

001
OUT
2026

PRÊMIO ESTADUAL: ENTRE AS 100 MELHORES



PRÊMIO | CHAT | ROSA

8 VEZES MAIS

atendimentos pelo chat da
Regulação • p. 4

Secretaria Municipal de
SAÚDE

PREFEITURA DE
ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS
GESTÃO QUE CUIDA DA GENTE
desde 2017-2021

OUTUBRO
ROSA
♥ P. 23

EDIÇÃO 001 • OUTUBRO DE 2026

NESTA EDIÇÃO

Nesta edição, a Regulação de Águas Lindas mostra como organiza o acesso à saúde: os canais de atendimento, o caminho de um pedido e as pessoas que fazem esse trabalho todos os dias.

-
- 4** **Saúde em dados**
Chat da Regulação atende 8 vezes mais e responde em 4 segundos
-
- 11** **Gestão e bastidores**
Equipe da Regulação de Águas Lindas é premiada na 6ª Mostra Goiana do SUS
-
- 17** **Na prática**
Como falar com a Regulação pelo WhatsApp
-
- 19** **Na prática**
Como pedir transporte para a alta hospitalar
-
- 21** **Na prática**
Transporte para consulta ou exame: como pedir e quem pode ter acompanhante
-
- 23** **Vozes da saúde**
No Outubro Rosa, a Regulação lembra das próprias servidoras
-
- 27** **Vozes da saúde**
Paciente agradece atendimento “atencioso e humanizado” da Regulação
-
- 28** **Gestão e bastidores**
Para onde vai o seu encaminhamento
-
- 35** **Na prática**
Meu pedido foi encaminhado. E agora?
-
- 39** **Expediente**
Sobre esta edição e créditos
-

ACESSO

001

Como a Regulação de Águas Lindas organiza o caminho de cada pedido: do chat à unidade básica, da consulta ao exame, com um prêmio estadual no meio do caminho.



Foto: Regulação de Águas Lindas de Goiás, cedida à redação. Créditos completos na página de créditos.

SAÚDE EM DADOS • REPORTAGEM • DADOS

CHAT DA REGULAÇÃO ATENDE 8 VEZES MAIS E RESPONDE EM 4 SEGUNDOS

Em 12 dias úteis de outubro, 9 em cada 10 atendimentos da Regulação de Águas Lindas foram feitos pelo chat, sem sair de casa e sem fila. Veja como usar e por que vale a pena começar pelo WhatsApp.

Por Redação, com informações da Diretoria de Regulação · 22 out 2026 · 1 min de leitura

■ FATO

Entre 5 e 21 de outubro de 2026, em 12 dias úteis, o Departamento de Regulação e Auditoria de Águas Lindas de Goiás atendeu por dois canais: 6.441 atendimentos pelo chat e 822 na recepção presencial. Nove em cada dez atendimentos já começam pelo celular.

ANTES DE SAIR DE CASA, CHAME A REGULAÇÃO NO WHATSAPP.



Fale com a Regulação pelo WhatsApp

(61) 99260-6192

Toque para abrir a conversa

Dois canais, cada um no que faz melhor

05 A 21/10/2026 · 12 DIAS ÚTEIS

Chat · 6.441 · 89%

822 · 11%

Chat (WhatsApp)

rapidez para resolver à distância

4 s até a primeira resposta
4,3 nota de satisfação (de 5)
25 agentes na equipe

Recepção presencial

para quem precisa estar presente

97% das senhas foram chamadas
18 min de atendimento, em média
16 operadores no painel

Leitura. Os canais atendem necessidades diferentes. O chat concentra o volume; a recepção atende quem precisa ir pessoalmente e chamou quase todas as senhas emitidas. Fonte: Departamento de Regulação e Auditoria de Águas Lindas de Goiás, relatório de 21/10/2026. Período: 05 a 21/10/2026, 12 dias úteis.

1 POR QUE COMEÇAR PELO CHAT

1 **4 s**
para a primeira resposta, em média

3 **4,3**
de 5 é a nota de satisfação do chat

2 **0**
filas e deslocamento: você fala de casa

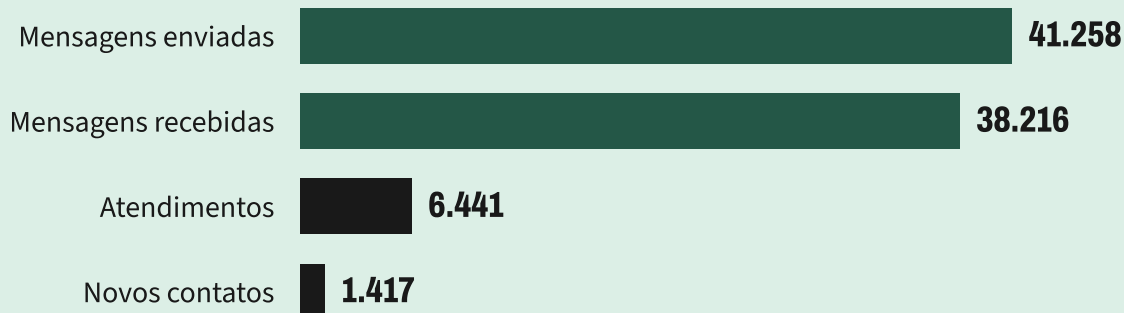
4 **4**
tipos de pedido resolvidos pelo canal

■ FATO

No chat, a primeira resposta chega, em média, em 4 segundos, e o atendimento dura cerca de 4 minutos. A equipe de 25 agentes trocou 41.258 mensagens enviadas e 38.216 recebidas no período, com 1.417 novos contatos. Na pesquisa de satisfação, o canal recebeu nota média de 4,3 em 5.

O chat em números

12 MENSAGENS POR ATENDIMENTO, EM MÉDIA



Fonte: Departamento de Regulação e Auditoria de Águas Lindas de Goiás, relatório de 21/10/2026. Período: 05 a 21/10/2026, 12 dias úteis. Fonte do relatório: painel de performance do chat.

DICA

QUAL OPÇÃO ESCOLHER NO WHATSAPP?

**1 ESTADUAIS**

Para confirmar um agendamento de solicitação estadual ou dar entrada em um processo estadual.

2 TRANSPORTE

Para pedir transporte até uma consulta, exame ou procedimento fora do município.

3 ALTA HOSPITALAR

Para pedir transporte de volta para casa depois de receber alta do hospital.

4 RETORNOS

Para retornos de consulta na policlínica.

Abrir o WhatsApp da Regulação →



começa no WhatsApp

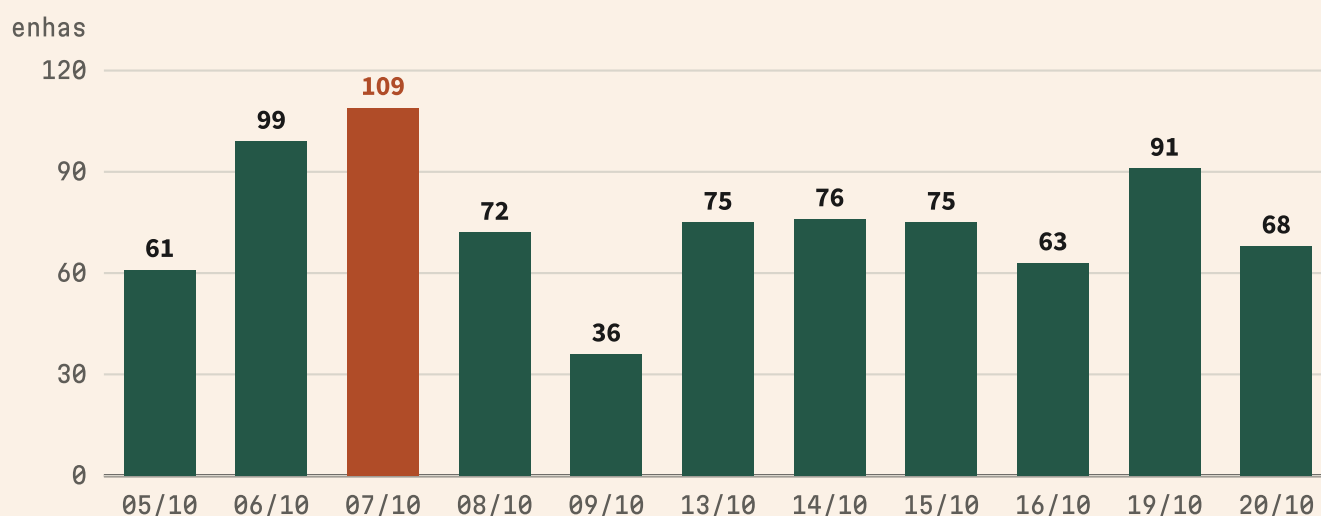
A sede da Regulação, em Águas Lindas, e o Regû, mascote do atendimento. Fotos cedidas à redação.

2 E QUANDO É PRECISO IR PESSOALMENTE

■ FATO

Na recepção, foram emitidas 847 senhas e feitos 822 atendimentos: 97% das senhas foram chamadas. Cada atendimento durou, em média, 18 minutos, o tempo de quem chega com documentos, dúvidas e casos que pedem conversa olho no olho. A maioria das senhas, 82%, foi retirada no totem.

Quantas senhas a recepção emitiu em cada dia útil?



Leitura. A média foi de 71 senhas por dia útil. O dia de maior movimento foi 7 de outubro, com 109. Fonte: Departamento de Regulação e Auditoria de Águas Lindas de Goiás, relatório de 21/10/2026. Período: 05 a 21/10/2026, 12 dias úteis.

■ FATO

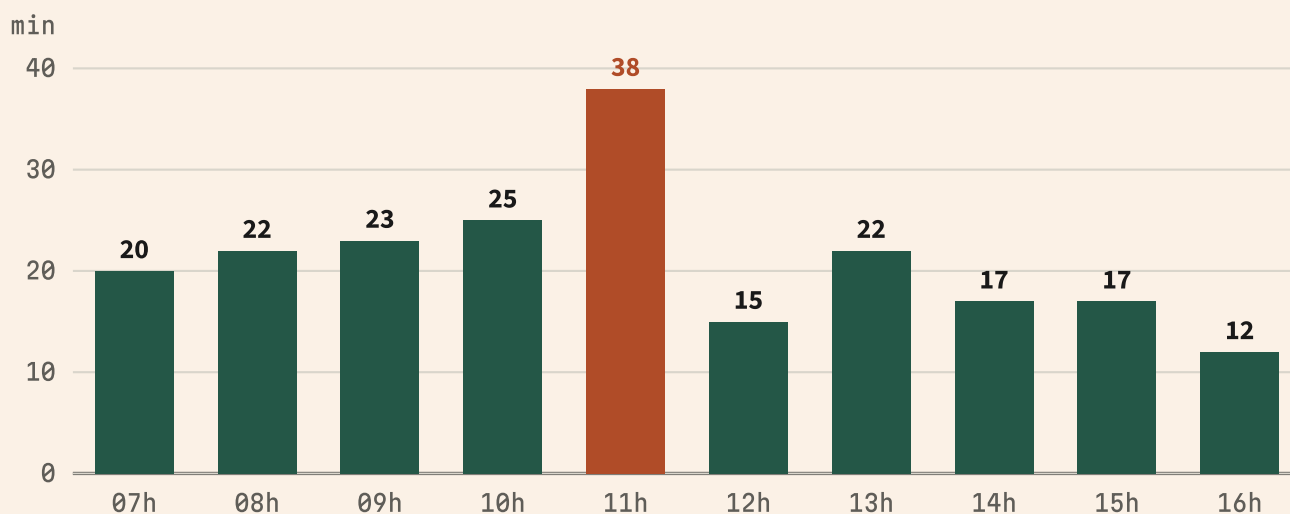
A espera média entre a senha e a chamada foi de 22 minutos. Quase metade das pessoas, 46%, foi chamada em até 15 minutos.

3 DICA: SE PRECISAR IR, PREFIRA A TARDE

■ SERVIÇO

O horário de maior procura nos dois canais é das 8h às 10h. Quem precisa ir à recepção é atendido mais rápido à tarde: depois das 12h, a espera média ficou entre 12 e 22 minutos.

Quanto espera, no balcão, quem chega em cada horário?



Leitura. À tarde, a espera é menor. Para ser atendido mais rápido na recepção, prefira ir depois das 12h. Fonte: Departamento de Regulação e Auditoria de Águas Lindas de Goiás, relatório de 21/10/2026. Período: 05 a 21/10/2026, 12 dias úteis.

ANÁLISE

Os números apontam dois caminhos: reforçar o atendimento das 8h às 10h, quando a procura é maior nos dois canais, e levar a pesquisa de satisfação também à recepção, onde hoje ela não é feita.

ANTES DE SAIR DE CASA, CHAME A REGULAÇÃO NO WHATSAPP. NA MAIORIA DOS CASOS, O ATENDIMENTO COMEÇA EM SEGUNDOS.

Da reportagem



Fale com a Regulação pelo WhatsApp

(61) 99260-6192

Toque para abrir a conversa

FONTES

[1] Departamento de Regulação e Auditoria, Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Relatório técnico “Comparativo de Atendimento: Chat e Presencial”, 21/10/2026. Período de 05/10 a 21/10/2026, 12 dias úteis. Fontes do relatório: painel de performance do chat e painel de senhas. Relatório enviado à redação em 22/10/2026. Números reproduzidos como publicados, com as médias arredondadas do original.

[2] Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Guia Fácil da Regulação, versão 5.2, setembro de 2026. Material de orientação da Regulação enviado à redação. Conferido em 23/10/2026.



GESTÃO E BASTIDORES • REPORTAGEM

EQUIPE DA REGULAÇÃO DE ÁGUAS LINDAS É PREMIADA NA 6ª MOSTRA GOIANA DO SUS

Foto cedida à redação. Créditos completos na página de créditos.

O trabalho “Saúde Digital e Tratamento Fora de Domicílio”, coordenado pelo diretor Eduardo Sandes, ficou entre as 100 melhores experiências da 6ª Mostra Goiana de Experiências Exitosas e Inovadoras no SUS.

Por Redação, com informações da Diretoria de Regulação · 22 out 2026 · 1 min de leitura

■ FATO

A equipe da Regulação, Auditoria e Controle da Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás foi premiada na 6ª Mostra Goiana de Experiências Exitosas e Inovadoras no SUS e ficou entre as 100 melhores experiências do estado, com o trabalho “Saúde Digital e Tratamento Fora de Domicílio: automação, rastreabilidade e inteligência de dados”.

1 O TRABALHO PREMIADO

■ FATO

O projeto organiza o Tratamento Fora de Domicílio, o TFD: o atendimento dos pacientes que precisam se deslocar para fazer tratamento fora do município. Com ferramentas digitais, a equipe acompanha cada etapa do processo, reduz falhas, ganha agilidade e toma decisões com base em dados.

■ FATO

Entre os avanços estão a padronização dos processos, a comunicação entre as equipes e fluxos de regulação mais claros, com mais transparência, segurança e humanização no atendimento.





a noite do prêmio

A equipe na 6ª Mostra Goiana e o troféu “Experiência Premiada” que levou para casa. Fotos cedidas à redação.

2 A EQUIPE



Eduardo Sandes, Victor Hugo Melo Gomes, Bruna Jesus de Souza e Raphaela Nicolly Romão Felipe na 6ª Mostra Goiana. Foto cedida à redação.

■ FATO

O trabalho leva a assinatura do diretor de Regulação, Auditoria e Controle, Eduardo Mendes Castro da Silva Sandes, autor e coordenador técnico, e dos coautores Victor Hugo Melo Gomes, Bruna Jesus de Souza e Raphaela Nicolly Romão Felipe.

■ FATO

O resultado, no entanto, vai além dos quatro nomes. Ele foi construído no dia a dia por servidores que atendem pacientes, organizam pedidos e acompanham cada viagem para tratamento fora do município. “Esse reconhecimento não é de uma pessoa só”, resume o diretor.

CRÉDITOS · SAÚDE DIGITAL E TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO**AUTORIA E COORDENAÇÃO TÉCNICA**

Eduardo Mendes Castro da Silva Sandes

COAUTORIA

Victor Hugo Melo Gomes · Bruna Jesus de Souza · Raphaela Nicolly Romão Felipe

COLABORAÇÃO

Todos os servidores que participaram da rotina e da construção do projeto

A todo o time que tornou este trabalho possível: obrigado.

3 A PALAVRA DO DIRETOR

“A participação de Águas Lindas de Goiás na 6ª Mostra Goiana de Experiências Exitosas e Inovadoras no SUS é motivo de orgulho para toda a nossa equipe. Em uma edição recorde, com cerca de 800 trabalhos inscritos de todo o estado, nossa experiência foi uma das 100 selecionadas para a etapa de apresentação presencial. Ficar entre as 100 melhores experiências mostra que estamos no caminho certo.

O trabalho ‘Saúde Digital e Tratamento Fora de Domicílio: automação, rastreabilidade e inteligência de dados’ nasceu de uma necessidade real do nosso dia a dia: dar mais organização, transparência e segurança ao atendimento dos pacientes que precisam se deslocar para tratamento fora do município. Com o uso de ferramentas digitais, conseguimos acompanhar cada etapa do processo, reduzir falhas, ganhar agilidade e tomar decisões com base em dados, e não em suposições.

Esse reconhecimento não é de uma pessoa só. É resultado do empenho dos servidores da Regulação, Auditoria e Controle, que abraçaram a mudança e acreditaram que é possível fazer um SUS mais eficiente, mesmo com recursos limitados. Mostra também que um município do Entorno do Distrito Federal tem capacidade de inovar e de servir de referência para outras cidades goianas.

Nosso compromisso agora é continuar aperfeiçoando esse trabalho, porque no fim o que importa é o paciente: ser atendido no tempo certo, com respeito e dignidade.”

Eduardo Mendes Castro da Silva Sandes

Diretor de Regulação, Auditoria e Controle da Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás

FONTES

[1] Diretoria de Regulação. Informação sobre a premiação, a classificação entre as 100 melhores experiências e a equipe do trabalho na 6ª Mostra Goiana de Experiências Exitosas e Inovadoras no SUS (COSEMS Goiás), enviada à redação. Recebida em 22/10/2026.

[2] Eduardo Mendes Castro da Silva Sandes, Diretor de Regulação, Auditoria e Controle da Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Depoimento enviado à redação. Recebido em 22/10/2026. Reproduzido como enviado.

[3] Jornal Águas Lindas. “Regulação Municipal de Saúde de Águas Lindas é destaque estadual entre os 100 melhores projetos do SUS em Goiás”, 11/05/2026. Consultado em 22/10/2026. Fonte dos objetivos do projeto. A composição da equipe foi corrigida pela Diretoria de Regulação.



NA PRÁTICA • SERVIÇO

COMO FALAR COM A REGULAÇÃO PELO WHATSAPP

O canal oficial atende quatro tipos de pedido, sem precisar ir até a Regulação. Veja o número, as opções do menu e o que continua sendo resolvido no balcão.

Por Redação, com informações da Diretoria de Regulação · 22 out 2026 · 1 min de leitura



WhatsApp da Regulação

(61) 99260-6192

Toque para abrir a conversa

Verificado em 22 out 2026

O QUE VOCÊ PRECISA SABER

1

número oficial

(61) 99260-6192 é o canal oficial de WhatsApp da Regulação de Saúde de Águas Lindas de Goiás. A conversa abre direto pelo link wa.me/5561992606192, sem precisar salvar o contato.

4

opções

são os tipos de pedido atendidos pelo canal: solicitações estaduais (confirmar agendamentos e dar entrada em processos), transporte, alta hospitalar e retornos para a policlínica. A Prefeitura pede que o canal seja usado só para essas finalidades.

AS OPÇÕES DO MENU

1 Estaduais

Confirmar agendamentos de solicitações estaduais e dar entrada em processos estaduais.

2 Transporte

Transporte para consulta, exame ou procedimento.

3 Alta

Transporte para quem recebeu alta hospitalar.

4 Retornos

Retornos para a policlínica.

O QUE FAZER, PASSO A PASSO

- 1** Abra o WhatsApp no número (61) 99260-6192 ou pelo link wa.me/5561992606192.
Pelo cartaz da Prefeitura, também dá para abrir a conversa apontando a câmera para o QR code.
- 2** Escolha no menu a opção que corresponde ao seu pedido.
Use o canal só para as quatro finalidades. Isso mantém a resposta rápida para quem precisa.
- 3** Explique sua solicitação, responda às perguntas do atendente e envie os documentos pedidos.
Deixe os documentos separados antes de começar e mande fotos claras, completas e sem reflexo, de uma só vez. No período de 05 a 21/10/2026, a primeira resposta do chat levou 4 segundos em média.
- 4** Acompanhe as mensagens até o fim do atendimento.
Se a pessoa demora a responder, o chat pode ser encerrado. Nesse caso, basta chamar de novo e abrir uma nova solicitação.
- 5** Para outros assuntos, procure a sua unidade de saúde ou a recepção da Regulação.
O atendimento presencial continua funcionando.

ONDE ESTÁ A INFORMAÇÃO OFICIAL

Prefeitura de Águas Lindas de Goiás, Secretaria Municipal de Saúde. Cartaz “Canal oficial no WhatsApp: Regulação de Saúde”, gestão 2025-2028. Número e opções conferidos no cartaz oficial em 22/10/2026. O cartaz não informa horário de atendimento.

Orientação de serviço

O cartaz oficial não informa o horário de atendimento do WhatsApp. Esta página não substitui orientação médica; em caso de urgência, procure o pronto atendimento. Esta página não é aconselhamento médico individual.

NA PRÁTICA • GUIA

COMO PEDIR TRANSPORTE PARA A ALTA HOSPITALAR

Recebeu alta e precisa de transporte para voltar? O pedido é feito pelo WhatsApp da Regulação em três passos.

Por Redação • 22 out 2026 • 1 min de leitura

Verificado em 22 out 2026

O QUE VOCÊ PRECISA SABER

3

passos

Chamar no WhatsApp, escolher a opção 3 e apresentar os documentos.

3

documentos

Documento de identificação com CPF, cartão do SUS atualizado e resumo de alta assinado pelo médico.

1**SOLICITE PELO CHAT**

WhatsApp da Regulação: (61) 99260-6192. Informe que o paciente precisa de transporte para alta hospitalar.

2**ESCOLHA A OPÇÃO 3**

No atendimento, diga que é transporte para alta hospitalar e selecione a opção 3.

3**APRESENTE OS DOCUMENTOS**

Documento com CPF, cartão do SUS atualizado (começa com 7) e resumo de alta assinado pelo médico.

4**COMBINE A VIAGEM**

O transporte é coletivo. Fale também com a Gerência de Transporte: (61) 99221-4986.

Esquema da redação. Ilustração: redação.

O QUE FAZER, PASSO A PASSO

- 1** Chame a Regulação no WhatsApp [\(61\) 99260-6192](tel:61992606192) e informe que o paciente precisa de transporte para a alta hospitalar.
O pedido começa pelo chat, sem precisar ir até a Regulação.
- 2** No atendimento, diga que deseja solicitar o transporte para alta hospitalar e escolha a opção 3.
É a opção do menu destinada a transporte.
- 3** Apresente a documentação do paciente: documento de identificação com CPF; cartão do SUS atualizado, com número iniciado em 7; e resumo de alta preenchido, assinado e identificado pelo médico.
Sem esses documentos, não é possível dar continuidade à solicitação. O pedido de alta é diferente do transporte para consulta ou exame, que usa a opção 2.
- 4** Para combinar os detalhes da viagem, a recomendação é falar também com a Gerência de Transporte pelo [\(61\) 99221-4986](tel:61992214986).
O transporte é disponibilizado pela Regulação e é coletivo, com suas particularidades de atendimento. Pacientes acamados, com cirurgias que exigem cuidado e aparelhagem, devem ter transporte adequado.

ONDE ESTÁ A INFORMAÇÃO OFICIAL

Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás, Regulação. Cartaz “Como solicitar transporte para alta hospitalar”. Informações conferidas no cartaz oficial em 22/10/2026. Base: Portaria nº 2, de 17 de fevereiro de 2025, que normatiza o Serviço de Tratamento Fora de Domicílio (TFD) Intermunicipal no município.

Orientação de serviço

O serviço segue a Portaria nº 2, de 17 de fevereiro de 2025, que normatiza o Serviço de Tratamento Fora de Domicílio (TFD) Intermunicipal no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Os dados do paciente são tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei nº 13.709/2018). Esta página não é aconselhamento médico individual.

NA PRÁTICA • GUIA

TRANSPORTE PARA CONSULTA OU EXAME: COMO PEDIR E QUEM PODE TER ACOMPANHANTE

Quem tem consulta, exame ou procedimento fora do município pode pedir transporte pelo WhatsApp da Regulação, na opção 2. O agendamento, porém, não garante a viagem: o pedido passa por análise.

Por Redação • 23 out 2026 • 1 min de leitura

Verificado em 23 out 2026

O QUE VOCÊ PRECISA SABER

2

é a opção

No menu do WhatsApp (61) 99260-6192, a opção 2 é o transporte para consulta, exame ou procedimento. A alta hospitalar tem opção própria, a 3.

5

destinos citados

Goiânia, Anápolis, Formosa, Trindade e o São Cottolengo estão entre os destinos atendidos, conforme critérios e disponibilidade do serviço.

O QUE FAZER, PASSO A PASSO

1

Chame o WhatsApp [\(61\) 99260-6192](https://api.whatsapp.com/send?phone=61992606192) e escolha a opção 2, Transporte.

Faça o pedido assim que tiver a data marcada.

2

Envie fotos do CPF, do cartão do SUS, do comprovante do agendamento e, quando pedido, do encaminhamento ou relatório.

Fotos claras, completas e de uma só vez agilizam a análise. Quando for pedido o documento original, não mande só print de tela.

3

Se precisar de acompanhante, avise durante o atendimento.

A equipe avalia cada caso e pode pedir justificativa, documentos do acompanhante e relatório médico assinado. Menores de idade e pessoas que precisam de ajuda para se deslocar estão entre os casos avaliados.

4

Aguarde a análise e a confirmação.

Enviar os documentos não significa que o transporte já foi autorizado. Quando for aprovado, você recebe um protocolo de autorização com as orientações da viagem.

ONDE ESTÁ A INFORMAÇÃO OFICIAL

Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Guia Fácil da Regulação, versão 5.2, setembro de 2026. Material de orientação da Regulação enviado à redação. Conferido em 23/10/2026.

Orientação de serviço

O transporte está sujeito a análise, critérios e disponibilidade do serviço. Ter atendimento marcado em outro município não garante a viagem automaticamente. Esta página não é aconselhamento médico individual.

OUTUBRO ROSA • VOZES DA SAÚDE • NOTÍCIA

NO OUTUBRO ROSA, A REGULAÇÃO LEMBRA DAS PRÓPRIAS SERVIDORAS



O cartão do Outubro Rosa, com os brincos e a presilha de cabelo.

Foto: Diretoria de Regulação, cedida à redação. Créditos completos na página de créditos.

O diretor de Regulação, Eduardo Mendes Castro da Silva Sandes, entregou às mulheres do setor um cartão com brincos, uma presilha de cabelo e um pedido: manter os exames em dia.

Por Redação, com informações da Diretoria de Regulação · 22 out 2026 · 1 min de leitura

■ FATO

Neste outubro, as servidoras e funcionárias da Regulação receberam uma lembrança do diretor do setor, Eduardo Mendes Castro da Silva Sandes: um cartão com brincos e uma presilha de cabelo.

■ FATO

O cartão traz a frase “Uma pérola para lembrar o quanto você é preciosa!” e um pedido direto: “Cuide-se, previna-se e mantenha seus exames em dia.” Embaixo, outra linha: “Prevenir também é um ato de amor!”

Os três recados do cartão

OUTUBRO ROSA

01



Uma pérola

para lembrar o quanto
você é preciosa.

02



Exames em dia

Cuide-se, previna-se e
mantenha os exames em dia.

03



Prevenir

Prevenir também é
um ato de amor.

As três frases impressas no cartão entregue às servidoras. Ilustração: redação.



Os cartões do Setembro Amarelo e do Outubro Rosa entregues à equipe. Fotos cedidas à redação.

Em setembro também teve. No Setembro Amarelo, mês de valorização da vida, o diretor Eduardo Sandes também entregou aos funcionários da Regulação um cartão com o laço amarelo, a frase “Você é importante para alguém.” e um bombom.

Precisa conversar? O CVV atende de graça, 24 horas, pelo 188 e pelo site cvv.org.br.

ANÁLISE

O gesto tem endereço certo. Quem trabalha na regulação passa o dia organizando consultas e exames de outras pessoas. O cartão inverte a direção do cuidado e lembra a essas profissionais que a agenda delas também conta.

FATO

O Outubro Rosa é a campanha anual de conscientização sobre o câncer de mama, com foco na informação e no diagnóstico precoce.

SERVIÇO

Os exames indicados variam com a idade e o histórico de cada mulher. A unidade básica de saúde é o lugar para começar essa conversa.

FONTES

[1] Diretoria de Regulação. Informação e foto enviadas à redação. Recebidas em 22/10/2026. O cartão foi conferido pela foto.

[2] Diretoria de Regulação. Informação e foto da lembrança do Setembro Amarelo enviadas à redação. Recebidas em 22/10/2026.

[3] CVV, Centro de Valorização da Vida. Atendimento gratuito pelo telefone 188 e pelo site. Canal oficial de apoio emocional, 24 horas.

VOZES DA SAÚDE • RECONHECIMENTO

PACIENTE AGRADECE ATENDIMENTO “ATENCIOSO E HUMANIZADO” DA REGULAÇÃO

Em meio à correria da Regulação, um paciente parou para agradecer. A mensagem chegou à diretoria e foi compartilhada com toda a equipe.

Por Redação, com informações da Gestão de Processos • 22 out 2026 • 1 min de leitura



“À diretoria, venho agradecer o atendimento atencioso e humanizado que recebi nesta unidade. Alguns sabem apenas criticar, esquecendo que os serviços de qualidade devem receber os méritos devidos. Parabéns, obrigado e continuem a buscar sempre o aprimoramento. Todos nós ganhamos com isto.

Nasser Monteiro Sampaio • Paciente atendido pela unidade

■ FATO

O autor da mensagem, Nasser Monteiro Sampaio, escreveu à diretoria do Departamento de Regulação e Auditoria para elogiar o atendimento que recebeu.

■ FATO

A Gestão de Processos compartilhou a mensagem com a equipe, com um recado curto: “Obrigada a todos”. A ideia é deixar o elogio registrado para lembrar o time do motivo do trabalho.

□ ANÁLISE

Duas palavras do texto resumem o que a Regulação busca em cada atendimento, no chat ou na recepção: atencioso e humanizado. Por trás de cada consulta, exame ou internação organizada existe uma pessoa esperando, e é para ela que o trabalho é feito.

■ SERVIÇO

Quer elogiar um atendimento? Fale com a Regulação pelo WhatsApp oficial, [61\) 99260-6192](https://api.whatsapp.com/send?phone=61992606192), ou deixe sua mensagem na recepção.

FONTES

[1] Gestão de Processos, Departamento de Regulação e Auditoria. Elogio de paciente enviado à diretoria e compartilhado com a equipe. Recebido pela redação em 22/10/2026. O texto do paciente está reproduzido na íntegra.

GESTÃO E BASTIDORES • REPORTAGEM ESPECIAL

PARA ONDE VAI O SEU ENCAMINHAMENTO

O caminho do pedido

ESQUEMA DA REDAÇÃO

01

Unidade básica

A equipe avalia o caso e registra o pedido.

QUEM AGE

Equipe da unidade

02

Central de regulação

Avalia a gravidade, define a prioridade e o destino.

QUEM AGE

Equipe de regulação

03

Serviço especializado

Consulta, exame ou internação, às vezes em outra cidade.

QUEM AGE

Serviço indicado

04

Volta à unidade

O resultado retorna e o cuidado segue perto de casa.

QUEM AGE

Unidade básica

contrarreferência: a informação volta

Ilustração: redação. Esquema geral; os nomes e prazos variam por município.

Entre a consulta na unidade básica e o atendimento com o especialista, a Regulação organiza cada pedido para que ele chegue ao lugar certo. Seguimos esse caminho, etapa por etapa.

Por Redação • 22 out 2026 • 5 min de leitura



CADA PEDIDO BEM PREENCHIDO AJUDA A REGULAÇÃO A LEVAR A PESSOA CERTA AO ATENDIMENTO CERTO.

WhatsApp da Regulação
(61) 99260-6192

GUIA DE ENCAMINHAMENTO

modelo ilustrativo · sem dados de paciente

Nº _____

UNIDADE DE ORIGEM

DATA

__/__/__

ESPECIALIDADE OU EXAME SOLICITADO

JUSTIFICATIVA CLÍNICA

PRIORIDADE

☐ alta
☒ média
☐ eletiva

TRÂMITE DO PEDIDO

VISTO

01

Unidade básica
Equipe registra o pedido

EMITIDO

02

Central de regulação
Avalia, prioriza e agenda

REGULADO

03

Serviço especializado
Consulta, exame ou internação

ATENDIDO

04

Volta à unidade básica
Contrarreferência recebida

RETORNO

Os modelos de guia e os carimbos variam por município.

A guia de encaminhamento e o trâmite do pedido, etapa por etapa. Ilustração: redação; formulário fictício.

Na margem de cada parágrafo: ■ FATO VERIFICADO com fonte numerada no fim; □ ANÁLISE da redação; ■ HIPÓTESE sem garantia; ■ ORIENTAÇÃO DE SERVIÇO.

1 NA UNIDADE BÁSICA

■ FATO

A Política Nacional de Atenção Básica, de 2017, define a atenção básica como a principal porta de entrada do SUS e coordenadora do cuidado. Para a maioria das pessoas, isso quer dizer a unidade básica de saúde do bairro.

□ ANÁLISE

Quando a equipe conclui que o caso precisa de um especialista, de um exame que a unidade não faz ou de uma internação programada, ela registra um pedido. É esse pedido que quase todo mundo chama de encaminhamento.

■ FATO

O pedido reúne as informações que orientam o resto do caminho: o motivo, os sintomas, os exames já feitos e a urgência. Segundo o Guia Fácil da Regulação, faltar história clínica, CID, exames anexados ou ter um documento ilegível está entre os motivos mais comuns para um pedido voltar à unidade, o que atrasa todo o processo.

2 NA CENTRAL DE REGULAÇÃO

■ FATO

Desde 2008, a Política Nacional de Regulação organiza a forma como o SUS controla o acesso a consultas, exames e internações. Uma das dimensões previstas é a regulação do acesso à assistência, que trata dos fluxos e da priorização dos pedidos.

□ ANÁLISE

Na maior parte dos lugares, o pedido não vai direto para o especialista. Passa por uma central, onde profissionais avaliam as informações enviadas e definem a prioridade e o serviço de destino. O caminho completo cabe em quatro etapas. As etapas estão resumidas abaixo.

DA UNIDADE BÁSICA AO ESPECIALISTA, CADA ETAPA DO PEDIDO TEM ALGUÉM CUIDANDO DELE.



A sede da regulação em Águas Lindas de Goiás. Em cada município ou região, uma estrutura como esta recebe os pedidos das unidades básicas. Foto: Regulação de Águas Lindas de Goiás, cedida à redação. Rostos desfocados para preservar a privacidade.

1 Unidade básica

A equipe avalia o caso e, se for preciso, registra o pedido de consulta, exame ou internação.

3 Serviço especializado

Consulta, exame ou internação no serviço indicado. Pode ser em outro município da região.

O caminho de um encaminhamento em quatro etapas. Esquema geral: os nomes, sistemas e prazos variam por município e estado.

■ FATO

Em Águas Lindas de Goiás, essa etapa fica a cargo do Departamento de Regulação, Auditoria e Controle da Secretaria Municipal de Saúde. Só entre 5 e 21 de outubro de 2026, foram 7.263 atendimentos: 6.441 pelo WhatsApp e 822 na recepção.

2 Central de regulação

Profissionais da central avaliam a informação do pedido e definem a prioridade e o serviço de destino.

4 Volta à unidade

O serviço devolve a informação à unidade de origem e o acompanhamento continua perto de casa.



A sede do Departamento de Regulação, Auditoria e Controle, em Águas Lindas de Goiás. Foto: Regulação de Águas Lindas de Goiás, cedida à redação. Rostos desfocados para preservar a privacidade.

3 A ORDEM DE ATENDIMENTO

□ ANÁLISE

A ordem de atendimento é definida pela gravidade. Um caso com suspeita de câncer ou risco de piora rápida, por exemplo, tem prioridade sobre uma consulta de rotina, mesmo que tenha chegado depois.

REGULAÇÃO É ORGANIZAR O ACESSO PARA QUE CADA PESSOA CHEGUE AO LUGAR CERTO, NA HORA CERTA.

Como a Regulação organiza os pedidos

ESQUEMA DA REDAÇÃO

Prioridade alta

Casos com mais urgência são agendados primeiro.

Prioridade média

Casos que precisam de atenção em breve.

Eletiva

Consultas e exames programados.

ordem de atendimento

A Regulação organiza os pedidos pela necessidade de cada caso. Os nomes das prioridades variam entre centrais. Ilustração: redação.

■ SERVIÇO

Comparecer à consulta marcada, ou avisar a unidade quando não for possível ir, ajuda a vaga a chegar a outra pessoa.

4 NA VOLTA PARA CASA

□ ANÁLISE

Depois do atendimento especializado, a informação faz o caminho de volta. O nome técnico é contrarreferência, e é ela que permite à equipe do posto continuar o acompanhamento.

■ SERVIÇO

Recebeu um relatório ou resumo do atendimento? Leve ao seu posto de saúde. Ele ajuda a equipe a continuar o cuidado perto de casa.

■ SERVIÇO

Quando a volta é de uma internação, a Regulação também cuida do transporte. Na alta hospitalar, basta chamar o WhatsApp [61\) 99260-6192](https://api.whatsapp.com/send?phone=61992606192), escolher a opção 3 e enviar o documento com CPF, o cartão do SUS e o resumo de alta assinado pelo médico. O transporte é coletivo; pacientes acamados ou que precisam de aparelhos têm veículo adequado.

■ SERVIÇO

Em Águas Lindas, pedidos de Solicitações Estaduais, transporte, alta hospitalar e retornos para a policlínica são acompanhados pelo WhatsApp da Regulação, [61\) 99260-6192](https://api.whatsapp.com/send?phone=61992606192). Para os demais casos, a orientação começa no seu posto de saúde.

Recebeu alta e precisa voltar para casa?

Guia com os passos e os documentos do transporte. [Ir para a página 19](#)

CADA PEDIDO BEM PREENCHIDO AJUDA A REGULAÇÃO A LEVAR A PESSOA CERTA AO ATENDIMENTO CERTO.

Da reportagem

FONTES

[1] Portaria GM/MS nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Política Nacional de Atenção Básica. Conferida por fontes secundárias em 22/10/2026. Confirmar a redação no texto oficial antes de publicar.

[2] Portaria GM/MS nº 1.559, de 1º de agosto de 2008. Política Nacional de Regulação do SUS (hoje no Anexo XXVI da Portaria de Consolidação nº 2/2017). Conferida por fontes secundárias em 22/10/2026.

[3] Departamento de Regulação e Auditoria, Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Relatório técnico “Comparativo de Atendimento: Chat e Presencial”, 21/10/2026. Período de 05/10 a 21/10/2026, 12 dias úteis. Fontes do relatório: painel de performance do chat e painel de senhas. Relatório enviado à redação em 22/10/2026. Números reproduzidos como publicados, com as médias arredondadas do original.

[4] Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás, Regulação. Cartaz “Como solicitar transporte para alta hospitalar”. Informações conferidas no cartaz oficial em 22/10/2026. Base: Portaria nº 2, de 17 de fevereiro de 2025, que normatiza o Serviço de Tratamento Fora de Domicílio (TFD) Intermunicipal no município.

[5] Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Guia Fácil da Regulação, versão 5.2, setembro de 2026. Material de orientação da Regulação enviado à redação. Conferido em 23/10/2026.

NA PRÁTICA • GUIA

MEU PEDIDO FOI ENCAMINHADO. E AGORA?

O que acontece depois que a unidade básica faz o pedido de consulta, exame ou internação, e como você pode acompanhar cada etapa.

Por Redação • 22 out 2026 • 2 min de leitura

Verificado em 22 out 2026

O QUE VOCÊ PRECISA SABER

1

pedido

Basta um pedido da sua unidade básica para a Regulação organizar a consulta, o exame ou a internação.

1º

quem precisa mais

A fila não segue a ordem de chegada: os casos mais urgentes, conforme a avaliação clínica, passam na frente. O guia oficial usa quatro níveis: urgente, alta prioridade, intermediária e eletivo.

≠

protocolo e agendamento

Ter um protocolo quer dizer que o pedido foi registrado, não que já foi marcado. Ele pode estar aguardando regulação, autorizado, agendado, pendente ou cancelado.



ENCAMINHAMENTO EM MÃOS? A UNIDADE BÁSICA E A REGULAÇÃO ACOMPANHAM CADA ETAPA COM VOCÊ.

WhatsApp da Regulação
(61) 99260-6192

O caminho do pedido

ESQUEMA DA REDAÇÃO

01

Unidade básica

A equipe avalia o caso e registra o pedido.

QUEM AGE

Equipe da unidade

02

Central de regulação

Avalia a gravidade, define a prioridade e o destino.

QUEM AGE

Equipe de regulação

03

Serviço especializado

Consulta, exame ou internação, às vezes em outra cidade.

QUEM AGE

Serviço indicado

04

Volta à unidade

O resultado retorna e o cuidado segue perto de casa.

QUEM AGE

Unidade básica

contrarreferência: a informação volta

Esquema da redação. Ilustração: redação.

O QUE FAZER, PASSO A PASSO

- 1 Antes de sair da unidade, confira se o seu telefone e o seu endereço estão atualizados. É por eles que você é avisado da data e do local do atendimento.
- 2 Pergunte à equipe o motivo do pedido e guarde uma cópia ou o número da solicitação. Assim fica mais fácil acompanhar e explicar o caso se precisar.
- 3 Para acompanhar, pergunte na sua unidade como funciona no município. Para Solicitações Estaduais, transporte, alta hospitalar e retornos para a policlínica, use o WhatsApp da Regulação: (61) 99260-6192.
- 4 Pedido estadual? Acompanhe pelo QR Code recebido. Quando aparecer “agendado”, chame o WhatsApp e escolha a opção 1 para confirmar. A confirmação é feita pelo telefone cadastrado em nome do paciente, por isso mantenha o número atualizado.
- 5 Se a Regulação pedir mais informações, não se preocupe: conferência não é recusa. Quando falta algo no pedido, um médico auditor analisa o caso antes da marcação. Levar exames e receitas à consulta e contar ao médico o que já foi tratado ajuda o pedido a andar.
- 6 Se os sintomas mudarem, volte à sua unidade ou procure o pronto atendimento. A regulação ambulatorial não substitui a urgência. Em caso de risco imediato, procure o pronto atendimento ou ligue para o SAMU, 192.

ONDE ESTÁ A INFORMAÇÃO OFICIAL

Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Guia Fácil da Regulação, versão 5.2, setembro de 2026. Material de orientação da Regulação enviado à redação. Conferido em 23/10/2026.

Portaria GM/MS nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Política Nacional de Atenção Básica. Conferida por fontes secundárias em 22/10/2026. Confirmar a redação no texto oficial antes de publicar.

Portaria GM/MS nº 1.559, de 1º de agosto de 2008. Política Nacional de Regulação do SUS (hoje no Anexo XXVI da Portaria de Consolidação nº 2/2017). Conferida por fontes secundárias em 22/10/2026.

Prefeitura de Águas Lindas de Goiás, Secretaria Municipal de Saúde. Cartaz “Canal oficial no WhatsApp: Regulação de Saúde”. gestão 2025-2028. Número e opções conferidos no cartaz oficial em 22/10/2026. O cartaz não informa horário de atendimento.

Orientação de serviço

Esta página resume o caminho geral de um encaminhamento no SUS. Os nomes das etapas, os sistemas e a forma de aviso variam por município. Não é orientação médica individual. Esta página não é aconselhamento médico individual.

Outubro Rosa

**“Prevenir também
é um ato de amor!”**

Do cartão entregue às servidoras da Regulação.

SOBRE ESTA EDIÇÃO

A publicação

Regula News é a revista de saúde pública do Departamento de Regulação, Auditoria e Controle de Águas Lindas de Goiás. As matérias usam dados dos relatórios e sistemas da própria Regulação e informações enviadas pela diretoria, com a fonte indicada. Nada aqui substitui orientação médica.

Como trabalhamos

Cada parágrafo indica se é fato verificado, análise, opinião, hipótese ou orientação de serviço. Fontes aparecem no fim de cada matéria, com a forma como foram conferidas. Nenhum gráfico usa número inventado.

Expediente e contato

Uma publicação do Departamento de Regulação, Auditoria e Controle da Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás. Contato: WhatsApp da Regulação, (61) 99260-6192.

Créditos das imagens

Equipe da Regulação de Águas Lindas na 6ª Mostra Goiana de Experiências Exitosas e Inovadoras no SUS, 2026: Foto cedida à redação. Departamento de Regulação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde de Águas Lindas de Goiás (GO): Foto: Regulação de Águas Lindas de Goiás, cedida à redação. Rostos desfocados para preservar a privacidade. Cartão entregue às servidoras e funcionárias da Regulação, outubro de 2026: Foto: Diretoria de Regulação, cedida à redação. Lembrança entregue pelo diretor Eduardo Sandes aos funcionários da Regulação no Setembro Amarelo, setembro de 2026: Imagem cedida à redação. 6ª Mostra Goiana de Experiências Exitosas e Inovadoras no SUS, promovida pelo COSEMS Goiás, 2026: Foto cedida à redação. O troféu “Experiência Premiada” recebido pela equipe da Regulação na 6ª Mostra Goiana, 2026: Foto cedida à redação.

Tipografia

Bodoni Moda, Archivo, Source Sans 3 e Martian Mono, sob licença SIL Open Font License.

REGULA **NEWS**

Como o SUS funciona por dentro, para quem espera do lado de fora.

Revista de saúde pública · Edição 001 · Outubro de 2026 · Tema: Acesso.

Departamento de Regulação, Auditoria e Controle · WhatsApp (61) 99260-6192.

Uma publicação da

