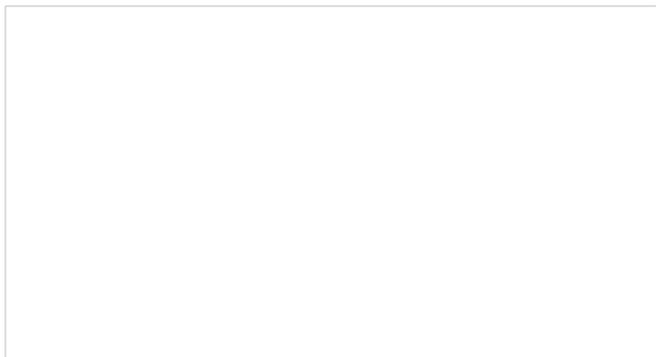


Inovação: Secretaria de Saúde lança assistente virtual para agilizar comunicação entre público e servidores da área

Qua 13 setembro



Agilizar o esclarecimento de dúvidas dos profissionais da saúde que atuam nas Unidades Regionais, nos Serviços de Saúde e nos municípios em geral: esse é o principal objetivo da Assistente da Vigilância Epidemiológica, inovação desenvolvida e lançada pela Coordenação de Processamento de Dados

Epidemiológicos da [Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais \(SES-MG\)](#).

De acordo com a superintendente de Vigilância Epidemiológica da SES-MG, Jaqueline Oliveira, a assistente virtual, apelidada de Vivi, conta com um sistema baseado em dois FAQ (Perguntas Respondidas Frequentemente) elaborados pela Coordenação Estadual do Programa de Imunizações (Cepi) e pelo Grupo de Análise e Monitoramento da Vacinação em Minas Gerais (Gamov-MG).

Ela explica que, por meio da ferramenta, trabalhadores da saúde poderão obter respostas sobre recursos destinados à vacinação e ao vacimóvel (centro de vacinação itinerante) de forma mais ágil, sem precisar contatar a equipe técnica por e-mail ou telefone. A assistente também poderá ser acessada por pesquisadores, estudantes, jornalistas e cidadãos em geral.

A superintendente antecipa que, futuramente, as demais áreas do setor terão suas próprias aplicações integradas para atendimento, o que, conseqüentemente, ampliará a quantidade e diversidade de informações oferecidas pela assistente virtual.

“Desde já, a equipe da SES-MG tem trabalhado na ampliação dos temas que poderão gerar dúvidas frequentes esclarecidas pela Vivi, como questões relacionadas às arboviroses, zoonoses, covid-19, infecções sexualmente transmissíveis, entre outras doenças e agravos de notificação compulsória que são trabalhados pela vigilância epidemiológica. Além disso, a Vivi será útil no esclarecimento de dúvidas relacionadas às ações e serviços executados pela vigilância em saúde ambiental, vigilância em saúde do trabalhador e vigilância do óbito, entre outras temáticas”, detalha Jaqueline Oliveira.

Ainda segundo Oliveira, os questionamentos que a assistente virtual não estiver apta a responder poderão ser encaminhados pela própria Vivi para a área técnica responsável, melhorando, assim, o aprendizado da aplicação. Nesses casos, basta que o usuário digite e envie o comando “falar com

humano”.

A coordenadora da Vigilância Epidemiológica da Regional de Uberlândia, Mariana Bernardes, destaca a importância do sistema. “Uma ferramenta que melhore a comunicação e a informação é muito interessante, já que facilita o trabalho das áreas técnicas, melhora o entendimento sobre as resoluções vigentes e deixa os profissionais mais seguros para atuarem”, afirma.

A assistente virtual, que funciona por meio de chatbot, já está no ar e pode ser acessada no Portal da Vigilância em Saúde por meio [deste link](#).