



Diretoria de Políticas de Atenção Primária à Saúde
Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais

DÚVIDAS FREQUENTES

CREDENCIAMENTO Nº 2/2026

DE PRESTADORES DE

SERVIÇOS DE TELESSAÚDE

2026

DÚVIDAS FREQUENTES SOBRE OS REQUISITOS PARA HOMOLOGAÇÃO DA PLATAFORMA DE TELESSAÚDE

1) Qual é o formato esperado para a apresentação do registro de amostra exigido no Item 3 do Anexo IV?

Resposta: O registro de amostra deve ser apresentado em formato legível e auditável (como extração em JSON/CSV, planilha eletrônica ou relatório emitido pela própria ferramenta), contendo todos os campos do modelo de dados devidamente preenchidos e correlacionados, demonstrando a aderência ao Modelo de Informação para Registro de Atendimento via Teleconsultoria (RATC), conforme previsto na Portaria GM/MS nº 10341/26.

2) Os campos estabelecidos no Modelo de Informação para Registro de Atendimento via Teleconsultoria (RATC), precisam constar obrigatoriamente nos relatórios da plataforma ou basta o seu armazenamento na base de dados?

Resposta: Os campos devem constar obrigatoriamente na plataforma e estar disponíveis para formatos de exportação em relatórios gerenciais.

3) A existência de campos com preenchimento facultativo compromete a conformidade da ferramenta na homologação técnica?

Resposta: Não. A avaliação em homologação técnica considerará a disponibilidade dos campos na plataforma e a sua capacidade de registrar e extrair as informações quando informadas pelos usuários.

4) Os campos CID/CIAP e os demais campos previstos no RATC devem obrigatoriamente constar nos relatórios gerenciais e de monitoramento utilizados pelo Núcleo ou basta que estejam registrados na plataforma e possam ser exportados ou disponibilizados à SES/MG quando solicitado?

Resposta: Os campos devem estar disponíveis e integrados à plataforma de forma que possam ser gerados e exportados diretamente nos relatórios gerenciais, em estrita conformidade com a estrutura de dados descrita no Anexo II do Termo de Referência. Assim, a mera disponibilização para a SES/MG não atende ao critério.

5) Na homologação técnica, a verificação dos dados incidirá sobre o banco de dados ou sobre os relatórios extraíveis?

Resposta: A avaliação verificará se os campos estão implementados na plataforma e devidamente registrados na base de dados, com capacidade comprovada de serem exportados no modelo de relatório gerencial e de monitoramento fixado no Anexo II do Termo de Referência.

6) Nas teleconsultorias em que ocorrem interações complementares (réplicas/tréplicas), a plataforma deve disponibilizar o histórico integral ou apenas o registro consolidado final?

Resposta: A plataforma deve garantir a rastreabilidade e a disponibilização do histórico completo de todas as interações e mensagens trocadas ao longo do atendimento.

7) A declaração de esclarecimento prestada pelo solicitante ao finalizar o atendimento atende ao requisito de 'resolução da dúvida'?

Resposta: Sim. A indicação fornecida pelo profissional solicitante no encerramento da teleconsultoria atende integralmente ao requisito de 'resolução da dúvida' previsto no Anexo IV.

8) Como será tratada na homologação técnica a ausência de preenchimento dos campos de desfecho causada por omissão de resposta do solicitante?

Resposta: A ausência de manifestação do solicitante em atendimentos reais é matéria de rotina assistencial e não impacta a homologação da ferramenta. Para fins de homologação técnica, exige-se apenas que a funcionalidade e os campos de desfecho e satisfação (colunas 15, 16 e 17 do Anexo II) estejam implementados e operacionais na plataforma.

9) O campo de 'encaminhamento evitado' é apurado mediante confronto entre a intenção prévia e a conduta final do solicitante? Para fins de homologação e preenchimento dos relatórios, como a plataforma deve registrar as informações de intenção e de "encaminhamento evitado"?

Resposta: Sim. O indicador fundamenta-se na comparação entre a declaração inicial do solicitante (se pretendia encaminhar o paciente à atenção especializada) e o desfecho adotado após o recebimento da teleconsultoria, conforme parâmetros das colunas 15 e 16 do Anexo II do Termo de Referência. No relatório de monitoramento (ANEXO II do Termo de Referência), o envio das informações é realizado com os dados brutos de cada atendimento, especificamente nas Colunas 15 (Intenção prévia de encaminhamento) e 16 (Se a teleconsultoria evitou o encaminhamento). Para homologação técnica, a plataforma deve garantir que esses campos (intenção inicial e conduta/desfecho adotado após a teleconsultoria) existam no fluxo assistencial e sejam registrados individualmente. A consolidação dos indicadores (seja a taxa de manutenção na APS ou a taxa de evitação sobre os casos com intenção prévia) é gerada posteriormente a partir da base de teleconsultorias concluídas.

10) A disponibilidade imediata do perfil Codificador é requisito eliminatório na data da homologação técnica?

Resposta: Não. Por se tratar de item assinalado com asterisco no Anexo IV, a disponibilização específica do perfil Codificador conta com prazo de adaptação técnica de até 3 (três) meses, contados da data de assinatura do contrato.

11) Quais são as atribuições operacionais do perfil Codificador no sistema?

Resposta: Trata-se de um perfil de apoio voltado à conferência, saneamento e complementação de dados cadastrais e classificações clínicas (CID, CIAP, CBO, CNES e INE), com o objetivo de assegurar a qualidade dos dados antes do envio dos relatórios do Anexo II do Termo de Referência, sendo-lhe vedada qualquer alteração no conteúdo clínico da resposta do especialista.

12) As funções de codificação podem ser atribuídas a um perfil administrativo já existente na plataforma?

Resposta: Sim, desde que haja controle de permissões por perfil, garantia de que o operador não possa alterar o texto técnico-assistencial e registro das ações em log de auditoria.

13) A plataforma deve calcular de forma automatizada os indicadores do Anexo VIII já na fase de homologação técnica?

Resposta: A plataforma deve possuir os dados necessários para a realização do cálculo dos indicadores de Tempo de resposta à teleconsultoria e Satisfação do Profissional. Os demais indicadores previstos serão aferidos pela SES/MG através das fontes de dados citadas no Anexo VIII.

14) A documentação de transmissão atualmente utilizada para envio de dados ao sistema SMART é válida como mecanismo alternativo de transmissão?

Resposta: Sim. A documentação é aceita como mecanismo alternativo, desde que a instituição apresente evidências técnicas objetivas da ocorrência de transmissões com sucesso para o sistema SMART.

15) Para aprovação na homologação técnica é obrigatório dispor de API de consulta de dados em operação?

Resposta: Não. A capacidade de exportação estruturada em formatos abertos (JSON e CSV), acompanhada de seu respectivo dicionário e documentação técnica, é suficiente para o cumprimento do requisito nessa fase.

16) A integração técnica com a RMDS/RNDS será exigida e testada durante a fase de homologação?

Resposta: Não. A efetiva integração à RMDS e à RNDS constitui obrigação de execução contratual. Na etapa de credenciamento e homologação técnica, é suficiente a apresentação formal do Termo de Compromisso constante no Anexo V do Edital.

17) A autenticação em duas etapas (2FA) é mandatória para todos os perfis de usuários cadastrados?

Resposta: Sim. A autenticação em duas etapas constitui requisito de segurança obrigatório para o acesso de todos os perfis à plataforma de telessaúde.

18) Existe modelo documental padronizado para demonstração dos registros de auditoria na homologação?

Resposta: Não há formato ou layout pré-definido. O Núcleo deverá demonstrar amostra de logs que comprove o registro estruturado dos eventos mínimos exigidos no Anexo IV (identificador do usuário, perfil, data/hora, ação realizada, registro afetado, resultado e IP/origem).

19) A aprovação na homologação técnica exige a existência de uma interface visual avançada de filtragem de logs?

Resposta: Não. A homologação técnica exigirá a comprovação da existência efetiva, rastreabilidade e integridade dos registros de auditoria no sistema.

20) A exibição de termo de ciência e política de privacidade no login inicial cumpre a exigência do edital?

Resposta: Sim. O requisito é atendido mediante exibição de termo eletrônico com a política de privacidade para ciência do usuário no primeiro acesso à plataforma.

21) Quais evidências devem ser apresentadas para demonstrar a hospedagem e o processamento de dados em território nacional?

Resposta: As informações apresentadas devem permitir verificar objetivamente que a hospedagem e o processamento dos dados abrangidos pelo requisito ocorrem em território nacional. A documentação deverá identificar a infraestrutura utilizada, a localização dos ambientes e os responsáveis por sua operação, contemplando a relação de suboperadores, quando existentes, conforme previsto no Anexo IV.

Recomendam-se as seguintes formas de evidenciação, conforme o modelo de infraestrutura:

a) Infraestrutura em nuvem

Apresentação de documentação técnica que identifique o provedor, os serviços utilizados e as regiões de hospedagem e processamento efetivamente configuradas para a solução. Como evidências, podem ser apresentados relatórios de configuração ou capturas do painel administrativo que permitam relacionar os recursos utilizados pela plataforma, como: Servidores virtuais, bancos de dados e armazenamento.

b) Infraestrutura própria ou local — on-premises

Apresentação de declaração do responsável técnico ou da unidade responsável pela infraestrutura, identificando a instituição operadora, o endereço físico do ambiente e os componentes que realizam o armazenamento e o processamento dos dados.

Como evidências de suporte, podem ser apresentados inventário técnico dos ativos e ambientes virtualizados, diagrama da infraestrutura ou relatório de configuração que permita relacionar a plataforma aos servidores e ao local informado. Caso sejam utilizados datacenter de terceiro, como Colocation ou instalação externa de contingência, recomenda-se identificar também esses ambientes e seus responsáveis.

22) O fluxo documentado de transmissão manual segura atende ao requisito de contingência em caso de indisponibilidade da integração?

Resposta: Sim. O Anexo IV admite a transmissão manual de arquivos JSON/CSV por canal seguro como alternativa à fila com reenvio automático durante a indisponibilidade da integração.

Entretanto, a existência de um procedimento escrito, por si só, não demonstra sua efetividade operacional. O procedimento deve corresponder a um fluxo executável, capaz de preservar a segurança, a integridade e a consistência dos dados transmitidos.

Para evidenciar esse funcionamento, recomenda-se que o núcleo apresente, junto às evidências previstas no Anexo IV, registros de teste ou demonstração prática do fluxo de contingência, em ambiente de teste e com dados fictícios, contemplando:

1. Geração do arquivo de amostra no formato e leiaute aplicáveis.
2. Transmissão pelo canal seguro proposto, com acesso restrito aos responsáveis autorizados.
3. Confirmação de recebimento e verificação da integridade e da possibilidade de leitura e processamento do arquivo.
4. Controle dos registros transmitidos, recebidos e pendentes, permitindo tratar falhas e evitar duplicidade em eventual reenvio ou retomada da integração.

Podem apoiar essa comprovação os registros de execução, protocolos de recebimento, relatórios de validação ou outras evidências equivalentes que permitam acompanhar o resultado do teste. A transmissão manual constitui mecanismo de contingência e não afasta as demais obrigações de continuidade do serviço e de integração previstas no edital.

DÚVIDAS FREQUENTES SOBRE PETICIONAMENTO E ALOCAÇÃO TERRITORIAL

1) As evidências e documentos técnicos exigidos no Anexo IV devem ser enviados no peticionamento inicial?

Resposta: Não. No peticionamento inicial, relativo à plataforma, deve ser apresentado somente o Anexo V (Declaração Formal de Compromisso de Envio de Dados, de Conformidade com os Requisitos Técnicos da Plataforma e com a LGPD). As evidências técnicas do Anexo IV pertencem à fase posterior de homologação técnica (sandbox), exclusiva para os habilitados na fase documental. A convocação fixará o envio dessas evidências complementares até 1 (um) dia útil antes da sessão de demonstração agendada.

2) Se a instituição declarar capacidade operacional para dois grupos no peticionamento e for alocada em ambos, poderá recusar um deles na assinatura sem penalidade?

Resposta: Apenas declarar capacidade para assumir segundo grupo territorial não dá recurso adicional nem garante o segundo grupo. O processo do credenciamento é: A instituição apresenta a documentação de habilitação e submete-se à homologação técnica da plataforma; a atribuição dos territórios é ato posterior da Administração, processado pela matriz de pontuação do item 13. A declaração de capacidade operacional (ANEXO XVII) apresentadas no peticionamento são vinculantes e integram os documentos de habilitação técnica, na forma do subitem 7.5, incisos II e VII, do Edital. A recusa em assumir território para o qual a instituição tenha sido alocada com base na capacidade que ela própria declarou caracteriza descumprimento do subitem 15.6 e não atendimento à convocação, sujeitando a instituição às sanções dos arts. 155 e 156 da Lei Federal nº 14.133/2021 e à apuração prevista no item 4, inciso III, do ANEXO XVII, sem prejuízo do redirecionamento do território pela SES/MG na forma dos subitens 13.15, 13.11 e 13.12-B. Orientamos, por isso, que a capacidade operacional seja dimensionada com rigor no momento do peticionamento, correspondendo à estrutura efetivamente disponível e ao corpo técnico relacionado no ANEXO VI.

3) Em quais situações o Núcleo credenciado terá direito ao recebimento de recursos adicionais?

Resposta: A regra prioritária do edital é a atribuição inicial de 1 (um) grupo territorial por contratado, visando atender até 5 instituições (distribuídas em até 5 grupos territoriais, subitem 13.4 e 13.9). Apenas haverá alocação de segundo grupo caso restem territórios sem instituições aptas (menos de 5 prestadores credenciados, conforme o subitem 13.10). Ocorrendo essa hipótese e sendo a instituição contratada para assumir o território adicional, ela fará jus ao recebimento do acréscimo de 10% a 60% sobre a parcela fixa mensal (subitem 13.12-A). A simples manifestação de interesse ou afinidade no momento do credenciamento não gera concessão de território adicional nem pagamento de recursos extras.

