DOCUMENTOS

TCLE e *assinaturas*

Depois que o termo existe: quem assina primeiro, assinatura digital ou em papel, como mandar o link ao paciente, revogar, e o que um TCLE pendente trava.



Para **médicas e recepção** Código **MAN-DOC-01** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **7 minutos**

EM RESUMO

Primeiro a médica, depois o paciente. O jeito da médica decide o do paciente.

Todo TCLE tem duas assinaturas: a da **médica** e a do **paciente**, nessa ordem. Enquanto a médica não assina, o paciente não tem o que assinar.

Se a médica assina com **certificado digital**, o paciente pode assinar pelo celular, num **link** enviado por e-mail ou WhatsApp. Se a médica assina **em papel**, o paciente também assina em papel, e a clínica registra o documento escaneado.

Como gerar o termo está no **MAN-VEN-01, "Venda direta ou via orçamento?"**.

A PERGUNTA QUE DECIDE

A médica assinou com certificado digital?

Sim
Mande o link ao paciente. Ele assina sozinho.

Não, em papel
O paciente assina em papel e a recepção registra.

NESTE MANUAL

1 Onde ver a situação
2 A assinatura da médica
3 O paciente assina pelo link
4 O paciente assina em papel
5 O que o TCLE pendente trava
6 Revogar e expirar
7 Dúvidas frequentes

1 Onde ver a situação

O termo é da venda, então aparece em todo lugar que mostra a venda da visita.

Aba TCLE

Na venda, no agendamento e no atendimento. Mostra cada termo, a obrigatoriedade e quantas assinaturas faltam.

Ficha do cliente

A aba TCLE reúne os termos de todas as vendas do paciente.

Minhas pendências

O sino no topo. Termo esperando a médica fica em **Assinar e fechar**; esperando o paciente, em **Falar com o paciente**.

Mesa de Vendas

Financeiro › Comercial › Vendas, vista Hoje: grupo **Colher a assinatura** (TCLE pendente).

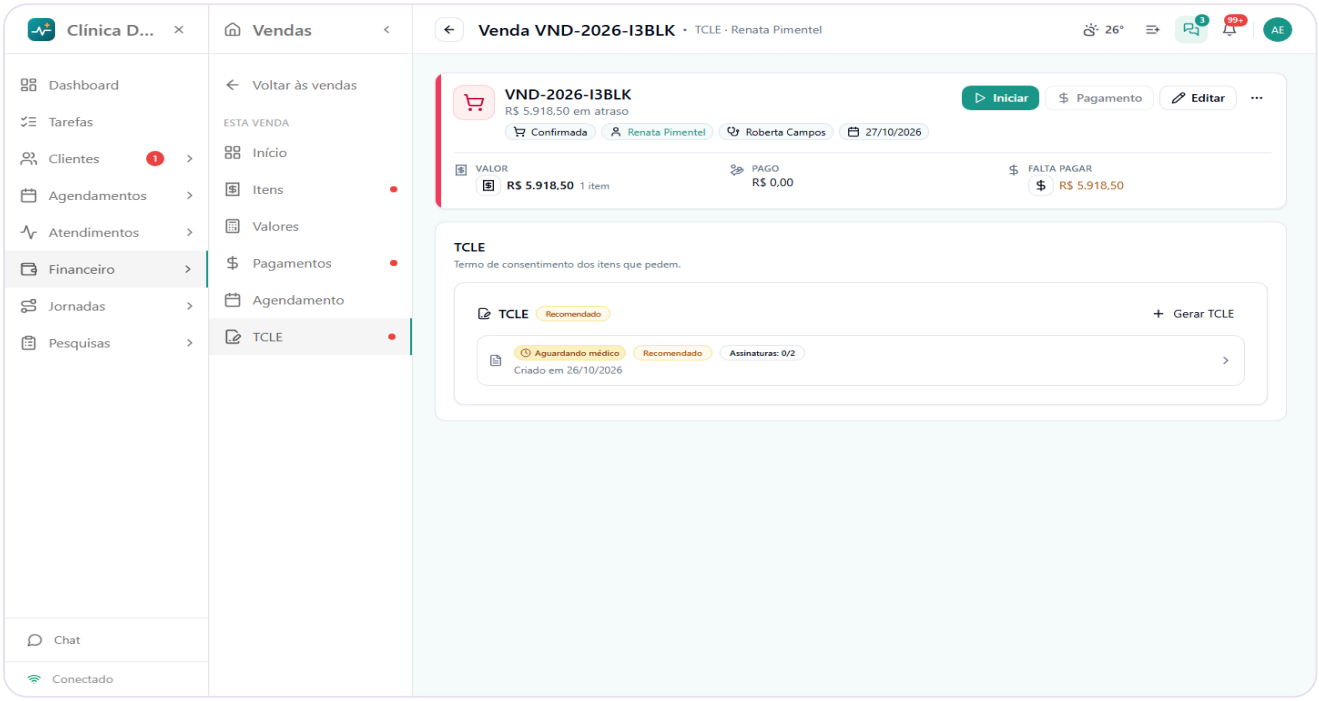


Figura 1. A aba TCLE da venda. Clique no termo para abrir os Detalhes do TCLE.

SITUAÇÃO	O QUE SIGNIFICA
Aguardando médico	Ninguém assinou ainda. A vez é da médica.
Aguardando paciente	A médica assinou. Falta o paciente.

SITUAÇÃO	O QUE SIGNIFICA
Concluído	As duas assinaturas estão feitas.
Revogado	O termo foi revogado, com motivo. Não volta.
Expirado	O termo tinha prazo e o prazo passou antes da conclusão.

Ao lado da situação vem a **obrigatoriedade**, escolhida ao gerar o termo: **Obrigatório**, **Recomendado**, **Opcional** ou **Desnecessário**. É ela que decide o que o termo pendente trava (seção 5).

2 A assinatura da médica

O botão muda conforme quem abre o termo.

QUEM ABRE	BOTÃO	O QUE DÁ PARA FAZER
A médica da venda	Assinar como Médico	Escolher **Assinatura Digital** (certificado, pela certificadora) ou **Assinatura Física (arquivo)**.
Outra pessoa da equipe	Registrar (médico)	Só registrar o papel que a médica assinou, escaneado.

1. **Digital:** a médica precisa estar conectada à certificadora. Sem conexão, a opção avisa "Requer conexão com a certificadora". Como conectar está no **MAN-ATE-02**.

2. **Papel:** imprima o termo pelo Visualizar documento do painel, colha a assinatura e escaneie. Use Registrar (médico): confira o nome, informe o CPF se quiser, anexe o arquivo (PDF, JPG ou PNG) e clique em Registrar Assinatura.

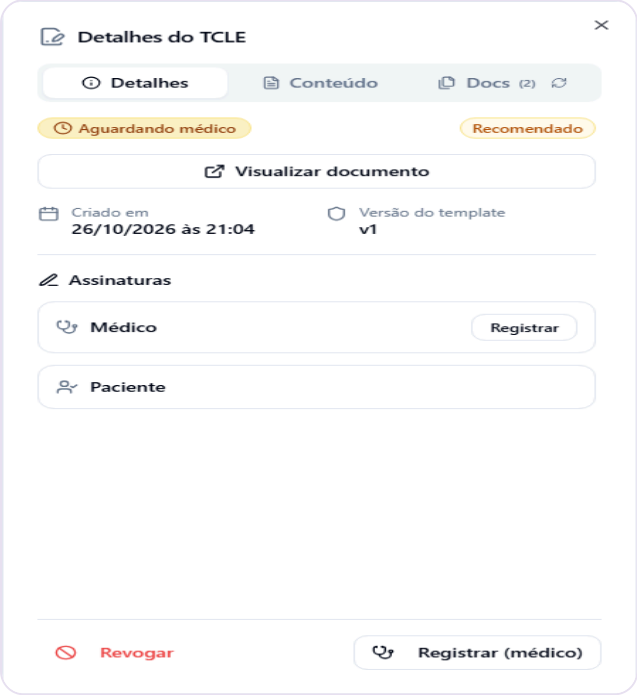


Figura 2. Termo esperando a médica, aberto por alguém da recepção.



Figura 3. Registrar (médico): nome, CPF e o documento escaneado.

Assim que a assinatura da médica é registrada, o termo passa para **Aguardando paciente**.

3 O paciente assina pelo link

Só quando a médica assinou com certificado digital. O paciente assina no celular, sem vir à clínica.

1. Abra o termo. Embaixo das assinaturas aparece o quadro **Assinatura eletrônica**. Clique em Enviar link.

2. Na janela **Enviar para assinatura**, escolha o canal: **E-mail** ou **WhatsApp**. O WhatsApp só fica disponível depois que a operadora aprova o modelo de mensagem. O e-mail exige e-mail no cadastro do paciente.

3. O paciente abre o link e passa por três etapas: **Ler e concordar** (marca os itens de consentimento e, se o modelo pedir, espera um tempo mínimo de leitura), **Confirmar identidade** (recebe um código de confirmação) e **Assinar**.

4. Quando o paciente assina, o termo vira **Concluído** sozinho, e o paciente recebe por e-mail uma cópia do documento assinado.

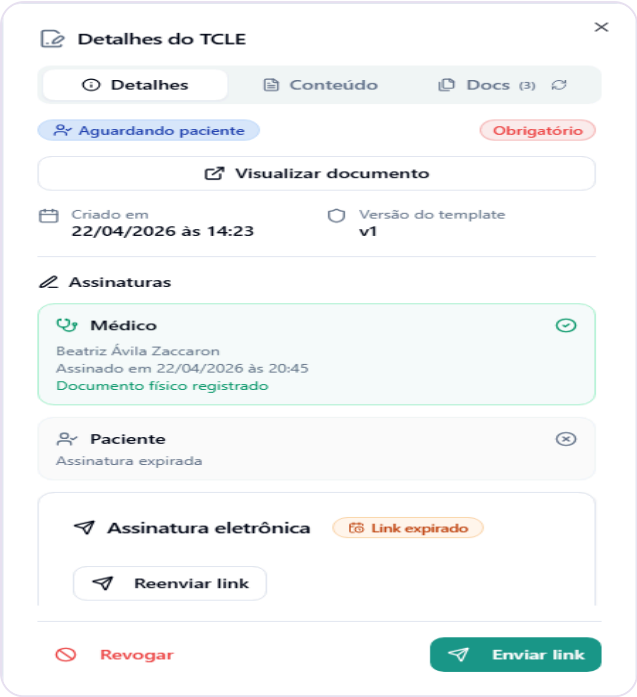


Figura 4. Termo esperando o paciente, com o quadro Assinatura eletrônica. Aqui o link venceu: Reenviar link gera um novo.

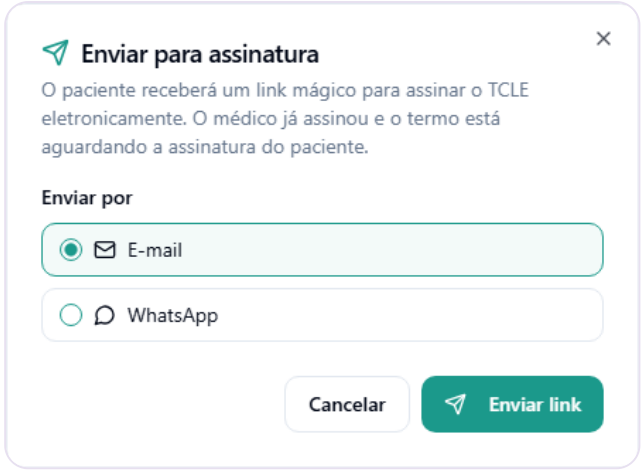


Figura 5. Enviar para assinatura: escolha o canal e envie.

O quadro Assinatura eletrônica mostra em que pé o link está: **Não enviado**, **Aguardando assinatura**, **Assinado**, **Link expirado** ou **Revogado**, com a data de envio e até quando o link vale. A linha do tempo logo abaixo mostra quando o link foi enviado e aberto.

BOM SABER

- O link vale **7 dias** no padrão da Fluxo Ideal. A clínica pode ter outro prazo.
- **Reenviar link** com o link ainda válido manda o mesmo link de novo. Com o link vencido, a Central gera um novo.
- O **Revogar** do quadro cancela só o link, para quem tem a permissão. O termo continua esperando o paciente.

4 O paciente assina em papel

Obrigatório quando a médica assinou em papel. Nesse caso, o link não existe.

1. Tenha o termo assinado pela médica. Se o paciente não está na clínica, **Enviar documento por e-mail (imprimir e assinar)** manda o documento para ele imprimir.

2 Colha a assinatura do paciente no papel e escaneie.

3 No termo, clique em **Registrar (paciente)**. Preencha o nome do paciente, o CPF se quiser, anexe o arquivo e clique em **Registrar Assinatura**.

Com a assinatura do paciente registrada, o termo vira **Concluído**. Depois disso, o botão do painel passa a ser **Enviar documento final por e-mail**, para mandar a cópia ao paciente.

ATENÇÃO

Não misture os jeitos

Médica no papel, paciente no papel. A Central não envia o link quando a assinatura da médica foi em papel, porque o paciente não teria o documento da médica para conferir.

5 O que o TCLE pendente trava

O ponto de controle é a entrada do paciente em **Em atendimento**.

OBRIGATORIEDADE	SEM ESTAR CONCLUÍDO
Obrigatório	A Central não passa o atendimento para Em atendimento. O paciente assina antes.
Recomendado	O atendimento começa, com um aviso de que há termo recomendado sem assinatura.
Opcional e **Desnecessário**	Nada é travado.

Termo revogado não conta: vale o termo novo do mesmo modelo (seção 6).

O dia do atendimento, com a fila e o check-in, está no **MAN-ATE-01**. Por isso, no dia anterior, confira a aba TCLE dos agendamentos de procedimento e colha as assinaturas que faltam.

6 Revogar e expirar

Revogar é definitivo. Expirar só acontece com termo que tem prazo.

1. Abra o termo e clique em **Revogar**, no canto do painel. O botão aparece em toda situação, menos Revogado e Expirado, inclusive no termo já concluído.

2. Escreva o **Motivo da revogação**, com pelo menos 10 caracteres, e confirme. Não dá para desfazer.

3. Se ainda é preciso um termo, gere um novo na aba TCLE (MAN-VEN-01) e recomece as assinaturas.

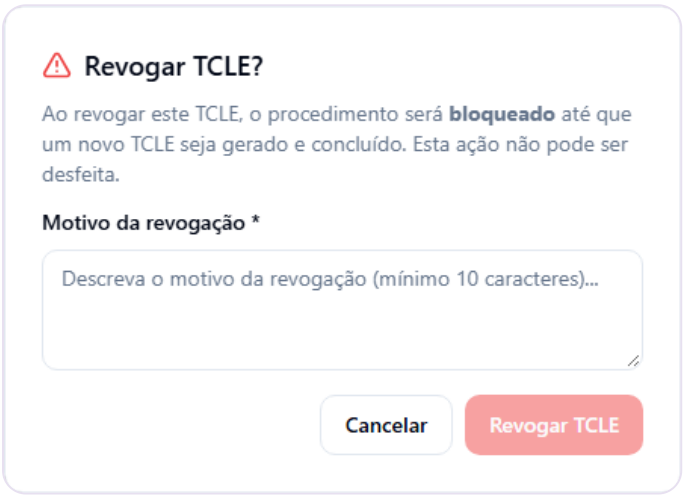


Figura 6. Revogar TCLE pede o motivo. A ação não pode ser desfeita.

ATENÇÃO

Termo obrigatório revogado

O termo revogado não conta mais. Com um termo novo do mesmo modelo **Concluído**, o paciente passa normalmente para Em atendimento. Se só existir o termo revogado, a Central não deixa o atendimento começar e avisa para gerar um termo novo e concluir as assinaturas. Por isso, revogar no dia do procedimento atrasa a entrada do paciente: gere o termo novo logo em seguida.

Expirado: o termo só expira quando foi criado com prazo. Nesse caso o painel mostra **Expira em**. O termo gerado pela janela Gerar TCLE da Central não tem prazo. Quem vence, nesse caso, é o link enviado ao paciente (seção 3).

7 Dúvidas frequentes

O botão Enviar link está desligado.	Pare o mouse sobre ele. "Paciente sem e-mail cadastrado": cadastre o e-mail na ficha do cliente. Se o botão nem aparece, a médica assinou em papel ou ainda não assinou.
O paciente não recebeu o código.	Na tela do link, ele pode pedir o código de novo (Reenviar código). Os pedidos têm um intervalo mínimo entre um e outro.
O paciente assinou, mas a tela ainda mostra Aguardando paciente.	Feche e abra o termo de novo. A Central conclui o termo assim que o paciente assina.
A recepção pode assinar no lugar da médica?	Não. A recepção só registra o papel que a médica assinou, pelo Registrar (médico).
Gerei o termo errado.	Revogue com o motivo e gere outro. Se o termo errado for obrigatório, veja o aviso da seção 6 antes.