

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	4
2. APLICABILIDADE	4
3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	4
3.1. Organização Nacional de Acreditação (ONA)	4
3.2. Instituições Acreditadoras Credenciadas (IACs)	4
3.3. Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e Serviços para a Saúde	4
4. DEFINIÇÃO	5
5. DISPOSIÇÕES GERAIS	5
6. REQUISITOS DA AVALIAÇÃO DE MATURIDADE	6
7. ESTRUTURA DA AVALIAÇÃO DE MATURIDADE	7
8. ATUALIZAÇÃO	8
9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS	8
10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS	9
11. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS	9

1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é apresentar os requisitos da Avaliação de Maturidade para as Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS) e Serviços para a Saúde, visando a clareza e padronização das informações para o processo de acreditação de serviços de saúde no Brasil.

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) e aos Serviços para a Saúde.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

3.1. Organização Nacional de Acreditação (ONA)

A ONA é responsável por:

- ☑ Promover o entendimento e a correta aplicação desta norma junto às Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs) e acompanhar e monitorar o cumprimento dessas diretrizes.
- ☑ Realizar a revisão e a atualização periódica desta norma, mantendo-a alinhada às melhores práticas e às necessidades do setor de saúde, de forma a garantir a sua pertinência e efetividade.
- ☑ Garantir a ampla divulgação e disponibilização desta norma para todas as partes interessadas, de forma a promover a transparência e o acesso à informação.

3.2. Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs)

As IACs são responsáveis por:

- ☑ Assegurar o cumprimento integral desta norma e de todas as demais deliberações estabelecidas pela ONA.
- ☑ Fornecer orientação clara e precisa às Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS) e Serviços para a Saúde sobre os requisitos e procedimentos desta norma.

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

As Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS) e Serviços para a Saúde são responsáveis por:

- ☑ Cumprir rigorosamente todas as determinações desta norma em sua versão mais recente. Isso é fundamental para manter a padronização e a qualidade na disseminação da metodologia ONA.
- ☑ Seguir todas as decisões e determinações do Conselho de Administração da ONA. Essa obediência é crucial para a governança e o alinhamento estratégico do Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA).
- ☑ Realizar ou atualizar seu cadastro no SBA - ONA, sendo responsável pela veracidade e consistência das informações registradas.

4. DEFINIÇÃO

A Avaliação de Maturidade é um instrumento de diagnóstico que permite à organização e a IAC mensurar o nível de maturidade e o estágio atual de desenvolvimento de seus processos e práticas. O resultado da Avaliação de Maturidade não é apenas um diagnóstico interno; ele serve como um direcionador crucial para o planejamento da visita. Seus principais propósitos são:

- ☑ Orientar a Equipe de Avaliadores: O score obtido indica o estágio da organização, permitindo que os avaliadores planejem a visita com foco ajustado.
- ☑ Dimensionar o Escopo da Avaliação: Com base no resultado, a equipe de avaliação pode determinar a profundidade necessária na análise de evidências (se uma abordagem mais detalhada ou mais amostral é necessária).
- ☑ Impactar o Planejamento da Visita: Consequentemente, o nível de maturidade identificado pode influenciar o dimensionamento do tempo e dos recursos alocados para a avaliação.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

- ☑ Apenas o usuário representante da organização de saúde está autorizado a editar e finalizar o preenchimento da Avaliação de Maturidade.
- ☑ O resultado da Avaliação de Maturidade não interfere na elegibilidade da organização para o processo de acreditação.
- ☑ Não há um prazo máximo estabelecido para a conclusão do preenchimento da Avaliação de Maturidade, mas a evolução para a fase de avaliação está estritamente condicionada à conclusão de todas as etapas do cadastro.
- ☑ O processo de cadastro e, consequentemente, da Avaliação de Maturidade e o acompanhamento da jornada da organização junto ao SBA - ONA ocorrerão integralmente na plataforma online oficial da ONA.
- ☑ O resultado da Avaliação de Maturidade será disponibilizado à organização de forma clara

e evidente na plataforma online oficial da ONA.

- ✔ A organização poderá acompanhar sua evolução na plataforma, que guardará o registro das Avaliações de Maturidade e fornecerá uma linha do tempo visual dos resultados.
- ✔ A solicitação de orçamento com finalidade de acreditação a uma ou mais Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs) somente será permitida após a conclusão integral de todas as etapas do cadastro pela organização.
- ✔ O preenchimento da Avaliação de Maturidade é mandatório no processo de certificação, independentemente do tipo de avaliação (primeira avaliação, recertificação ou upgrade).

6. REQUISITOS DA AVALIAÇÃO DE MATURIDADE

A metodologia da Avaliação de Maturidade é composta pelos seguintes conceitos e estrutura de cálculo:

- ✔ A avaliação de cada pergunta baseia-se na análise de três atributos distintos. Cada atributo recebe uma única classificação:
 - Realização: Refere-se ao status de execução da prática (ex: Sim, Não ou Parcial).
 - Temporalidade: Indica a frequência com que a prática ocorre.
 - Completude: Aponta o nível de abrangência da prática dentro da organização.
- ✔ A pontuação é atribuída conforme uma lógica de ponderação, para então gerar um resultado. Os termos utilizados para o cálculo são:
 - Peso: Valor máximo pré-determinado que cada um dos três atributos (Realização, Temporalidade, Completude) pode receber para a pontuação total.
 - Nota: Valor numérico calculado para cada atributo, expresso como uma porcentagem do seu respectivo 'Peso', e que varia conforme a resposta escolhida.
 - Nota Final: Pontuação total de uma pergunta específica, obtida pela soma das 'Notas' dos seus três atributos.
- ✔ Resultado da Avaliação:
 - Score: Representa a pontuação total da avaliação, obtida a partir da soma das 'Notas Finais' de todas as perguntas respondidas, refletindo o nível de maturidade da organização.

Nível de Maturidade	Score
Maturidade Alta	>101
Maturidade Mediana	Entre 51 e 100
Maturidade Baixa	<50

7. ESTRUTURA DA AVALIAÇÃO DE MATURIDADE

Seção	Pergunta	Realização	Temporalidade	Compleitude
Planejamento	Possui uma estratégia organizacional?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Possui um plano ou ações voltadas para o Sistema de Gestão da Qualidade?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	O Sistema de Gestão da Qualidade faz parte da estratégia?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Possui as metas de segurança do paciente e/ou /boas práticas implantadas?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Existe documentação para os processos?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Possui alguma certificação?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Possui metodologia para identificação, tratativa e gerenciamento dos riscos? (assistenciais e institucionais)	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
Controle	Realiza inspeções da estrutura física?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Realiza inspeções de Segurança? (legislações, CCIH, SESMT)	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização

Seção	Pergunta	Realização	Temporalidade	Compleitude
	Realiza auditoria interna dos processos?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Registra as falhas dos processos e eventos adversos?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
Melhoria	Possui pesquisas de satisfação do paciente/cliente?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Registra as melhorias de processo?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Registra as melhorias sistêmicas?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização
	Possui indicadores de resultado (assistência, produção e financeiro)?	Não, Parcial, Sim	Não implantado, Menor que 2 anos, De 3 a 5 anos, Maior que 6 anos	Não implantado, Parcial na organização, Na totalidade da organização

8. ATUALIZAÇÃO

Em razão da segurança e integridade das informações, a atualização da Avaliação de Maturidade está restrita aos seguintes critérios:

- ☑ É obrigatória a atualização da Avaliação de Maturidade no momento da inscrição para a visita.
- ☑ Após a inscrição, a Avaliação de Maturidade permanecerá bloqueada para edições durante todo o processo de visita.

9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS

- ☑ A ONA compromete-se a tratar todas as informações e documentos fornecidos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018

e demais legislações aplicáveis.

- ☑ A Organização Prestadora de Serviços de Saúde (OPSS) ou Serviço para a Saúde e IACs são responsáveis por garantir a segurança de suas credenciais de acesso (login e senha) ao sistema de cadastro, não devendo compartilhá-las com terceiros não autorizados.
- ☑ Quaisquer atividades suspeitas de violação de segurança devem ser imediatamente comunicadas à ONA através dos canais de suporte.

10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Informações detalhadas sobre cada etapa do processo de acreditação, incluindo os requisitos específicos e os procedimentos aplicáveis, podem ser encontradas nas normas orientadoras de cada etapa disponíveis em nossa biblioteca on-line em nosso portal <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

- ☑ Normas Orientadoras
- ☑ Coleção dos Manuais Brasileiros de Acreditação
- ☑ Resoluções do Conselho de Administração da ONA