

Sistema Brasileiro de Acreditação – SBA
Organização Nacional de Acreditação – ONA

São Paulo, 04 de agosto de 2026

Versão 1

GRUPO DE TRABALHO:

Camila Deister
Daniela Oliveira
Gilvane Lolato
Natalia Matias
Raquel Nakamoto
Péricles Góes da Cruz

Versão	Histórico	Publicação
1	Primeira versão – Reformulação das Normas Orientadoras.	04/08/2026

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	4
2. APLICABILIDADE	4
3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	4
3.1. Organização Nacional de Acreditação (ONA)	4
3.2. Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs)	4
3.3. Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e Serviços para a Saúde acreditados	5
4. ABRANGÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES	5
5. CANAIS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	5
6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	6
7. PRIORIZAÇÃO E PRAZOS DE TRATAMENTO	6
7.1. Alta Prioridade	7
7.2. Média Prioridade	7
7.3. Baixa Prioridade	8
8. PROCEDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO E GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES	8
8.1. Análise e Encaminhamento das Manifestações	8
8.2. Ações Decorrentes das Manifestações e Encerramento	9
9. DELIBERAÇÕES DA ONA	9
9.1. Procedimentos em Caso de Cancelamento da Certificação	10
10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS	10
11. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS	10

1. OBJETIVO

Esta norma tem como objetivo principal padronizar a gestão de todas as manifestações recebidas pelos canais do cliente, que se referem ao Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA. Isso inclui a identificação, o registro, a análise e o tratamento adequado de cada manifestação.

2. APLICABILIDADE

Esta norma se aplica à ONA - Organização Nacional de Acreditação, às Instituições Acreditoras Credenciadas (IAC), às Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS), aos Serviços para a Saúde e aos avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA).

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

3.1. Organização Nacional de Acreditação (ONA)

A ONA é responsável por:

- ✔ Disponibilizar e Manter Canais de Comunicação: A ONA deve assegurar a existência e o funcionamento de canais acessíveis para o recebimento de todas as manifestações, conforme detalhado nesta norma.
- ✔ Gerenciar as Manifestações: É responsabilidade da ONA coordenar todo o processo de gestão das manifestações, incluindo sua recepção, registro, classificação, priorização, análise e o encaminhamento para as áreas ou equipes responsáveis pelo tratamento e resposta.

3.2. Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs)

As IACs são responsáveis por:

- ✔ Incentivar a Notificação: Orientar as organizações acreditadas sobre a importância de registrar manifestações no Portal ONA, explicando o fluxo de tratamento.
- ✔ Gerenciar e Acompanhar Manifestações: Monitorar o progresso das manifestações sob sua alçada e fornecer retorno ao manifestante quando necessário.
- ✔ Tratar Manifestações Específicas: Gerenciar e resolver as manifestações que são diretamente relacionadas à própria IAC ou à sua equipe de avaliadores.
- ✔ Apoiar Organizações Acreditadas: Oferecer suporte às organizações acreditadas no tratamento e retorno de manifestações recebidas de pacientes, clientes, órgãos públicos e outros.
- ✔ Reportar Informações à ONA: Fornecer à ONA dados e informações relevantes sobre como

as manifestações foram tratadas e as providências tomadas.

- ☑ Promover a Melhoria Contínua: Utilizar as informações e os resultados do tratamento das manifestações para identificar oportunidades de aprimoramento nos processos.

3.3. Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e Serviços para a Saúde acreditados

As Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e os Serviços para a Saúde acreditados são responsáveis por:

- ☑ Gerenciar e Tratar Manifestações: as organizações devem notificar, registrar e tratar todas as manifestações que receberem de pacientes, clientes, da sociedade em geral, de órgãos públicos e de outras partes interessadas, assegurando que o tratamento seja realizado de forma eficaz e que as informações pertinentes sejam inseridas no Portal da ONA.

4. ABRANGÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

Este documento estabelece a gestão e o tratamento exclusivos para manifestações que se relacionam diretamente com o Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA) coordenado pela ONA.

Manifestações abrangem críticas, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e outros comentários pertinentes sobre:

- ☑ Acreditação: Aspectos relacionados à metodologia e aos processos de acreditação da ONA, incluindo situações referentes às Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e Serviços para a Saúde com acreditação válida.
- ☑ Processos de Avaliação: Situações ligadas às avaliações e visitas realizadas no âmbito do SBA.
- ☑ Educação: Temas ligados a cursos, treinamentos e materiais educativos oferecidos pela ONA no contexto do SBA.
- ☑ Eventos: Questões relativas a seminários, congressos e outras atividades promovidas pela ONA.
- ☑ Outros Serviços do SBA-ONA: Quaisquer outras situações diretamente relacionadas a demais serviços e atividades do Sistema Brasileiro de Acreditação, coordenado pela ONA.

5. CANAIS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Para que uma manifestação seja devidamente registrada e tratada, ela deve ser recebida por um dos seguintes canais:

- ☑ Formulário Online: Disponível no site da ONA (www.ona.org.br), na seção "Fale Conosco".
- ☑ Manifestações por outros meios:
 - Encaminhamento para o Portal: Manifestações recebidas por outros canais (e-mail, telefone, pessoalmente) poderão ser direcionadas pela equipe da ONA para registro formal no Portal ONA, a fim de seguir o fluxo de tratamento padronizado.
 - Redes Sociais: Manifestações via redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.) serão tratadas diretamente por esses meios. Contudo, denúncias, críticas ou assuntos que exijam resposta técnica e/ou detalhada serão registrados no canal "Fale Conosco" do Portal ONA para seguir o fluxo de tratamento completo.
 - Análise Complementar: Quando necessário, as manifestações recebidas ou de conhecimento da ONA por outros meios de comunicação também serão encaminhadas para análise do notificado, se pertinentes.

6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Toda manifestação recebida pela ONA será classificada e priorizada para garantir um tratamento adequado e eficiente. O manifestante deve classificar sua manifestação em uma das seguintes categorias:

- ☑ Elogio: Expressão de satisfação ou reconhecimento sobre qualquer atividade, serviço ou aspecto relacionado à ONA.
- ☑ Sugestão: Proposta de melhoria ou inovação para as atividades realizadas pela ONA ou pelas IACs.
- ☑ Crítica: Expressão de opinião desfavorável ou descontentamento em relação às atividades da ONA, das IACs ou dos avaliadores.
- ☑ Dúvida: Questionamento ou incerteza que requer esclarecimento sobre processos, normas ou informações da ONA.
- ☑ Solicitação: Pedido formal de informações, serviços ou demandas específicas, como aquelas relacionadas à loja, cursos ou ao processo de acreditação.
- ☑ Denúncia: Comunicação de um fato que possa configurar infração a normas internas da ONA, regulamentos ou leis, envolvendo a ONA, IACs, Organizações Acreditadas ou indivíduos.

7. PRIORIZAÇÃO E PRAZOS DE TRATAMENTO

Após a classificação inicial pelo manifestante, a ONA realizará uma análise interna para priorizar a manifestação e definir os prazos de tratamento e os encaminhamentos, conforme os critérios a seguir.

7.1. Alta Prioridade

São consideradas de alta prioridade denúncias e críticas que se refiram à ONA, às Organizações Acreditadas ou às IACs e que atendam a, no mínimo, um dos seguintes critérios:

- ☑ Incidente envolvendo óbito.
- ☑ Caso divulgado na mídia.
- ☑ Organização reincidente em denúncias ou reclamações no canal "Fale Conosco" no último mês.
- ☑ Reclamante reincidente em denúncias ou reclamações no canal "Fale Conosco" no último mês.
- ☑ Caso envolvendo prisão ou fechamento de Organização relacionado a um incidente ou evento.

Encaminhamento: Estes casos devem ser encaminhados exclusivamente à Gerência da área responsável na ONA.

Análise Inicial: A primeira análise deve ocorrer em até 24 horas úteis a partir do recebimento da manifestação. Na ausência da Gerência, notificar a Superintendência Técnica da ONA imediatamente.

Primeiro Retorno ao Cliente: Deve ocorrer em até 03 dias úteis.

Fechamento da Manifestação: O prazo máximo para o fechamento é de 30 dias corridos.

7.2. Média Prioridade

São consideradas de média prioridade denúncias e críticas que não se enquadrem nos critérios de alta prioridade ou que não se refiram a Organizações Acreditadas pela ONA.

- ☑ Encaminhamento: Estes casos devem ser encaminhados à Equipe Técnica da ONA.
- ☑ Análise Inicial: A primeira análise deve ocorrer em até 72 horas úteis a partir do recebimento da manifestação.
- ☑ Primeiro Retorno ao Cliente: Deve ocorrer em até 03 dias úteis.
- ☑ Fechamento da Manifestação: O prazo máximo para o fechamento é de 30 dias corridos.

7.3. Baixa Prioridade

São consideradas de baixa prioridade elogios, sugestões, dúvidas e solicitações.

- ☑ Retorno ao Manifestante: O retorno deve ocorrer em até 05 dias úteis.

Observação Importante: O retorno ao manifestante será efetuado somente quando ele optar por recebê-lo e fornecer os dados de contato necessários.

8. PROCEDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO E GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES

Este procedimento detalha as etapas para a análise, tratamento e acompanhamento das manifestações direcionadas ao Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA) coordenado pela ONA.

8.1. Análise e Encaminhamento das Manifestações

Após o recebimento, a ONA procederá com a análise e o encaminhamento das manifestações. A ONA se reserva o direito de omitir os dados do manifestante caso entenda necessário para preservar sua identidade ou por outros motivos relevantes.

- ☑ Análise de Pertinência: A ONA analisará as manifestações recebidas para verificar sua pertinência em relação ao Sistema Brasileiro de Acreditação - ONA. Manifestações consideradas pertinentes serão encaminhadas, via e-mail, ao notificado relacionado.
- ☑ Manifestações Envolvendo Organizações Acreditadas (Acreditação Vigente): se a manifestação envolver uma organização com acreditação válida, a IAC que a credenciou será a parte notificada. Neste cenário, a IAC será responsável por averiguar os fatos e responder pela notificação junto à ONA, seguindo as seguintes etapas:
 - Verificação da veracidade: a IAC deve verificar a veracidade da manifestação.
 - Comunicação de não pertinência: em caso de manifestação não pertinente, a IAC deverá comunicar a ONA, apresentando a devida justificativa.
 - Encaminhamento à Organização de Saúde: se a manifestação for pertinente, a IAC deverá encaminhá-la à Organização de Saúde envolvida.
 - Solicitação de retorno: a IAC deverá solicitar o retorno da Organização de Saúde sobre a manifestação.
 - Resposta à ONA: a IAC deverá encaminhar à ONA a resposta da manifestação, acompanhada do seu parecer técnico, em um prazo máximo de 30 dias corridos a contar da data de envio da manifestação pela ONA.
- ☑ Casos de Risco à Segurança do Paciente / Evento Adverso: Denúncias que envolvam risco para a segurança do paciente ou caracterizem um evento adverso devem ser imediatamente

encaminhadas por e-mail à Gerência de Operações e à Analista Sênior de Certificação para acompanhamento prioritário do caso.

8.2. Ações Decorrentes das Manifestações e Encerramento

Com base na análise e no impacto da manifestação, a ONA poderá determinar ações específicas:

- ☑ **Visita de Manutenção Extraordinária:**
 - Considerando o impacto da manifestação, poderá ser realizada uma visita de manutenção extraordinária em no máximo 60 dias corridos após a notificação do fato pelo manifestante. A presença de um Observador ONA será avaliada conforme a necessidade.
 - O Superintendente Técnico da ONA poderá deliberar que a IAC realize esta visita extraordinária para manutenção do certificado em casos que julgar necessário, também com a possível presença de um Observador ONA.
 - A realização da visita de manutenção extraordinária deverá seguir as determinações da Norma Orientadora específica da ONA.
- ☑ **Encaminhamento a Níveis Superiores:**
 - Dependendo da gravidade, o Superintendente Técnico da ONA poderá determinar que a manifestação seja levada ao Comitê de Risco e/ou ao Conselho de Administração da ONA.
- ☑ **Encerramento da Manifestação:**
 - A ONA analisará as tratativas das manifestações recebidas e, com base na verificação da sua efetiva resolução, procederá ao encerramento. Caso a manifestação não seja resolvida satisfatoriamente ou demande ações adicionais, ela permanecerá aberta e sob acompanhamento até a sua conclusão.

9. DELIBERAÇÕES DA ONA

O não cumprimento das determinações estabelecidas nesta norma por parte das Organizações Acreditadas, IACs ou avaliadores pode acarretar as seguintes ações por parte da ONA:

- ☑ Cancelamento da acreditação vigente.
- ☑ Cancelamento ou suspensão da IAC.
- ☑ Suspensão ou exclusão de avaliadores.
- ☑ Aplicação de multa para a parte notificada, definida pelo Conselho de Administração da ONA.
- ☑ Qualquer outra medida ou determinação que venha a ser deliberada pelo Conselho de

Administração da ONA.

9.1. Procedimentos em Caso de Cancelamento da Certificação

Caso ocorra o cancelamento da certificação vigente, os procedimentos a serem seguidos serão aqueles já estabelecidos nas Normas Orientadoras específicas, que detalham os processos de avaliação da ONA.

10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Informações detalhadas sobre os requisitos, procedimentos e orientações específicas sobre o Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA podem ser consultadas nas normas orientadoras correspondentes, disponíveis na biblioteca online do portal oficial: <https://www.ona.org.br>.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Equipe de Acreditação através do e-mail ona@ona.org.br.

11. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS

- ✓ Manual Brasileiro de Acreditação – ONA
- ✓ Normas Orientadoras e de Avaliação – ONA
- ✓ Resoluções do Conselho de Administração da ONA