

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 Acreditoras Credenciadas (IACs).....	4
3.3. Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e Serviços para a Saúde	4
4. DIRETRIZES GERAIS DE EMISSÃO DA TAXA	5
5. PARÂMETROS PARA O CÁLCULO DA TAXA.....	5
6. REGRAS POR TIPO DE AVALIAÇÃO.....	6
7. PRAZOS DE INSCRIÇÃO E VENCIMENTO DE BOLETO.....	6
8. PAGAMENTO TAXA.....	6
9. ALTERAÇÃO DE BOLETOS E NOTAS.....	7
10. PRAZOS PARA CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES.....	7
11. JUROS E MULTAS	8
12. RESPONSABILIDADES PELA MULTA	8
13. REGRAS PARA ACREDITAÇÃO EM REDE	8
14. INFORMAÇÕES ADICIONAIS	9
15. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS.....	9

1. OBJETIVO

O objetivo desta norma é estabelecer as diretrizes para a emissão de taxas administrativas, boletos e notas fiscais no Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA), bem como definir as obrigações financeiras para a manutenção e concessão da acreditação.

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. DIRETRIZES GERAIS DE EMISSÃO DA TAXA

De acordo com processo de visita, a gestão financeira segue os seguintes marcos:

- ☑ Gatilho de Emissão da Taxa: A emissão do boleto e da nota fiscal ocorre na plataforma online oficial da ONA após a validação da inscrição da visita pela ONA.
- ☑ Responsabilidade pelo Pagamento: O pagamento integral da taxa é de responsabilidade da Organização de Saúde (ou sua Mantenedora), sendo condição obrigatória para a continuidade do processo de visita.
- ☑ Dados de Faturamento: Serão utilizados obrigatoriamente a Razão Social, CNPJ, Nome Fantasia e Endereço registrados no cadastro atualizado da organização. No caso de Mantenedora Pagante, o registro financeiro e a emissão serão direcionados ao CNPJ dela. A Organização de Saúde pode registrar no cadastro dados específicos para inclusão na Nota Fiscal.
- ☑ Modalidades: Nesta fase, os pagamentos são aceitos exclusivamente via boleto bancário.
- ☑ Disponibilidade: O boleto e a nota fiscal estarão disponíveis para download na plataforma online oficial da ONA para todos os perfis envolvidos (Organização, IAC e ONA).
- ☑ Comprovantes: A confirmação do pagamento é automatizada entre o sistema financeiro e a plataforma online oficial da ONA.
- ☑ Divergências: Caso haja divergência cadastral que impeça a emissão da Nota Fiscal, o processo poderá ser interrompido até a correção dos dados pela organização.
- ☑ Exceções: Solicitações de exceção para faturamento ou prazos devem ser aprovadas previamente pela ONA.

5. PARÂMETROS PARA O CÁLCULO DA TAXA

- ☑ As Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS) elegíveis ao processo de acreditação pelas normas de acreditação (NA) Serviços Hospitalares, Hospital – Dia e Serviços Oftalmológicos terão o valor da taxa calculada com base no número de leitos

informados no cadastro.

- ✔ As Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS) elegíveis ao processo de acreditação pelas demais normas de acreditação (NA) e os Serviços para a Saúde terão o valor da taxa calculada com base no número de funcionários informados no cadastro.
- ✔ Os valores das taxas são reajustados periodicamente conforme decisão do Conselho de Administração da ONA e divulgados em tabelas específicas no site oficial da ONA.

6. REGRAS POR TIPO DE AVALIAÇÃO

- ✔ Avaliação de Certificação: Segue o cálculo integral descrito nesta norma.
- ✔ Manutenção Ordinária: Composta por 50% do cálculo integral descrito nesta norma.
- ✔ Manutenção Extraordinária: Não há emissão de taxa.
- ✔ Diagnóstico Organizacional (DO): Não há emissão de taxa.

7. PRAZOS DE INSCRIÇÃO E VENCIMENTO DE BOLETO

- ✔ A plataforma liberará a inscrição para a visita 60 dias antes do vencimento, independentemente do tipo de visita.
- ✔ Prazos de Inscrição da Visita Sem Cobrança de Multa: A IAC deve realizar a inscrição da visita na plataforma online oficial da ONA com antecedência mínima de 16 dias do primeiro dia da visita.
- ✔ Visita agendada no período de 15 (quinze) a 7 (sete) dias de antecedência do primeiro dia da visita, o processo gera multa para a IAC, e a ONA emitirá a cobrança da multa em nome dela. O sistema diferencia o faturamento entre "Boleto de Taxa" e "Boleto de Multa" para fins de relatório e conciliação.
- ✔ Para a emissão do boleto, o vencimento será definido com base na antecedência da solicitação e inscrição em relação a data de início da visita:
 - Menos de 10 dias de antecedência: Vencimento em 2 dias antes do início da visita.
 - Entre 11 e 15 dias de antecedência: Vencimento em 5 dias antes do início da visita.
 - Entre 16 e 29 dias de antecedência: Vencimento em 8 dias antes do início da visita.
 - Exatos 30 dias de antecedência: Vencimento em 15 dias antes do início da visita.
 - Mais de 30 dias de antecedência: Vencimento em 20 dias antes do início da visita.

8. PAGAMENTO TAXA

Esta seção descreve os procedimentos relativos à quitação da taxa de visita.

- ✔ Necessidade de Rateio: Caso haja necessidade de rateio do pagamento, a plataforma oficial

online disponibiliza um campo para preenchimento pela organização, com as opções "Sim" e "Não". Caso a opção "Sim" seja selecionada, a plataforma habilitará a seleção de um ou múltiplos CNPJs pelo usuário.

- ✔ Emissão de Documentos: O Sistema Financeiro da ONA emitirá o boleto e a nota fiscal com base nos dados cadastrais da plataforma oficial, notificando a Organização, via mensagem automática, sobre a disponibilidade do boleto na plataforma oficial online para pagamento.
- ✔ Obrigação de Pagamento: É responsabilidade da Organização efetuar a quitação do boleto rigorosamente dentro do prazo de vencimento estabelecido.
- ✔ Confirmação e Continuidade: Após a identificação do pagamento, o Sistema Financeiro da ONA processará a baixa e integrará a informação à plataforma oficial online para viabilizar a continuidade do processo de visita.

9. ALTERAÇÃO DE BOLETOS E NOTAS

- ✔ Alterações de Documentos: Não é permitida a alteração direta de boletos ou notas fiscais. Correções exigem o cancelamento do documento atual e a solicitação de uma nova emissão.
- ✔ Prazos e Restrições: O cancelamento é permitido exclusivamente dentro do mês de emissão e torna-se indisponível após a confirmação do pagamento.
- ✔ Procedimento de Solicitação: Pedidos de alteração devem ser realizados pelo menu "Solicitações", mediante justificativa.
- ✔ Custos de Reemissão: Novos boletos terão um acréscimo de 2% sobre o valor original.
- ✔ Sincronização de Documentos: O cancelamento de um boleto acarreta o cancelamento automático da nota fiscal correspondente.
- ✔ Processamento e Atualização: O sistema processa as reemissões via integração financeira, atualizando automaticamente todos os anexos e links na plataforma.

10. PRAZOS PARA CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES

O processo abrange a possibilidade de cancelamento de boletos e notas fiscais já emitidos, desde que devidamente justificados e aprovados. As penalidades por cancelamento são aplicadas conforme a proximidade da data de visita agendada:

- ✔ Cancelamento sem Ônus: Solicitações de cancelamento ou alteração de data feitas com antecedência superior a 30 (trinta) dias da data da visita não geram multas administrativas (exceto custos de deslocamento já incorridos pela equipe, se houver).
- ✔ Cancelamento Intempestivo (Multas): Cancelamentos entre 15º e 30º dia antes da visita

podem sofrer retenção parcial da taxa administrativa para cobrir custos de agendamento.

- Cancelamentos com menos de 15 dias de antecedência geram a obrigatoriedade do pagamento de multa integral ou parcial da taxa, dependendo da justificativa técnica.

11. JUROS E MULTAS

Os critérios para o cálculo de multas e juros incidentes sobre pagamentos em atraso seguem as diretrizes detalhadas na plataforma financeira.

- ✔ Multa: 1% (incidência única), aplicada a partir do primeiro dia subsequente ao vencimento.
- ✔ Juros de Mora: 3% ao mês, calculados pro rata die (proporcional aos dias de atraso) após o vencimento.

12. RESPONSABILIDADES PELA MULTA

A plataforma online oficial da ONA automatiza a cobrança de multas com base no responsável pelo descumprimento do prazo:

- ✔ Infração da IAC: Se o cancelamento ou erro de processo for causado pela Instituição Acreditadora, o faturamento da multa será emitido contra o CNPJ da IAC.
- ✔ Infração da Organização: Se a desistência ou impedimento partir da Organização de Saúde, o faturamento será direcionado à Organização (ou mantenedora).

13. REGRAS PARA ACREDITAÇÃO EM REDE

Na validação de redes, o fluxo segue a estrutura hierárquica:

- ✔ Cálculo: A taxa contempla a unidade central e as unidades selecionadas por amostragem, conforme as regras de cálculo vigentes. Haverá uma aplicação de desconto, conforme tabela vigente disponível no Portal da ONA.
- ✔ Pagamento Unificado: O faturamento de taxas e multas para acreditação em rede é realizado de forma consolidada, seguindo os mesmos critérios de vencimento e prazos das unidades individuais.
- ✔ A Acreditação em Rede contempla automaticamente uma redução de 25%, em virtude da otimização dos processos transversais.

14. 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.

15. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS

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