Título:	**DÓRIS: ASSISTENTE VIRTUAL BASEADA EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA APOIAR A COMUNICAÇÃO NA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE**		
Autores:	Lorenzo Farias Artur Gabriel Frantz Henn Geíza Machado Lopes Luana Pritsch Quéli Martins Lopes Joice Lessing Pedó Angela Thier Rejane Frozza Ana Paula Helfer Schneider Janine Koepp		
Área	[ ] Humanas [ ] Sociais Aplicadas [ ] Biológicas e da Saúde [X] Exatas, da Terra e Engenharias	Dimensão:	[ ] Ensino [ ] Pesquisa [X] Extensão [ ] Inovação

Resumo:

Introdução: A comunicação entre os serviços que compõem a Rede de Atenção à Saúde (RAS) é determinante para a qualidade do cuidado e para o acesso da população aos serviços. No âmbito do Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde Digital), em parceria entre a Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) e a Secretaria Municipal de Saúde de Santa Cruz do Sul, o Grupo de Soluções Tecnológicas realizou, por meio da abordagem de *Design Thinking*, um processo de escuta ativa junto à Secretaria de Saúde e à Central de Regulação, identificando a comunicação como a principal "dor" do serviço municipal, expressa na falta de padronização dos fluxos da jornada do usuário e nas dificuldades de intermediação entre a Atenção Primária à Saúde (APS) e a Atenção Especializada. **Objetivo:** Desenvolver uma solução baseada em Inteligência Artificial (IA), com a assistente virtual Dóris, já desenvolvida pelo grupo de pesquisa Sistemas Computacionais de Apoio à Educação da UNISC, para orientar recepcionistas e profissionais de triagem. **Metodologia:** A metodologia envolve as etapas de: (1) mapeamento dos fluxos de encaminhamento junto à RAS, conforme os protocolos do Telessaúde RS e os critérios do município, contemplando serviços como a Carta de Serviços, Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS), farmácias, Centros de Atenção Psicossocial (CAPSs) e especialidades médicas; (2) modelagem dos fluxos como grafos estruturados de perguntas e informações, navegáveis passo a passo pelo usuário; (3) desenvolvimento da aplicação em linguagem Python, com interface web e arquitetura composta por Modelo de Linguagem de Grande Escala (*Large Language Model* - LLM), classificador de intenção e Geração Aumentada por Recuperação (*Retrieval Augmented Generation* - RAG) sobre a base de conhecimento construída a partir dos processos mapeados, com banco vetorial e busca semântica; (4) implementação de regras de segurança que impedem diagnósticos, triagem clínica e recomendação de medicamentos,

orientando emergências ao SAMU; (5) incorporação de recursos de humanização, com a Dóris expressando emoções conforme o teor da resposta, e de acessibilidade, com síntese de voz; (6) ciclos semanais de testes durante as reuniões do grupo com revisão dos fluxos, identificação de inconsistências, ajustes e validação das informações. **Principais resultados:** O protótipo funcional da Dóris, com as 8 emoções mapeadas (alegria, tristeza, surpresa, neutra, indignação, expectativa, dúvida e atenção), com 10 fluxos de atendimento incorporados e avaliados pelo grupo, e o alinhamento da ferramenta às necessidades reais dos serviços. **Conclusão:** A assistente virtual tem potencial para qualificar a comunicação na rede municipal de saúde, padronizando informações e agilizando o atendimento à população. Os recursos de acessibilidade, como a síntese de voz, ampliam esse alcance a usuários com baixa visão ou dificuldade de leitura, reforçando o compromisso do projeto com a inclusão. Os próximos passos envolvem a realização de validações locais com as recepcionistas dos serviços de saúde, a fim de avaliar se a ferramenta auxilia na rotina de atendimento, identificar problemas de uso e levantar melhorias que orientem sua implantação na rede. A experiência também evidencia a força da integração entre ensino, serviço e comunidade, contribuindo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável relacionados à saúde e bem-estar (ODS 3) e à indústria, inovação e infraestrutura (ODS 9).

Link do Vídeo:
https://drive.google.com/file/d/1oKMQMlfkmFPyUEzIs8FbZF0gkaH07ee-/view?usp=sharing