

AGENTE DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA TRIAGEM E ANÁLISE DE DEMANDAS DA OUVIDORIA DO SUS

Míria Dantas Pereira¹; Leonardo Andrade Santos Reginaldo²; Mara Dantas Pereira³

miriadantaspereira@gmail.com

Introdução: A Ouvidoria do SUS é um canal fundamental de participação cidadã, responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários dos serviços de saúde. Com mais de 200 milhões de brasileiros usuários do sistema, o volume crescente de manifestações torna o processamento exclusivamente manual inviável. Nesse contexto, a Inteligência Artificial (IA) surge como aliada estratégica para ampliar a capacidade de escuta e qualificar o atendimento em saúde pública. **Objetivo:** Demonstrar a técnica de um agente de IA capaz de automatizar a triagem, a classificação de sentimentos e a geração de respostas a manifestações registradas na Ouvidoria SUS, com ferramentas de código aberto e infraestrutura de baixo custo. **Metodologia:** Foi desenvolvido um agente baseado no modelo de linguagem Llama 3, integrado à arquitetura *Naive Retrieval-Augmented Generation* (RAG), estratégia que permite ao modelo consultar bases de conhecimento externas antes de responder, aumentando a confiabilidade das informações. A solução utiliza representação semântica dos textos e busca por similaridade para recuperar os conteúdos mais relevantes, além de uma interface interativa para simulação do atendimento ao cidadão. A classificação de sentimentos (positivo, neutro ou negativo) foi realizada pela biblioteca de Processamento de Linguagem Natural. Utilizaram-se dados fictícios em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). **Resultados e Discussão:** O sistema processou 500 manifestações simuladas, classificando-as em neutras (81,8%), negativas (15,2%) e positivas (3,0%). Em consultas típicas de pacientes, o agente recuperou informações pertinentes e gerou respostas coerentes com o perfil institucional da ouvidoria. Um mecanismo de segurança foi acionado quando não havia contexto suficiente, evitando respostas sem respaldo documental. Uma abordagem superou *chatbots* baseada em regras fixas em flexibilidade e capacidade conversacional, mantendo a privacidade dos dados para operar localmente, aspecto crítico para sistemas que lidam com informações de saúde. **Conclusão:** A proposta indica que é possível implementar um agente de IA funcional para a Ouvidoria do SUS com recursos acessíveis, com potencial de apoiar os gestores na priorização de demandas críticas e na melhoria contínua dos serviços. A adoção requer validação com dados reais, governança e colaboração entre profissionais de saúde, gestores e especialistas em tecnologia.

Palavras-chave: Agentes de IA; Ouvidoria SUS; Saúde Pública Digital.

Área Temática: Temas livres em Saúde Pública.