

		SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA NORMA ORIENTADORA			
Título:		NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:		NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	1 de 11
ELABORADOR	GILVANE LOLATO – GERENTE DE EDUCAÇÃO				
VERSÃO	DESCRIÇÃO			DATA	
1	PRIMEIRA VERSÃO DO DOCUMENTO.			19/01/2021	
2	INCLUÍDO: 7. LOGOS			12/03/2024	
	NOME		CARGO		
REVISOR	GILVANE LOLATO		GERENTE OPERACIONAL		
VERIFICADOR	STEPHANIE RODRIGUES		ANALISTA DA QUALIDADE		
APROVADOR	PÉRICLES GÓES DA CRUZ		SUPERINTENDENTE TÉCNICO		

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	2 de 11

1. OBJETIVO

Definir e sistematizar o perfil, comportamento, responsabilidades e competências necessárias a um consultor autônomo ou empresa de consultoria, chancelado pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, bem como o seu processo de preparação, gerenciamento e benefícios.

2. REFERÊNCIAS

- Normas Orientadoras do Sistema Brasileiro de Acreditação
- Definição de Consultor e Consultoria (<https://administradores.com.br/artigos/consultoria>. Maio de 2020).

3. APLICABILIDADE

Esta norma se aplica à Organização Nacional de Acreditação - ONA, às empresas ou profissionais autônomos que tem como escopo a prestação de serviços de consultoria para organizações de saúde.

O propósito da prestação do serviço de consultoria deve estar em torno de:

- Preparação da organização para a acreditação ONA;
- Preparação da organização para gestão;
- Preparação da organização para implantação do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente.

Todos os consultores que irão atuar na preparação de organizações conforme escopo da NO, obrigatoriamente deverão realizar o curso de preparação de Consultores e fazer parte do Programa de Gerenciamento de Consultores da ONA.

OBS: Tanto a identificação da empresa e seu CNPJ, como os nomes dos consultores habilitados, serão publicados no portal da ONA assim que todas as fases forem aprovadas

4. RESPONSABILIDADES

Conselho de Administração da ONA

- Deliberar sobre situações não previstas nesta norma

Organização Nacional de Acreditação

- Definir os requisitos mínimos para a preparação, seleção, habilitação, qualificação, exclusão e bloqueio temporário, de empresas ou profissionais autônomos que prestam serviços de consultoria.
- Gerenciamento dos consultores quanto a sua atuação junto às organizações de saúde no que tange ao cumprimento das diretrizes definidas nesta norma.
- Proceder com a homologação das inclusões e exclusões de empresas ou profissionais autônomos que prestam serviços de consultoria, chancelados pela Organização Nacional de Acreditação - ONA

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	3 de 11

- Disponibilizar para o público em geral, via Portal da ONA (www.ona.org.br), as empresas ou profissionais autônomos prestadores dos serviços de consultoria cancelados pela Organização Nacional de Acreditação - ONA
- Fornecer informações relativas as empresas ou profissionais autônomos que prestam serviços de consultoria, quando solicitada pelas organizações de saúde.
- Incentivar que as empresas ou profissionais autônomos que prestam serviços de consultoria, mantenham-se atualizados nos aspectos que impactam a sua atuação como consultor cancelado pela Organização Nacional de Acreditação - ONA
- Garantir que as empresas ou profissionais autônomos que prestam serviços de consultoria cancelados pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, tenham conhecimento e consentimento desta norma.
- Monitorar a atuação dos profissionais consultores que ao mesmo tempo são avaliadores do SBA, em relação as regras de prestação de serviço de consultoria definidas nesta norma, bem como na Norma Orientadora 12 – Manual de Conduta do Sistema Brasileiro de Acreditação.
- Promover o conhecimento e entendimento desta norma pelas organizações de saúde.
- Acompanhar o cumprimento da referida norma pelas empresas ou profissionais autônomos que prestam serviços de consultoria cancelados pela Organização Nacional de Acreditação - ONA.
- Revisar, atualizar e divulgar a referida norma.

Empresas ou profissionais autônomos que prestam serviços de consultoria

- Ter conhecimento e cumprir com os requisitos de preparação, seleção, habilitação, qualificação, exclusão e bloqueio temporário, de empresas ou profissionais autônomos que prestam serviços de consultoria, descritos nesta norma.
- Informar a organização de saúde considerada cliente sobre a existência desta norma.
- Informar a ONA qualquer irregularidade que aconteça durante a prestação do serviço de consultoria
- Manter os dados atualizados junto à ONA.
- Manter atualizados os aspectos que impactam a atuação como consultor cancelado pela Organização Nacional de Acreditação - ONA.
- Cumprir com as determinações desta norma em sua última versão (bem como as demais Normas Orientadoras do SBA)
- Cumprir com as deliberações da Diretoria e do Conselho de Administração da ONA.

5. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	4 de 11

Consultor

O Consultor é um profissional que dentro da sua especialidade irá prestar consulta técnica, fornecer informações, dar o seu parecer, aconselhar, sugerir e fornecer subsídios a quem está sendo orientado.

Consultoria

A Consultoria por sua vez é a ação ou efeito do Consultor, o fornecimento de determinada prestação de serviço, em geral por empresa ou por profissional qualificado e conhecedor do tema, ou seja, a atuação do mesmo na prática.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Perfil, critérios de preparação, seleção e aprovação documental do profissional consultor, que atua em empresas ou de forma autônoma como prestador do serviço de consultoria:

6.1.1 Conhecimento, habilidades e atitudes

O profissional consultor, que atua em empresas ou de forma autônoma como prestador do serviço de consultoria, deve apresentar o perfil considerando minimamente os conhecimentos, habilidades e atitudes, conforme a seguir:

Conhecimento (saber)

- Conhecimento na área da saúde;
- Propriedade para falar do perfil do cliente;
- Transmitir segurança para o contratante;
- Tranquilidade para esclarecer as dúvidas;
- Vivência;
- Experiência.

Habilidades Pessoais (saber fazer)

- Trabalho em equipe;
- Boa comunicação;
- Saber ouvir o cliente;
- Administração do tempo;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Saber administrar conflitos;
- Ética;
- Organização;

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	5 de 11

- Planejamento;
- Bom negociador.

Atitudes (fazer)

- Responsabilidade;
- Comprometimento;
- Visão inovadora;
- Empatia;
- Humildade;
- Cooperação;
- Proatividade;
- Participativo;
- Determinação e automotivação;
- Gerar transformação e ser um agente de mudança.

6.1.2 Critérios de preparação de consultores

O profissional para ser um consultor autônomo chancelado pela Organização Nacional de Acreditação - ONA deverá cumprir com os seguintes critérios de formação:

- Aprovação no curso de Preparação de Consultores da ONA com nota ≥ 70 ;
- Produto disponível em www.ona.org.br/loja;

6.1.3 Critérios de seleção

6.1.3.1 Profissionais autônomos

O profissional para ser um consultor chancelado pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, deverá cumprir com os seguintes critérios de seleção:

- Aprovação no curso de Preparação de Consultores da ONA que prestam serviços de consultoria;
- Graduação de nível superior concluída em um tempo $\geq$ a 4 anos;
- Experiência na área da saúde em um tempo $\geq$ a 5 anos;
- Experiência em gestão em saúde em um tempo $\geq$ a 2 anos;

6.1.3.2 Empresas

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	6 de 11

- Empresa constituída em um tempo $\geq$ a 3 anos;
- Relação dos consultores da empresa aptos a realizar consultorias para o processo de acreditação coordenado pela ONA, que deverão atender a todos os critérios anteriores.

6.1.4 Critérios documentais

O profissional autônomo ou empresa que prestam serviço de consultoria, que atendem aos critérios de preparação e seleção, passarão para a etapa de avaliação documental.

O candidato ou o responsável pela empresa receberão um link para se cadastrar no sistema de gerenciamento de consultores, considerando minimamente as seguintes informações e anexo dos documentos a seguir:

Profissionais:

- Ficha de cadastro preenchida (Nome completo, CPF, e-mail, telefone). A mesma está disponível no Sistema de Gerenciamento de Consultores;
- Termo de responsabilidade assinado. O mesmo está disponível no Sistema de Gerenciamento de Consultores;
- Certificado de curso de Preparação de Consultores da ONA;
- Diploma de graduação;
- Currículo profissional atualizado;
- Contrato ou declaração assinada que comprove a experiência na área da saúde em um tempo $\geq$ a 5 anos;
- Contrato ou declaração assinada que comprove a experiência em gestão em saúde em um tempo $\geq$ a 2 anos.

Empresa:

- Documento da empresa que comprove sua constituição em um tempo $\geq$ a 3 anos.
- ⇨ CNPJ da empresa
- Domicílio da empresa;
- Cliente (s) ativo (s) no momento;
- Contrato ou declaração do serviço de consultoria com a data de início e término do projeto;
- Documento que comprove o registro do Responsável Técnico da empresa de consultoria no conselho profissional competente;
- Documento ou contrato que comprove sua atuação em gestão em saúde em um tempo $\geq$ a 1 ano.

A ONA fará a avaliação dos documentos e tanto a empresa como o profissional consultor, que atua em empresas ou

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	7 de 11

de forma autônoma como prestador do serviço de consultoria, terá:

- Retorno formal por e-mail sobre sua aprovação ou não;
- Sendo aprovado receberá o certificado de aprovação;
- Sendo aprovado terá seu nome publicado no Portal da ONA;
- Sendo aprovado será cadastrado no sistema de Gerenciamento de Consultores para atuação.
- Para as Empresas, será dado o retorno com a informação de que a empresa está cadastrada na ONA com a relação dos seus consultores habilitados a trabalharem em consultorias relacionadas ao processo de acreditação do SBA.

6.2 Gerenciamento do Consultor

O sistema de gerenciamento de consultores fará verificação automática e periódica no sistema ONA Integrare confrontando:

- Se o CPF cadastrado como consultor também está cadastrado como avaliador;
- Se a organização de saúde cadastrada como cliente da consultoria é uma organização em que o profissional atuou como avaliador do SBA no último ano, conforme descrito na NO.12 Manual de Conduta do Sistema Brasileiro de Acreditação (5.2.7 art.1).

6.2.2 Gerenciamento do profissional consultor

O profissional consultor, que atua em empresas ou de forma autônoma como prestador do serviço de consultoria chancelado pela Organização Nacional de Acreditação – ONA, deverá pagar uma taxa anual disponível em **www.ona.org.br/loja**.

O pagamento da taxa, juntamente com as demais regras, manterá ativo o profissional consultor, que atua em empresas ou de forma autônoma como prestador do serviço de consultoria, chancelado pela Organização Nacional de Acreditação – ONA.

Sendo chancelado pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, o profissional consultor que atua em empresas ou de forma autônoma como prestador do serviço de consultoria, deverá seguir as regras, bem como terá os benefícios, conforme tabela a seguir:

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	8 de 11

REGRAS E BENEFÍCIOS	CONSULTOR PRATA	CONSULTOR OURO	CONSULTOR DIAMANTE
REGRAS	50 horas de atualização anual - Até 100 horas de consultoria anual no desenvolvimento de organizações de saúde, conforme escopo definido no item 3 desta norma. - Cumprimento na totalidade desta Norma. - Pagamento da Taxa Anual.	80 horas de atualização anual - De 101 a 250 horas de consultoria anual no desenvolvimento de organizações de saúde, conforme escopo definido no item 3 desta norma. - Cumprimento na totalidade desta Norma. - Pagamento da Taxa Anual.	120 horas de atualização anual ≥ 251 horas de consultoria anual no desenvolvimento de organizações de saúde, conforme escopo definido no item 3 desta norma. - Cumprimento na totalidade desta Norma. - Pagamento da Taxa Anual.
BENEFÍCIOS	20% de descontos nos cursos da ONA. 15% de descontos nos eventos da ONA.	25% de descontos nos cursos da ONA. 20% de descontos nos eventos da ONA. - Poderá ser chamado para falar em nome da ONA em eventos.	30% de descontos nos cursos da ONA. 25% de descontos nos eventos da ONA. - Poderá ser chamado para falar em nome da ONA em eventos. - Poderá ser chamado para participar de projetos na ONA.

6.2.2 Gerenciamento da empresa que presta serviço de consultoria

A Pessoa Jurídica que presta serviço de consultoria, chancelada pela Organização Nacional de Acreditação – ONA, deverá pagar uma taxa anual de manutenção disponível em www.ona.org.br/loja.

O pagamento da taxa, juntamente com as demais regras, manterá a empresa ativa no programa.

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	9 de 11

6.2.3 Atualização do profissional consultor

Para acompanhamento das horas de atualização o profissional consultor, que atua em empresas ou de forma autônoma como prestador do serviço de consultoria, deverá cadastrar no **Sistema de Gerenciamento** os certificados que comprovem as horas de atualização, conforme os seguintes critérios:

- Atualizações relacionadas aos temas de Gestão, Acreditação, Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente;
- O certificado ou documento comprobatório de conclusão/participação e carga-horária do aproveitamento obtido, deve ser inserido no sistema de gerenciamento;
- O certificado ou documento comprobatório de conclusão/participação das atividades submetidas, deverá ter a informação de que foram realizadas e concluídas entre o período de vigência que equivale aos 12 meses a contar da data de pagamento da última taxa;
- Somente para os cursos de pós-graduação, mestrado e doutorado serão aceitos certificados que antecedem ao período de inscrição;
- Os certificados deverão estar dentro das categorias conforme tabela a seguir:
-

CATEGORIA	PONTOS	VALIDADE
Eventos (Eventos de desenvolvimento profissional em geral: seminários, congressos, palestras, encontros, workshop, fóruns técnicos e estratégicos, palestras institucionais, webinar, etc.)	1 ponto	2 anos
Educação longa duração (Pós-graduação, Mestrado e Doutorado);	2 pontos	Indeterminada
Educação curta ou média duração (Capacitação, Treinamento, <i>Fellowship</i> ISQua, etc.);	2 pontos	2 anos
Docência	3 pontos	2 anos
Publicações (produções autorais: livros, artigos, etc.)	3 pontos	2 anos

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	10 de 11

CATEGORIA	PONTOS	VALIDADE
• Taxa	• 5 pontos	• 1 ano

6.2.4 Regras para participação do Consultor nas avaliações para Acreditação

Participar da visita apenas como observador.

Não apresentar evidências pelo profissional de saúde responsável pelo processo avaliado.

Não responder pelo profissional de saúde responsável pelo processo avaliado.

Não intervir na avaliação.

O acompanhamento da avaliação pelo consultor como observador, tem como objetivo o posterior apoio à organização de saúde na evolução das ações necessárias para atender aos requisitos.

A equipe de avaliadores poderá se manifestar para a ONA, caso haja descumprimento de alguns dos itens acima por parte do consultor.

6.2.5 Critérios para suspensão e exclusão de consultores, que atuam em empresas ou de forma autônoma como prestadores de serviço de consultoria cancelados pela Organização Nacional de Acreditação - ONA

Suspensão

Suspensão de 90 dias nas seguintes situações:

- 2 reclamações com evidência do mesmo cliente dentro de 90 dias descumprindo as Normas;
- 4 reclamações com evidência de clientes diferentes dentro de 90 dias descumprindo as Normas;
- Denúncia com evidência dentro de 90 dias descumprindo as Normas;
- Atuação de um consultor não habilitado nas empresas de consultoria canceladas pela ONA.

Exclusão

- 4 reclamações com evidência do mesmo cliente dentro de 1 ano descumprindo as Normas;
- 8 reclamações com evidência de clientes diferentes dentro de 1 ano descumprindo as Normas;
- 2 denúncias com evidência ao longo de 1 ano descumprindo as Normas;
- Média de satisfação dos clientes < 70%, reincidente ao longo dos últimos dois anos;
- Questões éticas: Descumprimento da Norma Orientadora 12 – Manual de Conduta do Sistema Brasileiro de Acreditação, atuando como avaliador do SBA e consultor no mesmo cliente no período de 1 ano que antecede ou 1 ano posterior a prestação do serviço de consultoria;

Título:	NO 22 - PREPARAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS CONSULTORES	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.22	2	11 de 11

- Reincidência de atuação de um consultor não habilitado por no mínimo 2 vezes.

6.2.5 Monitoramento:

O monitoramento da atuação dos profissionais consultores, que atuam em empresas ou de forma autônoma como prestadores do serviço de consultoria chancelados no SBA, se dará através dos seguintes indicadores:

- Total de horas em consultoria;
- Total de manifestações (reclamações, denúncias ou elogios);
- Percentual de satisfação do cliente.
-

7. LOGOS

Regras de utilização:

Somente consultores e empresas de consultoria ativos poderão utilizar, ou seja, os que estão com a pontuação, qualificação e taxa em dia;

A utilização por uma empresa ou consultor que não esteja ativo, irá acarretar no descredenciamento imediato;

A LOGO poderá ser inserida no site, comunicações nas redes Sociais, bem como peças institucionais.

Disponibilização:

As LOGOS estão disponíveis no link abaixo localizado no Portal da ONA em www.ona.org.br:

<https://www.ona.org.br/seja-um-consultor>

8. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS

- Ficha de cadastro;
- Termo de responsabilidade;
- Pesquisa de satisfação.