---|
| **Título:** | **TECNOLOGIA DIGITAL COMO MEDIADORA DA RELAÇÃO USUÁRIO-SERVIÇO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: DESENVOLVIMENTO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL** | | |
| **Autores:** | Bernardo Soares Nunes<br>Amanda Milena de Melo<br>Isabele Cristine Gross Soares<br>Jonathan Landskren<br>Paula Camilly da Silva<br>Poliana dos Santos Huff<br>Tayná Luisa Thesing<br>Vitória Verônica Fischborn<br>Lucas Dal Ri Rauber<br>Mari Ângela Gaedke | | |
| **Área** | [ ] Humanas<br>[ ] Sociais Aplicadas<br>[ ] Biológicas e da Saúde<br>[x] Exatas, da Terra e Engenharias | Dimensão: | [ ] Ensino<br>[ ] Pesquisa<br>[x] Extensão<br>[ ] Inovação |

**Resumo:**

**Introdução:** No Sistema Único de Saúde (SUS), a Atenção Primária (APS) é a porta de entrada ao sistema, mas a falta de prevenção, letramento em saúde e padronização dos processos contribui para falhas de comunicação, internações evitáveis e sobrecarga das equipes. Nesse contexto, o absenteísmo em consultas gera ociosidade, filas e desperdício de recursos públicos. **Objetivo:** Relatar a experiência do desenvolvimento de um protótipo de assistente virtual de saúde integrado ao WhatsApp, no âmbito do Programa de Educação pelo Trabalho - PET-Saúde Informação e Saúde Digital. **Metodologia:** Relato de experiência das ações do Grupo Tutorial de Soluções Tecnológicas do PET-I&SD no município de Vera Cruz/RS, iniciado em julho de 2025. Adotou-se o Design Thinking para o desenvolvimento por ser metodologia centrada no usuário. **Resultados:** Foi proposto um software para reduzir faltas em consultas por meio de lembretes automáticos e da confirmação ou cancelamento de agendamentos pelo próprio aplicativo, sem contato telefônico ou presencial com a unidade. Na versão prototipada, o sistema envia mensagens automáticas para o Whatsapp do usuário sete dias, quarenta e oito horas e duas horas antes da consulta, além da confirmação imediata após o agendamento. Para tanto, foi criado como mascote para assistente virtual, o "Dr. Caixinha", identidade visual inspirada na tradicional caixa d'água do município, reforçando o vínculo do usuário ao serviço público local. O paciente responde por opções numéricas simples (1: confirmar, 2: cancelar, 3: reagendar, 4: contato da unidade), o que reduz ambiguidade e simplifica a conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), já que o fluxo é determinístico e não expõe dados clínicos sensíveis. A arquitetura foi construída em FastAPI e PostgreSQL, com Celery e Redis controlando o agendamento e o envio das mensagens, e integração via Evolution API. Para a futura fase de produção, planeja-se migrar a Vercel no front-end e Supabase à autenticação, banco de dados e funções de borda, permitindo a troca do provedor de

WhatsApp sem reescrever a lógica de negócio. Toda alteração de status é registrada em log de auditoria, e o envio de mensagens depende de consentimento explícito no cadastro. Desenvolveu-se, ainda, um painel de gestão às equipes, com visão em tempo real das consultas agendadas, confirmadas, canceladas e aguardando resposta, além do histórico de mensagens e falhas de envio, o que permitirá identificar vagas ociosas e direcioná-las ao reencaixe de pacientes em espera. A opção pelo fluxo determinístico, em vez de inteligência artificial generativa aberta, prioriza a previsibilidade, testabilidade e segurança, deixando arquiteturas conversacionais mais ricas como evolução futura. O projeto encontra-se em desenvolvimento e testes internos, com piloto em unidade de saúde previsto como próxima etapa. **Conclusão:** Para além do produto, a experiência tem contribuído à formação de novos profissionais alinhados aos princípios do SUS e ao letramento digital, ao integrar estudantes, docentes e trabalhadores da rede na construção de soluções para o serviço. Espera-se que, validada em piloto, a solução contribua à otimização da agenda das unidades, à redução do tempo ocioso dos profissionais e à melhoria da comunicação entre gestão e usuários do SUS. Conclui-se que a proposta representa estratégia viável e de baixo custo ao enfrentamento do absenteísmo na APS, com potencial de replicação na rede de atenção à saúde.

**Link do Vídeo:**
https://drive.google.com/drive/folders/103V-oEZhoOEFJ6W6lhbxLeNS31rOXENi?usp=sharing