



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Canal Saúde Goiás: confirmação de consultas e exames pelo WhatsApp

Rasível Santos

Secretário de Estado da Saúde de Goiás





Canal Saúde Goiás

O Governo de Goiás criou um canal único para se comunicar com o cidadão, com linguagem simples e acessível, aproximando as pessoas do Estado, e ampliando o acesso da população a informações e serviços da rede estadual de saúde.

Mais agilidade na comunicação, mais acesso à informação e o SUS cada vez mais próximo do cidadão



3201 3797



155

POR QUE?

95%

DE ACESSIBILIDADE MÓVEL
POR CELULAR

97%

DE USO DE WHATSAPP POR
USUÁRIOS COM ACESSO A
INTERNET

60%

DE PREFERÊNCIA DE
ATENDIMENTO POR CANAL
DIGITAL

Uso de plataformas já existentes como o WhatsApp torna-se também essencial para garantir o acesso dos grupos mais excluídos do mundo digital

Fonte: Banco Interamericano de Desenvolvimento



SES
Secretaria de
Estado de
Saúde



Serviços disponíveis no Canal Saúde:

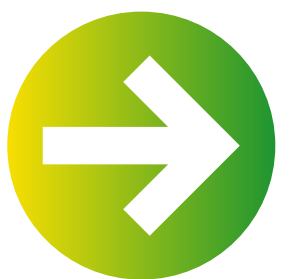
- Rede Nascer;
- Posição na fila de espera (consultas, exames e cirurgias eletivas);
- Ouvidoria SUS;
- Disque Denúncia da Vigilância em Saúde;
- Alvará Sanitário;
- Vacinação de Gestantes;
- Situação de solicitação de medicamento de alto custo;
- Informe sobre a data de retirada de medicamento de alto custo;
- Confirmação de agendamento de consulta ou exame.

Mais de 3 milhões de interações registradas em 2025





Nova funcionalidade:
confirmação de
agendamentos pelo
WhatsApp 



Saiba como vai funcionar o fluxo de confirmação de consultas pelo Whatsapp

A integração entre o sistema de regulação da SES-GO (SIGO) e a plataforma de comunicação do Canal Saúde Goiás (Omnichannel) permite informar o paciente sobre consultas e exames e receber sua confirmação automaticamente pelo WhatsApp.

1

Agendamento no SIGO

2

Envio de mensagem no WhatsApp

3

Validação do paciente

4

Confirmar

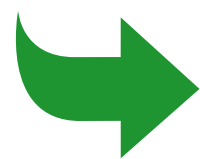
5

Recusar

6

Atualizar

Agendamento no SIGO



Protocolo GERCON
26-02-000006-1
Especialidade
Oftalmologia Catarata

CID principal
Catarata Senil
H25
Data da solicitação 06/02/2026 às 15:17
Tempo na fila de espera dias
Média de espera nesta fila
Pontuação 0
[ver anamnese completa](#)

Paciente

Nome social **LUANA**
Idade
Sexo
Raça/Cor
Cartão SUS
CPF
Nascimento
Nome da mãe
Telefone de envio de mensagens
Autoriza envio de mensagens Sim
Tipo de mensagem autorizada Whatsapp
Município de residência (no cadastro da solicitação) Goiania/GO
Município de residência Goiania/GO
Ver dados de contato atualizados (CNS)

Histórico da solicitação

Situação **agendada**

Local
Centro De Referencia Em Oftalmologia Ulf, Primeira Avenida, Sala: A, Profissional: [redacted]

Data
16/02/2026 12:00

06/02/2026 15:19

Ordem
Mais recentes

Envio de mensagem no WhatsApp



Olá LUANA, aqui é a assistente virtual da Saúde de Goiás. Sua unidade de referência gostaria de agendar o sua consulta de OFTALMOLOGIA CATARATA, solicitado em 10/03/2026.

Você aguarda este agendamento?

Sim

Não

Sou outra pessoa



Caso o usuário clique em **SIM**, na primeira mensagem enviada o serviço de Whatsapp devolverá a mensagem:

Perfeito. Para prosseguir e confirmar sua identidade, por favor, digite sua data de nascimento no formato DD/MM/AAAA

Validação do paciente e agendamento

Após confirmar a identidade com a “data de nascimento”, o serviço enviará a seguinte mensagem:



LUANA, conseguimos uma vaga para OFTALMOLOGIA CATARATA.

Data: 10/03/2026

Horário: 14:40

Local: CENTRO DE REFERENCIA EM OFTALMOLOGIA UFG

Podemos confirmar o agendamento??

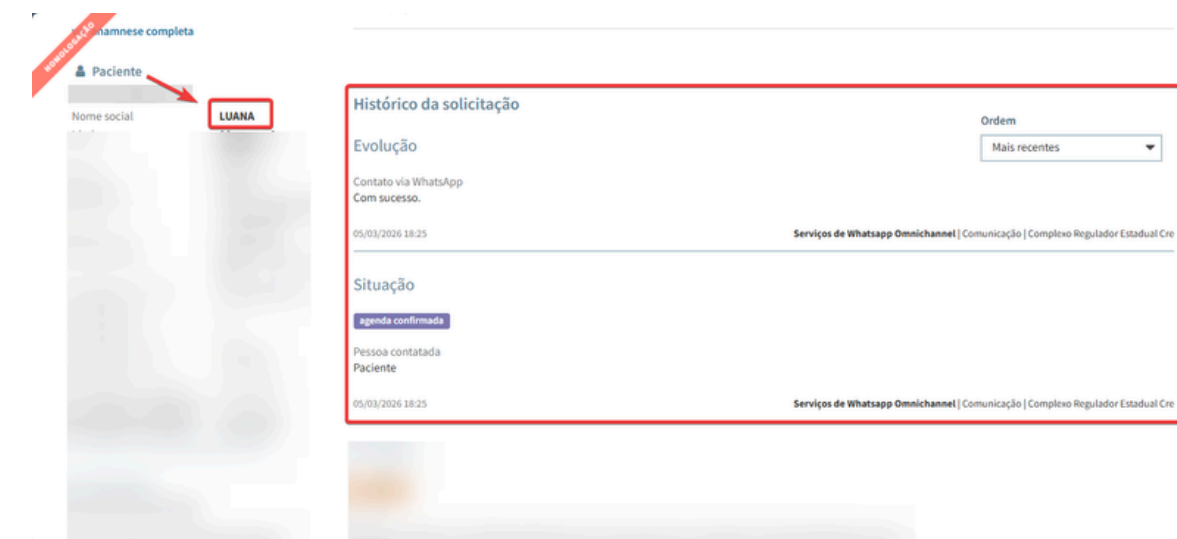
Sim, confirmar

Não nesta data

Não preciso mais

Caso clique em **(Sim, confirmar)**, o paciente receberá a mensagem informando que sua consulta foi confirmada e o “comprovante de agendamento” com todos os dados da consulta é enviado na conversa.

Atualização da agenda na Regulação - SIGO



No sistema da regulação assim que o usuário clica em **Sim, confirmar**, a consulta já é confirmada!

Cancelamento - não aguarda o agendamento | cancelar o pedido

Caso o usuário clique em **NÃO**, o serviço de WhatsApp devolverá uma mensagem de “Aviso” e em seguida dará “duas” opções para o paciente:



⚠️ **ATENÇÃO:** Esta ação é irreversível e cancelará sua solicitação de vez. Você tem certeza?

Sim, cancelar pedido

Voltar

Caso clique em **Sim, cancelar o pedido**, o serviço de Whatsapp devolverá a seguinte mensagem:



Sem problemas, efetuamos o cancelamento da sua solicitação. Para nossos registros de qualidade, poderia nos informar brevemente o motivo?

Após informar o motivo por escrito, o serviço de Whatsapp devolverá a seguinte mensagem:



Agradecemos o seu retorno. A Saúde de Goiás agradece a sua atenção. Obrigado!

Voltar - Recusa

Caso clique em **Voltar**, o serviço retornará as opções de “Confirmação” ou “Não confirmação” da Consulta/exame



Retornando... Podemos confirmar o agendamento PARA 10/03/2026 às 14:40h?

Sim, confirmar

Não nesta data

Não preciso mais

Atualização do cancelamento na Regulação - SIGO

cancelada

Protocolo GERCON
26-02-000007-0

Especialidade
Oftalmologia Catarata

CID principal
Catarata Senil
H25

Data da solicitação 06/10/2026 às 16:32
Tempo na fila de espera 0 dias
Média de espera nesta fila 8 dias
Partição 0

[ver anamnese completa](#)

Executantes Indicados

Centro de Referência Em Oftalmologia Ufg
Primeira Avenida
Goiânia/GO
162310-1800

Hospital Sao Cotelero
Endereço não cadastrado
Tributação GO
Telefone não cadastrado
Justificativa para indicação
Unidade/município indicados pela regionalização.

Paciente

Nome social
Idade
Sexo
Raça/Cor
Cartão SUS
CPF
Nascimento
Nome da mãe
Telefone de envio de mensagens
Autoriza envio de mensagens
Tipo de mensagem autorizada

Consultas do paciente

Atendimentos anteriores (2) ▾

Na fila de espera (0) ▾

Duvidas (22) ▾

Histórico da solicitação

Evolução

Contato via WhatsApp
Com sucesso.

16/10/2026 16:54 Serviço de Whatsapp: Dnnrichannel | Comunicação | Complexo Regulação Estadual Cre

Situação

cancelada

Justificativa
Solicitação cancelada a partir do cancelamento do agendamento.

Motivo do cancelamento
Consulta cancelada

Pessoa contatada
Paciente via WhatsApp

Comentários
Agendamento cancelado pelo PROENTE via WhatsApp. Justificativa: Cancelado a pedido do paciente via chatbot

Local
Centro De Referência Em Oftalmologia Ufg, Primeira Avenida, Sala A, Profissional: [REDACTED]

Data
16/10/2026 12:09

16/10/2026 16:54 Serviço de Whatsapp: Dnnrichannel | Comunicação | Complexo Regulação Estadual Cre



No sistema a solicitação será **Cancelada** e as informações serão registradas no histórico da solicitação.

Sou outra pessoa

O paciente terá três opções de resposta:
(SIM) (NÃO) ou (Sou outra pessoa)

Caso clique em (Sou outra pessoa) o serviço do WhatsApp apenas devolverá a mensagem informando:



Entendido. Agradecemos por informar. O registro deste telefone será revisado. Atendimento encerrado

Atualização na Regulação - SIGO

Histórico da solicitação

Evolução

Descrição

Telefone incorreto. A pessoa que respondeu o WhatsApp informou não ser o(a) paciente.

06/02/2026 15:45

Serviços de Whatsapp Omnicannel | Comunicação | Complexo Regulador Estadual Cre

Situação

agendada

Local

Centro De Referencia Em Oftalmologia Ufg, Primeira Avenida, Sala: A, Profissional: [REDACTED]

Data

10/02/2026 17:40

06/02/2026 15:44

O serviço também fará uma evolução. na solicitação deste paciente informando “**Telefone incorreto. A pessoa que respondeu o WhatsApp informou não ser o(a) paciente**”, e manterá a solicitação agendada para **CONFIRMAÇÃO DE FORMA MANUAL.**

Recusa - não nesta data | Atualização da agenda

Regulação - SIGO

Caso clique em **Não nesta data**, o serviço de Whatsapp devolverá a seguinte mensagem:



Sem problemas. Sua solicitação voltará para a fila de regulação. Aguarde um novo contato futuro para reagendamento. Obrigado!

The screenshot displays a patient's appointment record in the SIGO system. Key elements include:

- Protocolo:** GERCON 26-02-0000007-0
- Especialidade:** Oftalmologia Catarata
- CID principal:** Catarata Senil H25
- Data da solicitação:** 05/02/2026 às 16:32
- Tempo na fila de espera:** 0 dias
- Método de espera nesta fila:** 0 (dia(s))
- Postulação:** 0
- Executantes indicados:** Centro de Referência Em Oftalmologia Ufg, Hospital São Cotolengo
- Situação:** **Autorização automática** (highlighted with a red box)
- Justificativa:** Situação alterada a partir do cancelamento do agendamento.
- Motivo do cancelamento:** Consulta cancelada
- Pessoa contatada:** Paciente via WhatsApp
- Comentários:** Agendamento cancelado pelo PROENTE via WhatsApp. Justificativa: Não pode na data (via chatbot) (highlighted with a red box)
- Local:** Centro De Referência Em Oftalmologia Ufg, Primeira Avenida, Sala: A, Profissional: [redacted]
- Data:** [redacted]



No sistema a solicitação retornará para o status anterior **Autorizada/Autorização Automática** e registrará a informação do contato via WhatsApp feito com o paciente.

Recusa - não preciso mais | Atualização da agenda na Regulação - SIGO

Caso clique em **Não preciso mais**, o serviço de Whatsapp devolverá a seguinte mensagem:



⚠️ ATENÇÃO: Esta ação é irreversível e cancelará sua solicitação de vez. Você tem certeza?

Sim, cancelar pedido

Voltar

The screenshot displays a patient's record in the SIGO system. A red arrow points to a 'Cancelada' status indicator at the top left. The patient's details include: Protocolo GERCON 26-02-000007-0, Especialidade Oftalmologia Catarata, CID principal Catarata Senil, and data of request 05/02/2020. The 'Histórico da solicitação' section shows a 'cancelada' status with a justification: 'Solicitação cancelada a partir do cancelamento do agendamento.' The patient's name is LURNA.



No sistema a solicitação será **Cancelada** e as informações serão registradas no histórico da solicitação.



**PRONTUÁRIO
ELETRÔNICO**



PACIENTE

**Canal
Saúde**

Telefone atualizado

Para receber as confirmações de consultas e exames pelo WhatsApp, é essencial que o número de telefone esteja atualizado no sistema de regulação da SES-GO (SIGO/GERCON).

A atualização do telefone pode ser feita em qualquer Unidade Básica de Saúde (UBS).





Mais acesso Mais eficiência Mais cuidado

Comunicação direta com o paciente para reduzir faltas, otimizar agendas e fortalecer o acesso à saúde na rede estadual.



Obrigado!



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde

