

Saúde

A mensagem das 22h. Quem responde quando o consultório fecha

Parte dos pedidos de consulta chega à noite e no fim de semana, quando ninguém está na recepção. A peça mostra o que dá para responder nesse intervalo, da mensagem de ausência do WhatsApp ao assistente automático, e onde cada um para.

Por **Luiz Felipe Filgueira**
Sócio fundador da Cofator · 9 min de leitura

Em 30 segundos

- O app WhatsApp Business tem mensagem de ausência, que responde fora do horário de atendimento e informa quando a empresa estará disponível de novo.
- Na plataforma de empresas do WhatsApp, a mensagem do paciente abre uma janela de 24 horas. Fechada a janela, só vai mensagem de modelo pré-aprovada, a única cobrada.
- O CFP trata agendamento e lembrete como automação administrativa e diz que respostas automatizadas não substituem a escuta clínica. A Resolução CFM 2.454/2026 proíbe delegar à IA a comunicação de diagnósticos.



A Doctoralia afirma que 33% dos agendamentos feitos na plataforma dela acontecem fora do horário comercial, e 13% no fim de semana¹². O dado vem do estudo Perfil do Paciente Digital 2025, com números da própria plataforma. O método não foi publicado, e quem publica vende agenda online. Fica como indício, não como medida. Mesmo assim, ele descreve uma cena que quem tem consultório reconhece: o pedido de consulta chega quando a recepção já fechou, ou quando não existe recepção.

 01

A mensagem que chega depois do expediente

Um exemplo. Terça, 22h10, chega no WhatsApp do consultório: "Oi, você tem horário esta semana? Atende pelo convênio?". A psicóloga atendeu até as 20h, jantou e deixou o celular na sala. Vê a mensagem às 7h40 de quarta, antes do primeiro paciente, e responde ao meio-dia, no intervalo.

Ninguém errou. Ela estava trabalhando, depois descansando. Só que a pessoa procurava consulta às 22h, e nada garante que procurou só ali.

A recepção fecha às 18h. O celular de quem procura consulta, não.

Uma pergunta ajuda a ver o tamanho disso no seu consultório: no último mês, quantas mensagens chegaram depois do seu horário, e quantas dessas pessoas marcaram? Se a resposta é "não sei", o resto desta peça começa por aí.

 02

Por que a resposta fica para o dia seguinte

Para quem atende sozinho, quem atende é quem responde. Durante a sessão ou a consulta, o celular fica de lado, como deve. Entre um paciente e outro, sobra tempo para ler a mensagem, não para conversar. À noite, a escolha é entre responder e descansar. A resposta vai para a manhã seguinte, ou para segunda-feira.

Na clínica com recepção, a cena muda de horário, não de natureza. A recepção cobre o expediente. O que chega depois dele espera a recepção voltar.

O número da Doctoralia conta agendamentos numa plataforma em que o paciente marca sozinho, a qualquer hora. Não diz quantas mensagens chegam à noite no WhatsApp de um consultório, nem quantas pessoas

desistem por esperar. Não encontramos estudo independente, no Brasil, que meça quanto uma clínica perde a cada hora de demora na resposta. Quem quer saber o próprio número precisa contar.



O relógio da conversa

Três horários decidem o que acontece com o pedido de consulta da noite:

- 1. A chegada.** A hora em que a mensagem entra.
- 2. A primeira resposta.** A hora em que a pessoa recebe algo além do silêncio.
- 3. A marcação.** A hora em que a consulta fica no calendário, ou o momento em que a conversa morre.

O intervalo entre o primeiro e o segundo muda muito conforme o dia. Na terça às 22h, com resposta às 8h de quarta, são 10 horas. Na sexta às 22h, com resposta na segunda às 8h, são 58 horas.

Na terça à noite, a espera é uma noite. Na sexta à noite, é o fim de semana inteiro.

Quando o consultório passa a responder por um sistema ligado à plataforma de empresas do WhatsApp, que é o caminho dos sistemas de atendimento e cadastro de pacientes (os CRMs) e dos assistentes automáticos, entra mais uma regra. A mensagem do paciente abre um cronômetro de 24 horas, que a Meta chama de janela de atendimento, e cada nova mensagem dele reinicia a contagem³. Dentro da janela, as mensagens livres não são cobradas. A Meta só cobra "quando uma mensagem de modelo é entregue" (tradução nossa)⁴. Depois que a janela fecha, "você só pode enviar mensagens de modelo pré-aprovadas" (tradução nossa)³.

Mensagem de modelo é o texto padronizado que a empresa cadastra e a Meta aprova antes do uso. No exemplo de terça, a resposta de quarta ao meio-dia chega com a janela aberta, e sai como conversa normal. A de sexta à noite, respondida na segunda, chega com a janela fechada: precisa começar por um modelo, que é pago e engessado.

Três jeitos de cobrir a noite

1. Mensagem de ausência, com o próximo passo. Já vem no app WhatsApp Business. Nas palavras do WhatsApp, ela serve para responder "automaticamente a mensagens recebidas fora do horário de atendimento" e informar "quando você estará disponível novamente"⁵. O perfil comercial mostra o horário de atendimento e o site⁵.

A mensagem de ausência que diz só "retornaremos em breve" deixa a pessoa sem nada para fazer. Na sexta à noite, breve quer dizer segunda-feira. Ela rende mais quando pede o próximo passo. Um exemplo de texto: "Recebi sua mensagem. Respondo amanhã a partir das 8h. Para adiantar, me diga o dia e o período que você prefere e se a consulta é particular ou por convênio." De manhã, a resposta já sai com horário, e não com uma pergunta.

O limite: ela responde, mas não marca.

2. Link de agenda online. Para quem já usa um sistema de agenda com marcação pela internet. A mensagem de ausência e o perfil levam o link, e a pessoa escolhe o horário sozinha, às 22h ou às 3h. Funciona se a agenda está em dia e se a pessoa já sabe o que quer. A dúvida de convênio, de valor ou de como funciona a primeira consulta continua esperando a manhã.

3. Assistente automático. Um programa que lê a mensagem e responde com as informações do consultório (horário, endereço, convênios, como funciona a primeira consulta) e marca o horário na agenda. Pode usar IA ou não. É o único dos três que conversa, e por isso é o que pede mais cuidado.

A política do WhatsApp permite automação dentro da janela de 24 horas, mas exige "caminhos de escalonamento imediatos, claros e diretos" (tradução nossa)⁶. O primeiro da lista é a transferência para uma pessoa na conversa⁶.

O CFP separa duas coisas no posicionamento sobre IA divulgado em julho de 2025. De um lado, "a automação de tarefas repetitivas ou administrativas, como agendamento de sessões, envio de lembretes e organização de prontuários", que "pode liberar tempo do profissional para o cuidado direto"⁷. Do outro, "a substituição da escuta clínica por respostas automatizadas", que "compromete princípios fundamentais da prática profissional"⁷. E acrescenta que o uso de tecnologias de IA, "inclusive aquelas desenvolvidas por terceiros, não isenta psicólogas e psicólogos de sua responsabilidade ética e técnica"⁷.

Na medicina, a Resolução CFM 2.454/2026 vai na mesma direção: "A Resolução proíbe que seja delegada à inteligência artificial a comunicação de diagnósticos, prognósticos ou decisões terapêuticas"⁸.

O assistente pode confirmar o horário de quinta. Perguntar como a pessoa está se sentindo é com você.

Há ainda o dado. A ANPD lista entre os dados pessoais sensíveis os "dados referentes à saúde"⁹. Quando a pessoa conta na mensagem o motivo da consulta, a conversa passa a carregar esse tipo de dado, e o lugar onde o histórico fica guardado deixa de ser detalhe técnico.

Conferimos aqui as regras do CFP e do CFM. Quem é de outro conselho (CFO, CFN, COFFITO, CFFa) confere a do seu antes de ligar um assistente.

 05

Como escolher

O critério sai da contagem, e não da ferramenta. Antes de decidir, anote por duas semanas cada mensagem que chega fora do horário: a hora em que chegou, a hora da sua primeira resposta, se a pessoa marcou e o que ela perguntou. Com essa lista na mão, a escolha fica mais simples:

o que a contagem mostra

o que cobre a noite

poucas mensagens, perguntas simples

[mensagem de ausência com o próximo passo](#)

peças que já sabem o que querem, e você tem agenda online

[o link da agenda na mensagem e no perfil](#)

muitas mensagens, sempre as mesmas perguntas de horário, convênio e endereço

[assistente automático, com limites escritos antes de ligar](#)

boa parte traz relato clínico

[mensagem de ausência que diz quando você responde; a resposta é sua](#)

O assistente não serve para quem ainda não sabe o que os pacientes perguntam à noite. Também não serve para quem não vai ler, de manhã, o que ele respondeu. Para esses, o passo certo é o primeiro.

Na prática

Para o pedido de consulta da noite

Nesta ordem:

01

Conte o relógio por duas semanas. Para cada mensagem fora do horário, anote a hora de chegada, a hora da primeira resposta, se marcou e o que a pessoa perguntou.

02

Ligue a mensagem de ausência. Com o horário de atendimento no perfil e um próximo passo concreto no texto: dia, período, particular ou convênio, e o link da agenda, se houver.

03

Decida o resto pela contagem. Link de agenda, assistente automático com o que ele responde e o que passa para você escrito antes, ou nada além da mensagem de ausência.

O que sustenta este texto

D v	Doctoralia, Perfil do Paciente Digital 2025, via Medicina S/A (jun. 2025) e blog Doctoralia (29/08/2025)	33% dos agendamentos fora do horário comercial e 13% no fim de semana; dados da própria plataforma, sem método publicado; quem publica vende agenda online	dado de fornecedor
A	WhatsApp Business, Recursos do app WhatsApp Business	Mensagem de ausência fora do horário e horário de atendimento no perfil	fonte oficial
A	Meta for Developers, janela de atendimento e preços do WhatsApp	Janela de 24 horas; fechada, só mensagem de modelo; só o modelo entregue é cobrado	fonte oficial
A	WhatsApp Business, Política de Mensagens, seção 2, 23/09/2026	Automação na janela exige caminho imediato, claro e direto para outro atendimento	fonte oficial
A	CFP, posicionamento sobre IA, 03/07/2025; CFM, Res. 2.454/2026	Agendamento e lembrete como uso administrativo; escuta clínica e diagnóstico não se delegam	fonte oficial
A	ANPD, perguntas frequentes	Dado referente à saúde é dado pessoal sensível	fonte oficial

A meta-análise, revisão sistemática ou experimento de campo. **D** opinião, case ou livro de praticante.

Leitura Cofator

O que se perde no pedido de consulta da noite é tempo, e o primeiro remédio é o mais barato: uma mensagem de ausência que pede o próximo passo. O assistente automático só vale depois que a contagem mostra volume e perguntas repetidas. Os recursos e as regras do WhatsApp, do CFP, do CFM e da ANPD vêm das fontes oficiais, com grau A. Ler o posicionamento do CFP e a resolução do CFM como "assistente na recepção, sim; assistente no lugar do profissional, não" é interpretação nossa dos dois textos, que tratam de IA na prática profissional e não de atendimento comercial. Que responder mais cedo leve a mais consultas marcadas é hipótese: o único número sobre o horário dos agendamentos é da Doctoralia (grau D, marca V), e não achamos medida independente da perda por demora em clínica. Por isso a peça manda contar antes de comprar. É teste, consultório a consultório.

Luiz Felipe Filgueira, Sócio fundador da Cofator

Se o WhatsApp do seu consultório fica em silêncio da noite até a manhã, ou da sexta até a segunda, dá para cobrir esse intervalo sem entregar a conversa clínica a um programa. A Cofator faz o marketing do seu negócio, da campanha ao atendimento. Fale com a gente e conte como funciona hoje.

Fontes

- 1 Medicina S/A, "Paciente Digital: 1 em cada 6 brasileiros usa a Doctoralia para cuidar da saúde", junho de 2025, sobre o estudo Perfil do Paciente Digital 2025 da Doctoralia: <https://medicinas.com.br/perfil-paciente-doctoralia/>
- 2 Doctoralia, blog Doctoralia Pro, "Marketing 360° para clínicas", 29/08/2025: <https://pro.doctoralia.com.br/blog/clinicas/marketing-360-para-clinicas>
- 3 Meta for Developers, WhatsApp, "Send messages", seção "Customer service windows", consultada em 05/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messages/send-messages>
- 4 Meta for Developers, WhatsApp, "Pricing", consultada em 05/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing>
- 5 WhatsApp Business, "Recursos do app WhatsApp Business", seções "Mensagens de ausência" e "Perfil comercial", consultada em 05/10/2026: <https://whatsappbusiness.com/pt-br/products/business-app-features/>
- 6 WhatsApp Business, "WhatsApp Business Messaging Policy", seção 2, atualizada em 23/09/2026: <https://whatsappbusiness.com/policy/>
- 7 Conselho Federal de Psicologia, "CFP divulga posicionamento sobre inteligência artificial no contexto da prática psicológica", divulgado em 03/07/2025: <https://site.cfp.org.br/cfp-divulga-posicionamento-sobre-inteligencia-artificial-no-contexto-da-pratica-psicologica/>
- 8 Conselho Federal de Medicina, "CFM normatiza uso da IA na medicina", 27/02/2026: <https://portal.cfm.org.br/noticias/cfm-normatiza-uso-da-ia-na-medicina/>
- 9 Autoridade Nacional de Proteção de Dados, "Perguntas frequentes", definição de dado pessoal sensível: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/perguntas-frequentes>

 **Próximo passo**

Quer aplicar isso no seu negócio?

A Cofator faz o marketing do seu negócio, da campanha ao atendimento. Conte como funciona hoje e a gente mostra por onde começar.

Falar com a Cofator: cofator.com.br/contato

Luiz Felipe Filgueira, Sócio fundador da Cofator