

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

Pérciles Góes da Cruz

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

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	6
2. APLICABILIDADE.....	6
3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	6
3.1. Organização Nacional de Acreditação (ONA).....	6
3.2. Instituições Acreditadoras Credenciadas (IACs).....	7
3.3. Profissionais do Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA).....	7
4. DEFINIÇÕES DE CATEGORIAS DE AVALIADORES	7
5. COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA SE TORNAR UM AVALIADOR DO SBA.....	9
5.1. Conhecimento (Saber)	9
5.2. Habilidades Pessoais (Saber Fazer).....	10
5.3. Atitudes (Fazer).....	10
6. CRITÉRIOS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA DE AVALIADOR DO SBA	11
6.1. Aspirantes	11
6.2. Trainee	11
6.3. Avaliador	12
6.4. Avaliador Líder	13
6.5. Especialista	13
7. CRITÉRIOS TÉCNICOS POR CATEGORIA DE AVALIADOR DO SBA.....	14
7.1. Trainee	14
7.2. Avaliador	15
7.3. Avaliador Líder	16
7.4. Especialista	17
8. CRITÉRIOS PARA VALIDAÇÃO DOS DOCUMENTOS	18
9. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO: CONQUISTA, MANUTENÇÃO E EVOLUÇÃO NO SBA... 19	19
9.1. Candidato.....	19
9.2. Aspirante	19

9.3. Trainee	20
9.4. Avaliador	20
9.5. Avaliador Líder	21
9.6. Especialista	21
10. ORIENTAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO E AVALIAÇÃO PROFISSIONAL NO SBA	21
10.1. Programa de Desenvolvimento de Avaliadores	22
10.2. Propósito do Programa.....	22
10.3. Objetivos Específicos	22
10.4. Público-Alvo e Abrangência.....	22
10.5. Metodologia de Desenvolvimento.....	22
10.6. Avaliação da Eficácia	23
10.7. Pontuação Programa de Desenvolvimento de Avaliadores	23
10.8. Benefícios por Categoria	24
10.9. Avaliação da Efetividade do Desenvolvimento Profissional	25
10.10. Feedback.....	26
10.10.1. Feedback Coletivo da ONA.....	26
10.10.2. Feedback Individual da IAC	26
11. EXCLUSÃO DO AVALIADOR E PROCESSO DE RECURSO	26
11.1. Critérios de Exclusão e Bloqueio	27
11.2. Processo de Recurso	27
11.2.1. Motivações para o Recurso.....	27
11.2.2. Procedimento de Solicitação	27
11.2.3. Análise e Tomada de Decisão.....	28
12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	28
12.1. Canais de Comunicação Gerais (Portal "Fale Conosco")	28
12.2. Canais de Comunicação Específicos para Avaliadores	28
13. INFORMAÇÕES ADICIONAIS	29

14. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS.....	29
---	-----------

1. OBJETIVO

Este documento visa definir e organizar as competências essenciais que um avaliador do Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA) deve possuir. Ele também detalha todo o percurso profissional desse avaliador, abrangendo sua formação, capacitação, habilitação, qualificação, a forma como seu desempenho será avaliado e, se necessário, seu processo de exclusão.

2. APLICABILIDADE

Esta norma se aplica à Organização Nacional de Acreditação (ONA), às Instituições Acreditoras Credenciadas (IAC) e seus profissionais: Aspirantes, Trainees, Avaliadores, Avaliadores Líderes e Especialistas.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

3.1. Organização Nacional de Acreditação (ONA)

A ONA é responsável por:

- ☑ Definir os Padrões para Avaliadores: A ONA estabelece os requisitos mínimos para a seleção, admissão, avaliação, habilitação, qualificação, exclusão e bloqueio temporário de todos os avaliadores que atuam no SBA.
- ☑ Homologar Exclusões: É responsabilidade da ONA formalizar e homologar as exclusões de avaliadores do SBA, assegurando a conformidade do processo.
- ☑ Disponibilizar Informações: Quando solicitado, a ONA deve fornecer às IACs as informações necessárias sobre os avaliadores.
- ☑ Estimular a Atualização Profissional: A ONA incentiva ativamente os avaliadores a se manterem sempre atualizados sobre os aspectos que impactam sua performance e atuação no SBA.
- ☑ Fomentar o Desenvolvimento de Avaliadores: A ONA promove iniciativas e programas voltados para o aprimoramento e desenvolvimento contínuo dos avaliadores do SBA.
- ☑ Promover o Entendimento da Norma: A ONA assegura que esta norma seja compreendida tanto pelas IACs quanto pelos próprios profissionais envolvidos no SBA: Candidatos, Aspirantes, Trainees, Avaliadores, Avaliadores Líderes e Especialistas.
- ☑ Promover Treinamentos da Norma: A ONA é responsável por promover treinamentos específicos sobre esta norma para todas as partes interessadas, garantindo que todos compreendam suas diretrizes.
- ☑ Monitorar o Cumprimento da Norma: É função da ONA acompanhar de perto o cumprimento

desta norma tanto pelas IACs quanto por todos os profissionais que atuam como Candidatos, Aspirantes, Trainees, Avaliadores, Avaliadores Líderes e Especialistas do SBA.

- ☑ Acompanhar a Integração de Avaliadores: A ONA acompanha o processo de integração dos Avaliadores durante as visitas de acompanhamento de credenciamento das IACs, assegurando uma transição eficiente e alinhada às expectativas.

3.2. Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs)

As IACs são responsáveis por:

- ☑ Gerenciar o Ciclo de Vida dos Avaliadores: Selecionar, admitir, avaliar, capacitar, qualificar e desvincular avaliadores de acordo com as normas do SBA.
- ☑ Promover o Entendimento da Norma: Assegurar que os avaliadores do SBA compreendam e apliquem corretamente esta norma.
- ☑ Incentivar a Atualização: Promover a atualização contínua dos avaliadores sobre os aspectos que impactam sua atuação no SBA.
- ☑ Consultar Histórico de Candidatos: A IAC pode consultar a ONA sobre o histórico de candidatos a avaliadores.

3.3. Profissionais do Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA)

Aspirantes, Trainees, Avaliadores, Avaliadores Líderes e Especialistas são responsáveis por:

- ☑ Manter Dados Cadastrais Atualizados: É crucial manter os dados e documentação atualizados no sistema Qualificação ONA. Essa atualização garante a gestão eficiente das informações e o acompanhamento do desenvolvimento profissional de cada um.
- ☑ Buscar Atualização Contínua: Os profissionais devem se manter constantemente atualizados sobre os aspectos que impactam diretamente sua atuação no SBA – ONA. Isso garante que suas avaliações estejam sempre alinhadas com as melhores práticas e os requisitos mais recentes.

4. DEFINIÇÕES DE CATEGORIAS DE AVALIADORES

Para garantir um entendimento claro dos papéis dentro do SBA, apresentamos as definições de cada categoria profissional:

Candidato

O Candidato é a qualificação inicial no processo de formação de avaliadores do SBA. Esta categoria representa o indivíduo que expressa seu interesse em integrar o corpo de avaliadores e realiza seu cadastro formal no aplicativo ou sistema indicado, marcando o ponto de partida em seu percurso de qualificação profissional.

Aspirante

O Aspirante é o profissional que avança na jornada de qualificação após cumprir os requisitos da categoria de Candidato. Adicionalmente, o Aspirante é caracterizado por ter sido aprovado no Curso de Preparação de Avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação e no respectivo Exame de Proficiência, acumulando a pontuação mínima inicial de 50 pontos. Esta categoria atesta que o profissional concluiu a etapa de formação teórica essencial e está apto a prosseguir para as fases práticas de desenvolvimento e avaliação.

Trainee

Um Trainee é um profissional em processo de preparação e capacitação para se tornar um avaliador. Durante essa fase, o Trainee acompanha todas as etapas do processo de avaliação, que incluem as atividades pré-visita, a visita propriamente dita e as atividades pós-visita. Suas ações são monitoradas e conduzidas pelo avaliador líder e/ou por um avaliador experiente. É importante notar que o Trainee não é considerado um membro efetivo da equipe de avaliadores, pois está em fase de aprendizado e desenvolvimento.

Avaliador

Um Avaliador é o profissional com a competência necessária para conduzir avaliações de acreditação conforme a metodologia do SBA. Sua atuação visa agregar valor às organizações de saúde, estimulando a melhoria contínua. Para isso, o Avaliador promove reflexões aprofundadas sobre os processos internos e verifica o atendimento desses processos aos requisitos estabelecidos pela metodologia ONA.

Avaliador Líder

O Avaliador Líder é o profissional responsável por coordenar as avaliações de acreditação. Ele desempenha um papel de apoio fundamental à organização de saúde durante o processo, além de preparar e fornecer informações essenciais à equipe de avaliadores sobre a avaliação em questão. Assim como os Avaliadores, o Avaliador Líder agrega valor às organizações de saúde e estimula a melhoria contínua, promovendo discussões aprofundadas sobre os processos e verificando seu

alinhamento com os requisitos da metodologia ONA. Adicionalmente, o Avaliador Líder atua no desenvolvimento de Trainees e Avaliadores, orientando-os conforme as Normas Orientadoras e os procedimentos de avaliação. Ele deve, igualmente, realizar avaliações em conformidade com a metodologia do SBA.

Especialista

Um Especialista é um profissional com formação e conhecimento aprofundado em uma área específica, que oferece sua experiência para complementar a equipe de avaliadores. É importante destacar que o Especialista não substitui os membros da equipe de avaliação, mas sim agrega valor ao processo com sua expertise técnica, garantindo uma análise mais completa e aprofundada em determinados quesitos.

5. COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA SE TORNAR UM AVALIADOR DO SBA

Para se tornar um avaliador do SBA, o profissional precisa apresentar um perfil que combine conhecimentos técnicos sólidos, habilidades interpessoais e atitudes proativas. A seguir, detalhamos as competências mínimas esperadas.

Para os fins desta norma, a expressão "área da saúde" compreende exclusivamente as organizações elegíveis ao processo de acreditação, em conformidade com a metodologia da ONA.

5.1. Conhecimento (Saber)

O avaliador deve possuir uma base de conhecimento robusta, que inclui:

- ☑ Conhecimento aprofundado na área da saúde: Compreensão dos diversos aspectos do setor de saúde.
- ☑ Domínio em Gestão da Qualidade: Entendimento dos princípios e ferramentas de gestão da qualidade.
- ☑ Experiência em Segurança do Paciente: Familiaridade com as práticas e diretrizes para garantir a segurança dos pacientes.
- ☑ Conhecimento em Acreditação em Saúde: Fundamentos e processos da acreditação de serviços de saúde.
- ☑ Conhecimento das Normas Orientadoras da ONA: Detalhamento das diretrizes estabelecidas pela ONA.
- ☑ Conhecimento dos Manuais da ONA: Domínio do conteúdo dos manuais que guiam o processo de acreditação.

- ☑ Conhecimento dos Processos de Avaliação: Entendimento de todas as etapas e metodologias envolvidas em uma avaliação.
- ☑ Vivência e Experiência: Ter experiência prática em gestão da qualidade, segurança do paciente e acreditação em saúde.

5.2. Habilidades Pessoais (Saber Fazer)

Além do conhecimento técnico, são indispensáveis habilidades que permitam ao avaliador conduzir seu trabalho de forma eficaz e profissional:

- ☑ Ética: Atuar com integridade e imparcialidade.
- ☑ Organização e Planejamento: Capacidade de estruturar e gerenciar as atividades de avaliação.
- ☑ Boa Comunicação e Negociação: Habilidade de expressar ideias claramente, ouvir ativamente e mediar situações.
- ☑ Trabalho em Equipe e Bom Relacionamento Interpessoal: Colaborar efetivamente com a equipe e construir relações positivas.
- ☑ Administração do Tempo: Gerenciar prazos e prioridades de forma eficiente.
- ☑ Administração de Conflitos: Lidar com divergências de maneira construtiva.

5.3. Atitudes (Fazer)

As atitudes do avaliador são cruciais para o sucesso das avaliações e para a promoção da melhoria contínua:

- ☑ Responsabilidade e Comprometimento: Assumir e cumprir os deveres com dedicação.
- ☑ Visão Inovadora e Proatividade: Buscar novas abordagens e tomar iniciativa para identificar e implementar melhorias.
- ☑ Empatia e Humildade: Compreender as perspectivas das organizações avaliadas e estar aberto ao aprendizado.
- ☑ Cooperação e Participação: Contribuir ativamente para o trabalho em equipe e os objetivos da avaliação.
- ☑ Determinação e Automotivação: Demonstrar garra, coragem e motivação intrínseca para superar desafios.
- ☑ Gerar Transformação: Focar em promover mudanças positivas e significativas nas organizações de saúde por meio da avaliação.
- ☑ Capacidade de Aplicação: Habilidade de aplicar os conhecimentos e habilidades adquiridos por meio de formação, experiência profissional, treinamentos em avaliação e experiência

em processos de avaliação.

6. CRITÉRIOS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA DE AVALIADOR DO SBA

Os critérios de formação e qualificação variam de acordo com a categoria do profissional no SBA, garantindo que cada função seja exercida por indivíduos devidamente preparados.

6.1. Aspirantes

- ✔ Educação: Possuir formação em Ensino Superior concluída há, no mínimo, 4 (quatro) anos.
- ✔ Experiência na Área da Saúde (assistencial, operacional e/ou administrativo): Mínimo de 3 (três) anos.
- ✔ Experiência em Gestão na Área da Saúde: Mínimo de 1 (um) ano.
- ✔ Capacitação no SBA – ONA:
 - Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Preparação de Avaliadores (certificado válido por 5 anos).
 - Ser aprovado no Exame do Sistema Brasileiro de Acreditação (certificado válido por 2 anos).
- ✔ Integração e Cadastro na IAC:
 - Não se aplica.
- ✔ Outros Parâmetros:
 - Estar cadastrado no sistema Qualificação ONA.
 - Disponibilizar documentos (Currículo, documentos pessoais, cópia do diploma de Ensino Superior e comprovação da experiência profissional).

6.2. Trainee

- ✔ Educação: Possuir formação em Ensino Superior concluída há, no mínimo, 4 (quatro) anos.
- ✔ Experiência na Área da Saúde (assistencial, operacional e/ou administrativo): Mínimo de 3 (três) anos.
- ✔ Experiência em Gestão na Área da Saúde: Não especificado o tempo mínimo, mas a experiência em gestão já é um requisito para Aspirante.
- ✔ Capacitação no SBA – ONA:
 - Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Preparação de Avaliadores (certificado válido por 5 anos).
 - Ser aprovado no Exame do Sistema Brasileiro de Acreditação (certificado válido por

2 anos).

- ✓ Integração e Cadastro na Instituição Acreditadora Credenciada (IAC):
 - Ser aprovado no Programa de Integração da IAC.
 - Ser capacitado sobre o Código de Conduta da IAC em que está vinculado, e ter conhecimento das Normas Orientadoras da ONA.
- ✓ Outros Parâmetros:
 - Estar cadastrado no sistema Qualificação ONA.
 - Disponibilizar documentos (Currículo, documentos pessoais, cópia do diploma de Ensino Superior e comprovação da experiência profissional).
 - Estar vinculado a uma IAC.

6.3. Avaliador

- ✓ Educação: Possuir formação em Ensino Superior concluída há, no mínimo, 4 (quatro) anos.
- ✓ Experiência na Área da Saúde (assistencial, operacional e/ou administrativo): Mínimo de 3 (três) anos.
- ✓ Experiência em Gestão na Área da Saúde: Não especificado o tempo mínimo, mas a experiência em gestão já é um requisito para Aspirante.
- ✓ Capacitação no SBA – ONA:
 - Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Preparação de Avaliadores (certificado válido por 5 anos).
 - Ser aprovado no Exame do Sistema Brasileiro de Acreditação (certificado válido por 2 anos).
- ✓ Integração e Cadastro na Instituição Acreditadora Credenciada (IAC):
 - Ser aprovado no Programa de Integração da IAC.
 - Ser capacitado sobre o Código de Conduta da IAC em que está vinculado, e ter conhecimento das Normas Orientadoras da ONA.
 - Ser capacitado sobre a elaboração do relatório de avaliação.
- ✓ Experiência em Processos de Avaliação:
 - Realização de 3 (três) processos completos de avaliação como Trainee, pela metodologia do SBA - ONA, com base em pelo menos duas Normas de Avaliação (NAs) distintas, sendo:
 - 2 (duas) Visitas de Certificação.
 - As demais podem ser de Diagnóstico Organizacional (DO), Manutenção ou Certificação.

☑ Outros Parâmetros:

- Estar cadastrado no sistema Qualificação ONA.
- Disponibilizar documentos (Currículo, documentos pessoais, cópia do diploma de Ensino Superior e comprovação da experiência profissional).
- Estar vinculado a uma IAC

6.4. Avaliador Líder

- ☑ Educação: Possuir formação em Ensino Superior concluída há, no mínimo, 4 (quatro) anos.
- ☑ Experiência na Área da Saúde (assistencial, operacional e/ou administrativo): Mínimo de 4 (quatro) anos.
- ☑ Experiência em Gestão na Área da Saúde: Mínimo de 2 (dois) anos.
- ☑ Capacitação no SBA – ONA:
 - Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Preparação de Avaliadores (certificado válido por 5 anos).
 - Ser aprovado no Exame do Sistema Brasileiro de Acreditação (certificado válido por 2 anos).
- ☑ Integração e Cadastro na Instituição Acreditadora Credenciada (IAC):
 - Ser aprovado no Programa de Integração da IAC.
 - Ser capacitado sobre o Código de Conduta da IAC em que está vinculado, e ter conhecimento das Normas Orientadoras da ONA.
 - Ser capacitado sobre a elaboração do relatório de avaliação.
- ☑ Experiência em Processos de Avaliação:
 - Atingir 35 (trinta e cinco) pontos de avaliação como Avaliador Líder, pela metodologia do SBA - ONA.
- ☑ Outros Parâmetros:
 - Estar cadastrado no sistema Qualificação ONA.
 - Disponibilizar e manter atualizados documentos (Currículo, documentos pessoais, cópia do diploma de Ensino Superior e comprovação da experiência profissional).
 - Estar vinculado a uma IAC.

6.5. Especialista

- ☑ Educação: Possuir formação em Ensino Superior concluída há, no mínimo, 4 (quatro) anos.
- ☑ Experiência na Área da Saúde (assistencial, operacional e/ou administrativo): No mínimo 2 (dois) anos de experiência em atividades assistenciais, de gestão ou em processos de

avaliação, todas no âmbito da saúde.

☑ Capacitação no SBA – ONA:

- Estar cadastrado no sistema Qualificação ONA.
- Disponibilizar e manter atualizados documentos (Currículo, documentos pessoais, cópia do diploma de Ensino Superior e comprovação da experiência profissional).

☑ Integração e Cadastro na IAC:

- Não se aplica.

7. CRITÉRIOS TÉCNICOS POR CATEGORIA DE AVALIADOR DO SBA

Os critérios técnicos são essenciais para garantir a qualidade e a padronização das avaliações realizadas no SBA. Eles variam de acordo com o nível de responsabilidade de cada profissional.

7.1. Trainee

☑ Princípios, Procedimentos e Técnicas de Avaliação:

- Aplicar princípios, procedimentos e técnicas de avaliação.
- Acompanhar a avaliação dentro da programação acordada.
- Coletar informações por meio das entrevistas realizadas pela equipe de avaliadores.
- Observar e analisar criticamente documentos, registros e dados.
- Contribuir na elaboração dos relatórios de avaliação, junto à Equipe de Avaliadores.
- Manter a confidencialidade e a segurança das informações.
- Comunicar-se com eficácia.

☑ Leis e Regulamentos:

- Estar atento à legislação sanitária vigente.

☑ Métodos e Técnicas Relacionadas à Gestão da Qualidade:

- Conhecer a terminologia básica da qualidade.
- Conhecer os princípios básicos de gestão da qualidade.
- Conhecer os conceitos de Segurança do Paciente.

☑ Regulamentação e Diretrizes do Sistema Brasileiro de Acreditação:

- Conhecer e entender as Normas Orientadoras do SBA – ONA e os Manuais do Sistema Brasileiro de Acreditação.

☑ Contexto Organizacional:

- Compreender o contexto operacional da entidade avaliada, incluindo seu porte, estrutura, funções e relações, bem como o tipo e as características de suas operações, a terminologia empregada e os fatores socioculturais do ambiente.

☑ Aspectos Técnicos do Setor Saúde:

- Conhecer basicamente a terminologia da saúde.

7.2. Avaliador

☑ Princípios, Procedimentos e Técnicas de Avaliação:

- Aplicar princípios, procedimentos e técnicas de avaliação.
- Realizar a avaliação dentro da programação acordada.
- Priorizar e focar assuntos de importância.
- Coletar informações por meio de entrevistas eficazes
- Observar e analisar criticamente documentos, registros e dados.
- Verificar a precisão das informações coletadas.
- Confirmar a conveniência das evidências coletadas para apoiar as constatações e conclusões da avaliação.
- Avaliar os fatores que possam afetar a confiabilidade das constatações e conclusões da avaliação.
- Preparar relatórios de avaliação.
- Manter a confidencialidade e a segurança das informações.
- Comunicar-se com eficácia.

☑ Leis e Regulamentos:

- Conhecer a legislação sanitária vigente.

☑ Métodos e Técnicas Relacionadas à Gestão da Qualidade:

- Conhecer a terminologia da qualidade.
- Conhecer os princípios de gestão da qualidade e sua aplicação.
- Conhecer ferramentas de gestão da qualidade e sua aplicação.
- Conhecer os conceitos de Segurança do Paciente.

☑ Regulamentação e Diretrizes do Sistema Brasileiro de Acreditação:

- Conhecer e entender as Normas Orientadoras do SBA – ONA e os Manuais do Sistema Brasileiro de Acreditação.
- Aplicar os documentos de referência bibliográfica de acordo com as diferentes situações de avaliação.

☑ Contexto Organizacional:

- Compreender o contexto operacional da entidade avaliada, incluindo seu porte, estrutura, funções e relações, bem como o tipo e as características de suas operações, a terminologia empregada e os fatores socioculturais do ambiente.

☑ Aspectos Técnicos do Setor Saúde:

- Conhecer a terminologia da saúde.
- Conhecer as características técnicas dos processos e serviços do setor saúde.
- Conhecer processos e práticas específicos do setor de saúde.

7.3. Avaliador Líder

☑ Princípios, Procedimentos e Técnicas de Avaliação:

- Aplicar princípios, procedimentos e técnicas de avaliação.
- Planejar a avaliação e fazer uso eficaz dos recursos disponíveis.
- Representar a equipe de avaliação, quando necessário.
- Organizar e dirigir os membros da equipe avaliadora.
- Fornecer orientação e direção para os Trainees.
- Prevenir e solucionar conflitos.
- Realizar a avaliação dentro da programação acordada.
- Priorizar e focar assuntos de importância.
- Coletar informações por meio de entrevistas eficazes.
- Observar e analisar criticamente documentos, registros e dados.
- Verificar a precisão das informações coletadas.
- Confirmar a conveniência das evidências coletadas para apoiar as constatações e conclusões da avaliação.
- Avaliar os fatores que possam afetar a confiabilidade das constatações e conclusões da avaliação.
- Preparar o relatório de avaliação.
- Manter a confidencialidade e a segurança das informações.
- Comunicar-se com eficácia.

☑ Leis e Regulamentos:

- Conhecer a legislação sanitária vigente.

☑ Métodos e Técnicas Relacionadas à Gestão da Qualidade:

- Conhecer a terminologia da qualidade.
- Conhecer os princípios de gestão da qualidade e sua aplicação.
- Conhecer ferramentas de gestão da qualidade e sua aplicação.
- Conhecer os conceitos de Segurança do Paciente.

☑ Regulamentação e Diretrizes do Sistema Brasileiro de Acreditação

- Conhecer e entender as Normas Orientadoras do SBA – ONA e os Manuais do Sistema Brasileiro de Acreditação.
- Aplicar os documentos de referência bibliográfica de acordo com as diferentes situações de avaliação.
- ☑ **Contexto Organizacional:**
 - Compreender o contexto operacional da entidade avaliada, incluindo seu porte, estrutura, funções e relações, bem como o tipo e as características de suas operações, a terminologia empregada e os fatores socioculturais do ambiente.
- ☑ **Aspectos Técnicos do Setor Saúde:**
 - Conhecer a terminologia da saúde.
 - Conhecer as características técnicas dos processos e serviços do setor saúde.
 - Conhecer processos e práticas específicos do setor de saúde.

7.4. Especialista

- ☑ **Princípios, Procedimentos e Técnicas de Avaliação:**
 - Coletar informações por meio de entrevistas eficazes.
 - Observar e analisar criticamente documentos, registros e dados.
 - Manter a confidencialidade e a segurança das informações.
 - Comunicar-se com eficácia.
- ☑ **Leis e Regulamentos:**
 - Conhecer a legislação sanitária vigente.
- ☑ **Métodos e Técnicas Relacionadas à Gestão da Qualidade:**
 - Conhecer a terminologia básica da qualidade.
 - Conhecer os princípios básicos de gestão da qualidade.
 - Conhecer os conceitos de Segurança do Paciente.
- ☑ **Regulamentação e Diretrizes do Sistema Brasileiro de Acreditação:**
 - Conhecer e entender as Normas Orientadoras do SBA – ONA e os Manuais do Sistema Brasileiro de Acreditação.
- ☑ **Contexto Organizacional:**
 - Compreender o contexto operacional da entidade avaliada, incluindo seu porte, estrutura, funções e relações, bem como o tipo e as características de suas operações, a terminologia empregada e os fatores socioculturais do ambiente.
- ☑ **Aspectos Técnicos do Setor Saúde:**
 - Conhecer a terminologia da saúde.

- Conhecer as características técnicas dos processos e serviços do setor saúde.
- Conhecer processos e práticas específicos do setor de saúde.

8. CRITERIOS PARA VALIDAÇÃO DOS DOCUMENTOS

Para a efetivação da candidatura e qualificação no SBA, os documentos apresentados devem atender aos seguintes requisitos de validação:

- ☑ Diplomas de Graduação e Pós-Graduação (Especialização, MBA, Mestrado e Doutorado):
 - Reconhecimento do MEC: O diploma deve ser reconhecido ou validado pelo Ministério da Educação (MEC).
 - Digitalização Completa: É obrigatória a digitalização da frente e do verso do documento.
- ☑ Documentos Pessoais:
 - Identidade: Cópia de Documento de Identidade (RG) ou Carteira de Habilitação Profissional válida.
 - CPF/CNH: Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) válida.
 - Currículo: Currículo profissional atualizado, preferencialmente no formato Plataforma Lattes ou documento digitado.
- ☑ Comprovação da Experiência Profissional pode ser por meio de uma das seguintes opções:
 - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS): Cópia da página de identificação (foto e qualificação civil) e das páginas de registro dos contratos de trabalho, com a descrição das funções e os períodos.
 - Contrato de Prestação de Serviços: O contrato deve conter o CNPJ da empresa contratada, o período de início e término (quando aplicável) e a descrição das atividades desenvolvidas. Deve ser apresentado em papel timbrado da empresa contratante, assinado pelo responsável e conter o CNPJ da empresa.
 - Declaração da Empresa: Declaração emitida em papel timbrado da empresa, contendo o cargo, as funções e atividades realizadas, bem como o período de início e término do vínculo. O documento deve ser carimbado e assinado pelo responsável.
- ☑ Certificados de Cursos em Geral
 - Instituição Emissora: Nome completo da instituição que emitiu o documento.
 - Dados do Curso: Data de realização e carga horária do curso/evento.
 - Validação: Assinatura do responsável e, preferencialmente, em papel timbrado da instituição.

- Identificação: Nome e tipo do curso, seminário, evento ou atividade claramente identificados.

Observação importante: A ONA reserva-se o direito de consultar processos jurídicos públicos de candidatos, quando julgar necessário.

9. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO: CONQUISTA, MANUTENÇÃO E EVOLUÇÃO NO SBA

Esta seção estabelece os requisitos essenciais para a conquista inicial, a manutenção contínua e a progressão nas diferentes categorias de qualificação profissional dentro do SBA. Serão detalhados os critérios de pontuação obrigatória, a experiência prática exigida em avaliações e os requisitos para integração e vinculação às IACs.

9.1. Candidato

O Candidato representa o estágio inicial do processo de qualificação.

- ☑ Pontuação Obrigatória Inicial: 0 pontos.
- ☑ Critério para Qualificação:
 - Cadastro no Aplicativo.

9.2. Aspirante

Para o Aspirante, o foco está na obtenção da pontuação inicial necessária para avançar no processo.

- ☑ Pontuação Obrigatória:
 - Pontuação Inicial: 50 pontos.
 - Critérios para conquista dos 50 pontos:
 - Certificado do Curso de Preparação de Avaliadores (16 pontos).
 - Certificado do Exame de Proficiência (34 pontos).
 - Documentos Obrigatórios: RG (1 ponto), CPF (1 ponto), Currículo (3 pontos), Comprovante de Experiência (15 pontos), Comprovação da Graduação (5 pontos).
 - Manutenção Anual: Manter 50 pontos.
 - **Observação:** A não manutenção dos 50 pontos impedirá o Aspirante de prosseguir para a próxima fase da qualificação.

9.3. Trainee

O Trainee é o profissional que já atingiu a pontuação inicial e está em fase de capacitação prática em visitas de avaliação.

☑ **Pontuação Obrigatória:**

- Pontuação Inicial: 50 pontos.
- Manutenção Anual: Manter 50 pontos.
- Critérios Obrigatórios para Evolução:
 - Estar vinculado a uma IAC.
 - Realização de 3 (três) processos completos de avaliação como Trainee, pela metodologia do SBA - ONA, com base em, no mínimo, duas Normas de Avaliação (NAs) distintas, sendo:
 - 2 Visitas de Certificação, e as demais podem ser de Diagnóstico Organizacional (DO), Manutenção e/ou Certificação.
- Pontuação por Visita: Para cada dia de visita = 1 ponto (com validade anual).
- Requisito de Visitas: Realizar, no mínimo, 6 (seis) dias de visitas como Trainee.
- **Observações:**
 - A não manutenção de 80 pontos resultará no retorno para a categoria anterior da qualificação.
 - A IAC tem a faculdade de deliberar a realização de mais visitas além do mínimo estipulado (3 processos).

9.4. Avaliador

O Avaliador é o profissional qualificado para realizar as avaliações de acreditação.

☑ **Pontuação Obrigatória:**

- Pontuação Inicial: 100 pontos.
- Manutenção Anual: Manter 100 pontos.
- Critérios Obrigatórios para Evolução:
 - Declaração da IAC (25 pontos).
- Pontos Qualificáveis (para manutenção):
 - 15 pontos por visita como Avaliador.
 - 20 horas de treinamento da ONA.
 - 20 horas de treinamento da IAC.
- Taxa: pagar a taxa de manutenção estabelecida em tabela específica, com

periodicidade bienal.

- **Observação:** a não manutenção de 100 pontos resultará no retorno para a categoria anterior da qualificação.

9.5. Avaliador Líder

O Avaliador Líder é o profissional com as mais elevadas exigências de pontuação e experiência em coordenação de avaliações.

☑ Pontuação Obrigatória:

- Pontuação Inicial: 150 pontos.
- Manutenção Anual: Manter 150 pontos.
- Critérios Obrigatórios para Evolução:
 - Declaração da IAC (30 pontos).
- Pontos Qualificáveis (para manutenção):
 - 35 pontos por visita como Avaliador Líder.
 - 40 horas de treinamento da ONA.
 - 40 horas de treinamento da IAC.
- Taxa: pagar a taxa de manutenção estabelecida em tabela específica, com periodicidade bienal.
- **Observação:** a não manutenção de 150 pontos resultará no retorno para a categoria anterior da qualificação.

9.6. Especialista

O Especialista, em sua função de suporte técnico específico, possui requisitos diferenciados de pontuação.

☑ Pontuação Obrigatória: Não se aplica pontuação para esta categoria.

10. ORIENTAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO E AVALIAÇÃO PROFISSIONAL NO SBA

Esta seção visa detalhar as ferramentas, orientações e diretrizes estratégicas que apoiam o desenvolvimento contínuo da carreira e os processos de avaliação de desempenho dos profissionais que atuam no SBA. O objetivo é promover a excelência, o aprimoramento constante e a progressão qualificada na atuação de cada colaborador, garantindo a conquista e manutenção de sua qualificação.

10.1. Programa de Desenvolvimento de Avaliadores

Este item descreve o Programa de Desenvolvimento de Avaliadores (PDA), uma ferramenta essencial para o aprimoramento contínuo e a avaliação do desempenho dos profissionais que atuam no SBA.

10.2. Propósito do Programa

O Programa de Desenvolvimento de Avaliadores da ONA foi concebido para promover o desenvolvimento e a capacitação continuada dos profissionais do SBA. Seu principal objetivo é assegurar que o aprimoramento dos avaliadores esteja alinhado com as necessidades identificadas por meio do Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT).

10.3. Objetivos Específicos

O PDA busca alcançar os seguintes objetivos específicos:

- ☑ Promover o aprendizado contínuo dos avaliadores do SBA.
- ☑ Aprimorar a capacidade de aplicação da metodologia SBA de forma coerente, credível, confiável e transparente, em consonância com a missão da ONA.
- ☑ Desenvolver conhecimentos aprofundados em acreditação, gestão da qualidade, gestão de processos, gestão de riscos e gestão de resultados.
- ☑ Capacitar os avaliadores no que tange a conceitos e conhecimentos específicos, bem como às técnicas de avaliação.
- ☑ Proporcionar acesso facilitado a leituras complementares e conteúdos atualizados periodicamente pela ONA.
- ☑ Oferecer benefícios e oportunidades exclusivas em relação aos cursos e eventos promovidos pela ONA.

10.4. Público-Alvo e Abrangência

O Programa de Desenvolvimento de Avaliadores é disponibilizado e direcionado a 100% dos profissionais nas categorias de Trainee, Avaliador e Avaliador Líder.

10.5. Metodologia de Desenvolvimento

O desenvolvimento dos avaliadores é fomentado por meio de uma variedade de recursos e formatos, que incluem:

- ☑ Palestras e apresentações (em formato PowerPoint).

- ✔ Videoaulas e gravações de Webinars da ONA.
- ✔ Artigos científicos e artigos da série "Casos e Cenários", publicados pela ONA e elaborados por profissionais da saúde.
- ✔ Participação em eventos e outras atividades educacionais complementares.

10.6. Avaliação da Eficácia

A eficácia do desenvolvimento dos avaliadores é monitorada e avaliada sistematicamente por meio da análise técnica dos resultados das avaliações realizadas, com a meta de alcançar um índice de efetividade igual ou superior a 70%.

10.7. Pontuação Programa de Desenvolvimento de Avaliadores

Categoria	Subcategoria	Pontos	Validade (anos)
Aprovação IAC	Avaliador	25	2
	Avaliador Líder	30	2
Avaliações (Visitas)	Trainee	1	1
	Avaliador	2	1
	Avaliador Líder	3	1
Certificado Profissionalizante	Certificado Profissionalizante Nacional	8	5
	Certificado Profissionalizante Internacional	12	5
Cursos Externos	8 horas	1	2
	16 horas	2	2
	20 horas	4	2
	30 horas	6	2
	40 horas	8	2
	50 horas	10	2
	60 horas	12	2
	70 horas	14	2
	>71 horas	15	2
Cursos ONA	8 horas	2	2
	16 horas	4	2
	20 horas	6	2
	30 horas	8	2
	40 horas	10	2
	50 horas	12	2
	60 horas	14	2
	70 horas	16	2
	>71 horas	20	2
Eventos (Internacional)	Ouvinte	4	2
	Exibição de pôster	6	2
	Apresentação oral	8	2
	Mediador	8	2
	Palestrante	10	2
Eventos (Nacional)	Ouvinte	2	2
	Exibição de pôster	3	2
	Apresentação oral	4	2

Categoria	Subcategoria	Pontos	Validade (anos)
Eventos (ONA)	Mediador	5	2
	Palestrante	6	2
	Ouvinte	4	2
	Exibição de pôster	6	2
	Apresentação oral	8	2
	Mediador	10	2
	Palestrante	10	2
	Encontro de Avaliadores	20	2
Formação e Especialização	Exame SBA ONA	6	2
	Fellowship ISQua	20	2
	Pós-graduação	10	Indeterminado
	Especialização	10	Indeterminado
	MBA	10	Indeterminado
	Mestrado	15	Indeterminado
	Doutorado	20	Indeterminado
	Docência	10	5
Participações na ONA	Revisão manual	10	3
	Elaboração de conteúdo	10	2
	Docente ONA	10	2
	Participação no Comitê da IAC	6	2
	Participação no Comitê de Avaliadores	5	2
Publicações	Capítulo de um livro - Autor	6	3
	Capítulo de um livro - Co-autor	3	3
	Artigo em revista - Autor	5	3
	Artigo em revista - Co-autor	2	3
	Livro - Autor	8	3
	Livro - Co-autor	4	3
Taxa	Taxa - E-commerce	5	2
Treinamento IAC	8 horas	1	2
	16 horas	3	2
	20 horas	5	2
	30 horas	7	2
	40 horas	9	2
	50 horas	11	2
	60 horas	13	2
	70 horas	15	2
	>71 horas	18	2
Webinar IAC	Palestrante	6	2
	Ouvinte	4	2
Webinar ONA	Palestrante	6	2
	Ouvinte (< 20 horas)	10	2
	Ouvinte (> 21 horas)	20	2

10.8. Benefícios por Categoria

Categoria	Cursos ONA	Eventos ONA	Outros Benefícios
Aspirante	10% desconto	10% desconto	-
Trainee	20% desconto	15% desconto	-
Avaliador	20% desconto	15% desconto	-
Avaliador Líder	40% desconto	30% desconto	Pode palestrar em nome da ONA
Especialista	50% desconto	35% desconto	Pode participar de projetos da ONA

10.9. Avaliação da Efetividade do Desenvolvimento Profissional

A avaliação da efetividade das ações de desenvolvimento profissional é um componente crucial para assegurar a qualificação contínua e o desempenho de excelência dos avaliadores no SBA. Esta verificação é realizada por meio da análise de indicadores de desempenho e comportamento observados durante as atividades de avaliação e de desenvolvimento, abrangendo os seguintes aspectos:

Postura: Refere-se à conduta profissional, ética e imparcial do avaliador em todas as suas interações. Inclui a capacidade de manter a confidencialidade das informações, demonstrar respeito pelos avaliados e colegas, e comportar-se de maneira adequada em ambientes diversos. Uma postura irrepreensível é fundamental para a credibilidade e integridade do processo de acreditação.

Técnicas de Avaliação: Avalia a proficiência do avaliador na aplicação das metodologias, ferramentas e procedimentos de avaliação estabelecidos pelo SBA. Isso engloba a habilidade em coletar, analisar e interpretar evidências de forma sistemática e objetiva, bem como a capacidade de elaborar relatórios precisos, claros e construtivos.

Domínio e Conhecimento no Processo Avaliado: Mede a profundidade do entendimento do avaliador sobre as normas de acreditação, os requisitos do Manual Brasileiro de Acreditação, as regulamentações pertinentes e os processos específicos da organização ou serviço de saúde em avaliação. Este domínio garante que as constatações da avaliação sejam pertinentes, relevantes e fundamentadas.

Liderança: Avalia a capacidade de guiar, motivar e coordenar a equipe de avaliação, bem como de influenciar positivamente as partes interessadas. Para Avaliadores Líderes, envolve a gestão eficaz do processo avaliativo e a tomada de decisões assertivas. Para os demais avaliadores, reflete a proatividade, a iniciativa e a capacidade de influenciar positivamente o trabalho em equipe.

Comunicação: Refere-se à clareza, objetividade e eficácia na comunicação verbal e escrita. Inclui a habilidade de articular informações complexas de forma compreensível, praticar a escuta ativa, fornecer feedback construtivo e interagir de maneira colaborativa e respeitosa com a equipe de avaliação e com a organização avaliada.

Trabalho em Equipe: Aborda a capacidade do avaliador em colaborar e interagir de forma construtiva com os demais membros da equipe, contribuindo para um ambiente colaborativo e para o alcance dos objetivos da avaliação de forma conjunta. Envolve o respeito às diferentes opiniões, a busca por soluções consensuais e a contribuição ativa para a sinergia do grupo.

10.10. Feedback

O feedback é um pilar fundamental para o desenvolvimento contínuo e a excelência no desempenho dos profissionais do SBA. Ele serve como um mecanismo essencial para o reconhecimento de pontos fortes e a identificação de oportunidades de aprimoramento, contribuindo diretamente para a qualidade das avaliações e a evolução da carreira.

10.10.1. Feedback Coletivo da ONA

A ONA, enquanto gestora do SBA, disponibiliza feedback e orientações de caráter coletivo e sistêmico aos profissionais. Esta comunicação ocorre por meio de diversos canais e iniciativas, tais como:

- ✔ Fóruns de discussão.
- ✔ Eventos e Webinars.
- ✔ Cursos e outras atividades educativas e de capacitação.
- ✔ Análises de pesquisas de satisfação, que servem como fonte valiosa para identificar tendências e subsidiar a melhoria contínua do sistema.

10.10.2. Feedback Individual da IAC

A responsabilidade primária pela provisão de feedback individualizado e direcionado ao avaliador é da IAC à qual o profissional está vinculado. A IAC deve garantir que este feedback seja construtivo, oportuno e fundamentado no desempenho específico do avaliador em suas atividades, visando ao seu desenvolvimento contínuo e à manutenção da alta qualidade das avaliações realizadas.

11. EXCLUSÃO DO AVALIADOR E PROCESSO DE RECURSO

A manutenção da integridade, qualidade e credibilidade do SBA depende do rigoroso cumprimento das normas, procedimentos e do código de conduta por parte de todos os avaliadores. Em situações de descumprimento desses requisitos, desempenho inadequado ou condutas que comprometam os princípios do SBA, o avaliador poderá ser sujeito à exclusão de sua qualificação, que pode ser de natureza temporária ou permanente. Para assegurar a ampla defesa e o devido processo legal,

é garantido ao avaliador um processo de recurso formal para contestar as decisões de exclusão, conforme detalhado nos procedimentos específicos do SBA.

11.1. Critérios de Exclusão e Bloqueio

Tipo	Motivo	Condição
Exclusão temporária	Solicitação espontânea do candidato.	Ficará inativo e após 5 anos será excluído de forma automática.
Bloqueio Temporário	Descumprimento das Normas Orientadoras.	Ficará inativo por 45 dias e, posterior a este prazo, retornará para o status de acordo com a pontuação.
	Solicitação espontânea do profissional.	
	Solicitação da IAC.	
	Decisão da ONA.	
	Motivos técnicos.	
	Troca de IAC.	
Exclusão Permanente	Infrações Éticas e/ou Normativas.	Decisão final sob responsabilidade Exclusiva da ONA.
		IAC deve enviar evidências via e-mail para ONA, antes do desvinculo no sistema

11.2. Processo de Recurso

O SBA assegura a todos os profissionais qualificados, independentemente de sua categoria, o direito de requerer recurso contra decisões que afetem sua qualificação ou status. Este processo visa garantir a transparência, a equidade e o direito à ampla defesa, permitindo a revisão de deliberações consideradas desfavoráveis.

11.2.1. Motivações para o Recurso

O profissional poderá solicitar recurso pelos seguintes motivos, entre outros que julgar necessários:

- Perda de proficiência;
- Bloqueio temporário da qualificação;
- Exclusão permanente da qualificação.

11.2.2. Procedimento de Solicitação

O recurso deve ser formalmente solicitado e encaminhado por meio eletrônico para e-mail oficial da ONA. A solicitação deve conter uma descrição detalhada dos motivos do recurso, juntamente com todas as evidências e documentos apropriados que subsidiem a análise da demanda.

11.2.3. Análise e Tomada de Decisão

A ONA analisará o recurso no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de recepção de todas as provas e evidências. Para embasar a decisão, a ONA buscará a opinião técnica do seu Comitê de Liderança, Risco e Qualidade. A deliberação final e conclusiva sobre o recurso será tomada pelo Conselho de Administração da ONA.

12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para garantir a transparência, a agilidade e a eficácia na interação com a ONA, diversos canais de comunicação estão disponíveis para o público em geral e, especificamente, para os avaliadores do SBA. Estes canais permitem o registro de manifestações e o contato direto para suporte e esclarecimentos.

12.1. Canais de Comunicação Gerais (Portal "Fale Conosco")

Indivíduos e instituições podem entrar em contato com a ONA através do portal oficial: **www.ona.org.br**. Ao acessar o site, basta localizar e clicar no ícone **"Fale Conosco"**. Um formulário de cadastro de manifestação estará disponível, contendo os seguintes campos para preenchimento:

- ✔ **Tipo de Manifestação:** Campo para seleção do assunto principal da comunicação (e.g., Elogio, Sugestão, Solicitação, Dúvida ou Busca Pública).
- ✔ **Manifestação:** Espaço dedicado à descrição detalhada da mensagem ou questão a ser enviada à ONA.
- ✔ **Anexos:** Campo para upload de documentos ou arquivos digitais que complementem a manifestação, se necessário.
- ✔ **Nome:** Nome da instituição ou do interessado (preenchimento opcional).
- ✔ **E-mail:** Endereço de e-mail para retorno (preenchimento opcional).
- ✔ **Telefone:** Número de telefone para contato (preenchimento opcional).

12.2. Canais de Comunicação Específicos para Avaliadores

Os avaliadores do SBA dispõem de canais de comunicação diretos, dedicados às suas necessidades e consultas específicas, podendo contatar a ONA via:

- ✔ **E-mail:** avaliador.consultor@ona.org.br
- ✔ **Telefone:** (011) 3121-3232

13. 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.

14. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS

- ☑ Manual Brasileiro de Acreditação – ONA
- ☑ Normas Orientadoras e de Avaliação – ONA