

# SERVIÇO NA PONTA

Ministério da Saúde

Fevereiro 2026



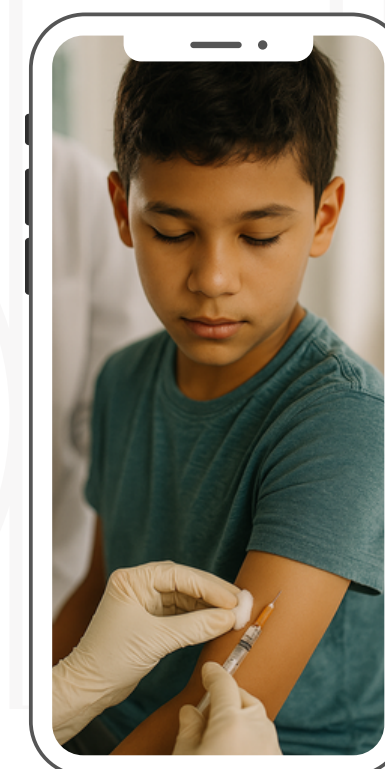
# O QUE É O SERVIÇO NA PONTA?

Serviço de comunicação  
personalizada com o objetivo de  
ampliar o acesso às políticas públicas  
por meio do envio de mensagens via  
WhatsApp, caixa postal GOV.BR, RCS  
(Android) e apps.

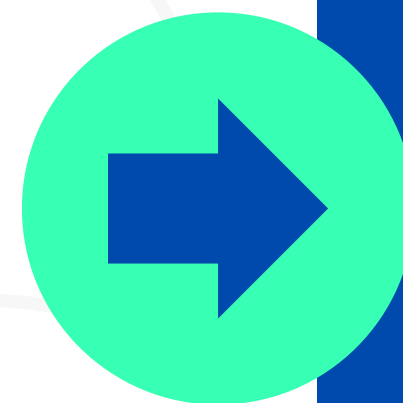
**Serviço** ✓✓



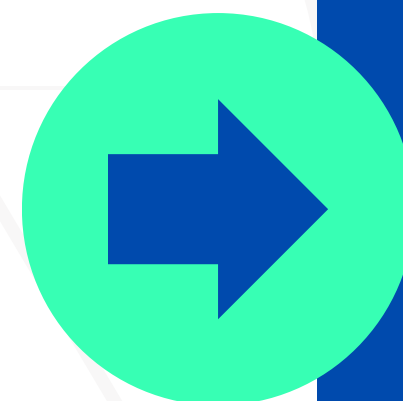
*na ponta* ✓✓



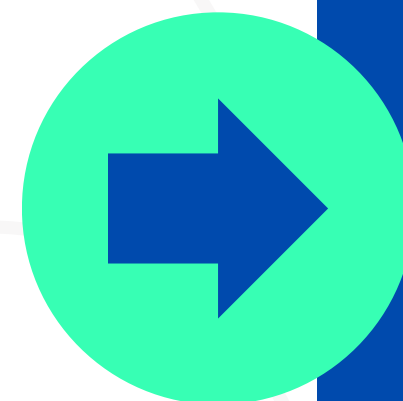
# GOVERNANÇA DO PROJETO



**SAM/Casa Civil**  
Coordenação estratégica  
do projeto



**SECOM/PR**  
Validação e aprovação dos  
conteúdos das mensagens



**SGD/MGI**  
Operacionalização dos  
envios pelos canais Caixa  
Postal GOV.BR e WhatsApp



# MODALIDADES DO PROGRAMA

## INFORMAR

### Envios proativos

- Comunicação proativa por WhatsApp, Caixa Postal GOV.BR ou RCS.
- Mensagens associadas à políticas públicas e benefícios
- Alertas emergenciais ou de interesse imediato.

### Envios transacionais

- Lembrete para completar uma ação iniciada ("Você iniciou o cadastro, finalize aqui").
- Inscrição automática em cadastros ou adesão automática em programas públicos.

## CONVERSAR

### Agentes de inteligência artificial

- Acolhimento a dúvidas no canal único do Governo do Brasil no WhatsApp.
- Consulta sobre direitos, elegibilidade, regras e prazos de políticas públicas ("Tenho direito ao benefício?", "Já começou o programa?").

### Trilhas de conhecimento

- Árvores de decisão com fluxos predefinidos para perguntas frequentes.
- Respostas estruturadas para cenários conhecidos.





# **SUS MAIS PERTO DO POVO BRASILEIRO**



- Uso das tecnologias para realizar uma comunicação direta e mais próxima da vida das pessoas
- Fortalecimento do app MeuSUS Digital e ampliação das estratégias de aproximação com as pessoas
- Consolidação do Canal Gov.BR como canal oficial do Governo do Brasil
- Valorização do SUS pela população a partir do sentimento de pertencimento e de cuidado

# EXEMPLOS DE ENVIOS PROATIVOS



Utilidade (Utility) ✓

Marketing ✗

## Dignidade Menstrual

11:11

< 2 GovBR

Olá, Giulia! O Governo do Brasil tem um aviso importante: você tem direito a absorventes gratuitos pelo programa Dignidade Menstrual.

Você pode emitir sua autorização para retirada na UBS mais próxima ou no aplicativo Meu SUS Digital. Na sequência, procure uma farmácia credenciada do Farmácia Popular para retirar os pacotes de absorventes.

Deseja seguir recebendo mensagens deste programa do Governo do Brasil?

14:59

Sim

Não

**13 milhões**  
mensagens enviadas

**58,6%**  
taxa de leitura

## Vacinação

11:10

< 2 GovBR

Olá! O Governo do Brasil tem um recado importante: vimos que Giulia ainda não iniciou ou completou a vacinação gratuita contra o sarampo.

Leve a criança ao posto de saúde mais próximo.

E em caso de febre, manchas no corpo, tosse, coriza ou conjuntivite, procure um serviço de saúde, pois pode ser sarampo.

Caso tenha alguma dúvida, visite o site do Ministério da Saúde ou ligue 136.

Deseja continuar recebendo mensagens deste programa do Governo do Brasil?

12:05

Sim

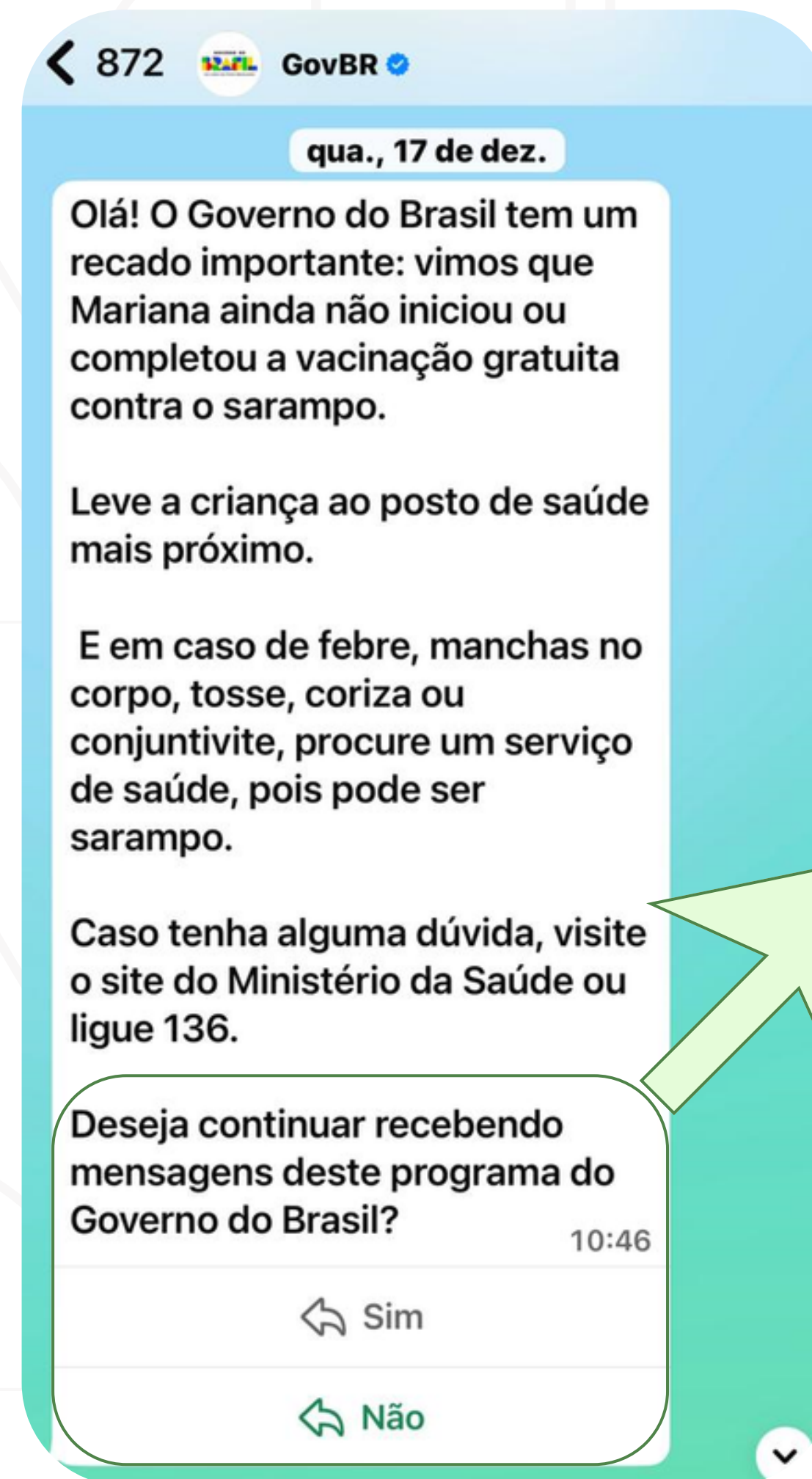
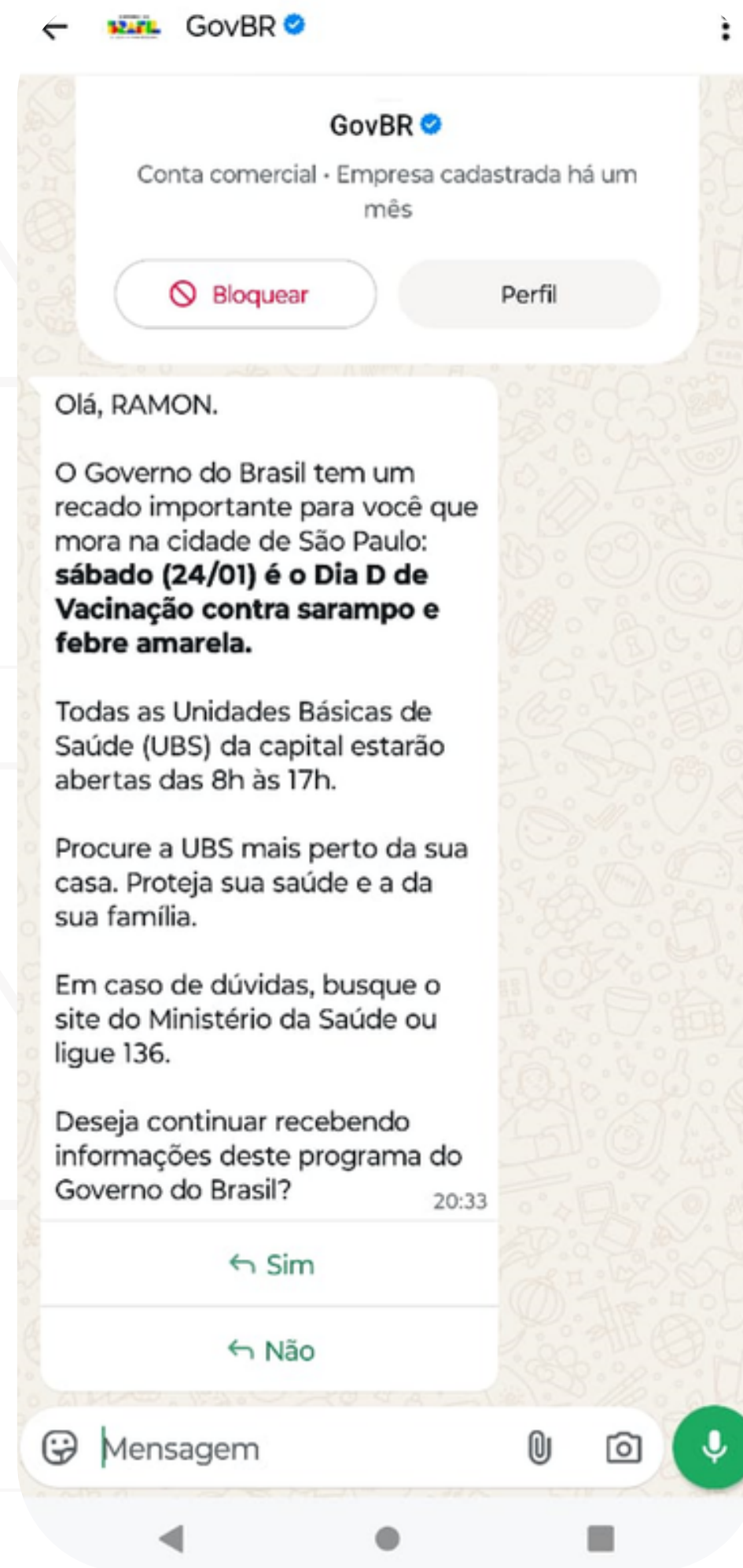
Não

**2,1 milhões**  
mensagens enviadas

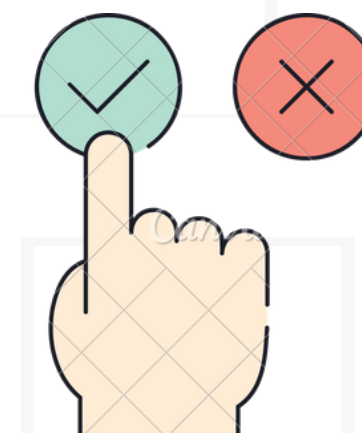
**57,5%**  
taxa de leitura

# EXEMPLOS DE ENVIOS PROATIVOS

## Vacinação



Opt-in  
(adesão)  
x  
Opt-out  
(cancelamento)



# BALANÇO DOS ENVIOS PROATIVOS: ESCALA E ENGAJAMENTO

Ministério da Saúde – 2025

44  
MILHÕES

5

61%

96,4%

Mensagens enviadas

gov.br

25 Mi (Caixa Postal)



19 Mi (WhatsApp)

Políticas públicas envolvidas:

- Dignidade Menstrual
- Vacinação
- Farmácia Popular
- Gestantes
- Agora Tem Especialistas

Taxa média de leitura  
no WhatsApp



Avaliações Positivas na  
Caixa Postal

gov.br

Fonte: Painel de monitoramento de notificações personalizadas – MGI



PROGRAMA

# DIGNIDADE MENSTRUAL

UM CICLO DE RESPEITO

Data de envio da remessa

Período: 19/11/2025

Total de envios: 14.849.524

Total maior de 18 anos: 13.481.005

Total de 16 a 18 anos: 1.368.519

Visualizadas

7.970.435

70,60%

Não visualizadas

3.239.324

28,7%

Rejeitadas

77.271

0,7%

Enviadas

Recebidas

13.563.229

11.287.030

91,3%

83,2%

Não enviadas

Não recebidas

1.286.295

2.276.199

8,7%

16,8%



## UM CICLO DE RESPEITO



# BALANÇO DOS ENVIOS PROATIVOS: ESCALA E ENGAJAMENTO

Ministério da Saúde – 2026

Como iniciamos o ano:

12  
MILHÕES

3

63,5%

96,8%

Mensagens enviadas

gov.br

10,2 Mi (Caixa Postal)



4,7 Mi (WhatsApp)

Políticas públicas envolvidas:

- Vacinação
  - Dengue (piloto)
  - Dia D contra sarampo e febre amarela (São Paulo)
  - Febre Amarela (Goiás)
  - ACWY (Maceió)
- Agora Tem Especialistas

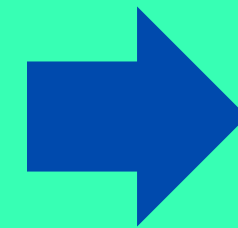
Taxa média de leitura  
no WhatsApp



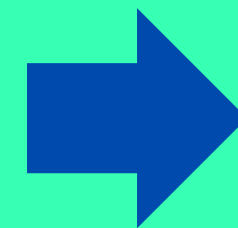
Avaliações Positivas na  
Caixa Postal

gov.br

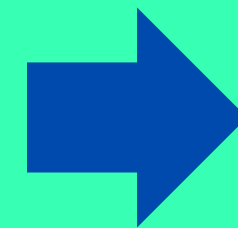
# PRÓXIMOS PASSOS



Organização da agenda de comunicação direta a partir das políticas prioritárias



Diálogo com os gestores locais  
(informar a ação de comunicação e pactuação conjunta de ações no SUS local)



**Operacionalização em  
larga escala em 2026**

**OBRIGADA!**

