

## TECNOLOGIA – USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ORIENTAÇÃO E ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS DE PACIENTES DE UM HOSPITAL PÚBLICO

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

NETO; Francisco Costa<sup>1</sup>, MARCILIANO; David de Britto<sup>2</sup>, FELTRIN; Fernando da Rocha<sup>3</sup>

### RESUMO

Tecnologia – Uso de Inteligência Artificial para Orientação e Esclarecimento de Dúvidas de Pacientes de um Hospital Público **Introdução** Chatbot com uso de Inteligência Artificial é um software que simula conversa com um ser humano. Ele entende perguntas elaborando respostas em tempo real baseadas em um perfil e em banco de conhecimento (Desordi, 2020). De acordo com John McCarthy, criador do termo Inteligência Artificial, define que Inteligência Artificial é “a ciência e engenharia de produzir sistemas inteligentes” (Barbosa, 2024) Pacientes que tratam em instituições de saúde frequentemente tem dúvidas em relação aos processos da instituição, aos fluxo de atendimento, e várias outras dúvidas. Normalmente essas questões são respondidas presencialmente, via Serviço de Atendimento ao Cidadão, ouvidoria, e-mail ou telefone. A qualidade da resposta e o nível de gentileza variar de acordo com a pessoa que responde, de sua disponibilidade, experiência e nível de stress. O uso de chatbot com Inteligência Artificial garante sempre o mesmo padrão de respostas, educação e gentileza, além de manter o serviço 24 horas ininterruptas, facilita o monitoramento e ajuste nas respostas. Neste sentido, a maior eliminação de erros possíveis no processo, torna-o mais eficiente (GABARDO, 2017, p.7). **Objetivo** Padronização e gerenciamento da comunicação com pacientes para orientação e esclarecimento de dúvidas com uso de chatbot e Inteligência Artificial. **Método utilizado** Realizado estudo histórico das dúvidas e questionamentos dos pacientes por e-mail no último ano, agrupando as perguntas e elaborando excelentes respostas. Com esses dados foi iniciado um “banco de conhecimento”, que seria utilizado como fonte de informações para as respostas. Durante 2 meses avaliamos as respostas do chatbot para todos os questionamentos dos pacientes, para isso contamos com a contribuição de representantes de várias áreas da instituição, como: recepção, farmácia, equipes assistenciais, laboratório e exames de imagem, entre outras. O chatbot elaborava a resposta, as equipes a validavam, em seguida eram encaminhadas manualmente aos pacientes. Após o período de validação, as respostas passaram a ser enviadas automaticamente aos pacientes, mantivemos seu monitoramento. Quando identificado uma resposta menos adequada o paciente era contatado para

<sup>1</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, francisco.costa@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, david.marciliano@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, fernando.feltrin@hc.fm.usp.br

esclarecimentos. Com este processo o “banco de conhecimento” continuou a ser aprimorado. **Resultados** Nos 3 primeiros meses após a implantação recebemos 376 mensagens, todas respondidas pelo chatbot, no primeiro mês registramos 97 mensagens e no último mês 169, um crescimento de 74,2%. Foram necessárias apenas 2 intervenções junto ao paciente para esclarecimentos. O aumento da adesão durante o período denota boa aceitação da comunicação, devido a informação coerente, rápida, consistente e com tratamento sempre gentil. Não foi informado ao paciente que a resposta tinha sido enviada por Inteligência Artificial, também não recebemos nenhuma queixa neste sentido. **Discussão** Antes da implantação do chatbot as mensagens eram avaliadas por uma equipe de colaboradores, que realizava triagem das mensagens. Questões relacionadas ao Portal do Paciente eram respondidas pela Tecnologia da Informação, mensagens relacionadas a agenda de consultas pela recepção, e assim por diante para diversas áreas do hospital. Atualmente o chatbot responde a todas as questões, inclusive orientando o paciente de qualquer providência que seja necessária. **Conclusão** O uso de um chatbot com Inteligência Artificial para esclarecer dúvidas demonstrou bastante eficiência, o sistema interpreta corretamente as perguntas, elabora respostas coerentes, completas e esclarecedoras, e utiliza sempre tratamento acolhedor e gentil. O sistema nunca tem variação de humor, mesmo quando a pergunta do paciente não tem coerência. Houveram questões enviadas que continham apenas uma palavra, mesmo assim o sistema demonstrava interesse na tentativa de interpretar o paciente precisava, elaborando resposta compatível com uma possível dúvida do paciente. **Palavras-chave** Inteligência Artificial, Chatbot, Comunicação, Processamento de Linguagem Natural, Aprendizado de Máquina, Modelos de Linguagem **Bibliografia** DESORDI, Danubia; DELLA BONA, Carla. A inteligência artificial e a eficiência na administração pública. Revista de Direito, [S.l.], v. 12, n. 02, p. 01-22, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/revistadir/article/view/9112/5928>. Acesso em: 19 mar. 2024. GABARDO, Emerson. A eficiência no desenvolvimento do Estado brasileiro: uma questão política e administrativa. In: MARRARA, Thiago (Org.). Princípios de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2012, p. 327-351. BARBOSA, Lucia Martins; PORTES, Luiza Alves Ferreira. A Inteligência Artificial. Revista Tecnologia Educacional, Rio de Janeiro, n. 236, p. 16-27, 2023. ISSN 0102-5503. Disponível em: <[http://abt-br.org.br/wp-content/uploads/2023/03/RTE\\_236.pdf#page=16](http://abt-br.org.br/wp-content/uploads/2023/03/RTE_236.pdf#page=16)>. Acesso em: 02 setembro de 2024.

**PALAVRAS-CHAVE:** Inteligência Artificial, Chatbot, Comunicação, Processamento de Linguagem Natural, Aprendizado de Máquina, Modelos de Linguagem

<sup>1</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, francisco.costa@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, david.marceliano@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, fernando.feltrin@hc.fm.usp.br