

Norma Orientadora

NO.31 – Emissão e Cancelamento de Certificado



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. EMISSÃO DO CERTIFICADO	5
5. PRAZOS	5
6. ACREDITAÇÃO EM REDE	6
7. SUBSTITUIÇÃO DE CERTIFICADO	6
8. EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DO CERTIFICADO	6
9. CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO	7
9.1. Motivadores para Cancelamento	7
9.2. Solicitação de Cancelamento de Certificação	7
9.3. Sanções pelo Uso Indevido	9
9.4. Cancelamento de Certificação - Acreditação em Rede	9
9.5. Prazos	9
10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS	10
11. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS	10

1. OBJETIVO

O objetivo desta norma é estabelecer as diretrizes e responsabilidades para a gestão do ciclo de vida dos certificados de acreditação, sob a responsabilidade da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

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. EMISSÃO DO CERTIFICADO

A emissão do certificado é a etapa final de formalização da conquista da acreditação, ocorrendo após a validação técnica de todo o processo de avaliação.

- ✔ O processo de emissão do certificado inicia-se imediatamente após a conclusão da Pesquisa de Satisfação do processo de avaliação.
 - Certificação: Obrigatória em todos os casos.
 - Manutenção (Ordinária/Extraordinária): Só será iniciada se houver registro de rebaixamento de nível
 - Exceções: Esta etapa não se aplica a processos de Diagnóstico Organizacional.
- ✔ A emissão do certificado está condicionada à inexistência de pendências financeiras ou documentais da organização perante o SBA – ONA e a finalização da Pesquisa de Satisfação na plataforma online oficial.
- ✔ A competência para emitir o certificado de acreditação é exclusiva da Organização Nacional de Acreditação (ONA).
- ✔ Cada certificado emitido deve ser identificado por uma numeração única, assegurando a sua total rastreabilidade no SBA – ONA.
- ✔ Os certificados, declarações e selos de acreditação serão disponibilizados para *download* exclusivamente na plataforma online oficial da ONA, nos formatos A3 e A4.

5. PRAZOS

- ✔ A disponibilização do certificado digital na plataforma oficial ocorrerá mediante a conclusão da Pesquisa de Satisfação; este processo deve ser realizado pela organização acreditada em até 35 dias após o encerramento da avaliação.
- ✔ A ONA emitirá o certificado físico em até 30 dias corridos após a finalização da Pesquisa de Satisfação pela organização acreditada.

6. ACREDITAÇÃO EM REDE

Em processos de Acreditação em Rede, cada Unidade de Atenção à Saúde (PAS) e Centro de Competência de Rede (CCR) os certificados são emitidos individualmente por unidade inscrita no processo de avaliação.

7. SUBSTITUIÇÃO DE CERTIFICADO

- ✔ A substituição do certificado de acreditação é facultada exclusivamente em casos de erros materiais nos dados cadastrais da organização ou retificação do nível de acreditação homologado.
- ✔ A emissão de um novo certificado implica a invalidação imediata e definitiva do número de identificação do documento substituído, que perde qualquer valor legal ou normativo.
- ✔ Sempre que uma solicitação de substituição for deferida, ocorrerá a reemissão integral do pacote de certificação, compreendendo o certificado, os selos e a declaração de acreditação, garantindo a sincronia das informações.
- ✔ A solicitação de substituição é de responsabilidade da IAC, devendo ser formalizada via plataforma online oficial da ONA e submetida à aprovação da ONA para validação das alterações.

8. EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DO CERTIFICADO

- ✔ A Organização Acreditada poderá solicitar a emissão da segunda via do certificado a qualquer tempo, desde que o certificado esteja dentro de seu período de validade.
- ✔ A solicitação de segunda via é de responsabilidade exclusiva da Organização Acreditada, devendo ser formalizada via plataforma online oficial da ONA e submetida à validação e aprovação da ONA.
- ✔ A emissão de segunda via do certificado sujeita a organização ao pagamento de taxa administrativa, conforme valores estabelecidos na tabela de taxas vigente, disponível para consulta no portal da ONA.
- ✔ A ONA reserva-se o direito e a autonomia para avaliar e conceder a isenção da referida taxa, mediante análise de justificativa fundamentada.
- ✔ Inexistindo a concessão de isenção, a emissão e disponibilização da segunda via do documento estarão condicionadas à efetiva confirmação do pagamento pela instituição financeira.

9. CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

O cancelamento representa o encerramento prematuro ou a perda de validade do certificado antes do seu prazo de expiração. O cancelamento interrompe a validade da acreditação e exige ações imediatas da organização de saúde.

- ✔ O requerimento de cancelamento da certificação poderá ser formalizado via plataforma oficial a qualquer tempo, desde que o título de acreditação esteja dentro de seu período de vigência.
- ✔ A solicitação de cancelamento pode ser originada pela ONA, pela IAC ou pela Organização Acreditada, dependendo do fato gerador (ex: descumprimento normativo, encerramento de atividades ou decisão voluntária).
- ✔ As solicitações de cancelamento iniciadas pela Organização Acreditada (Cliente) devem ser obrigatoriamente analisadas e validadas pela IAC antes de serem submetidas à homologação final pela ONA.
- ✔ Em caso de cancelamento da acreditação, a organização de saúde estará sujeita a um período de carência superior a 1 (um) ano, contado a partir da data de homologação do cancelamento pela ONA, para tornar-se novamente elegível a um novo processo de avaliação.
- ✔ Uma vez oficializado o cancelamento, a Organização de Saúde assume a responsabilidade integral pelo descarte do certificado físico, ficando vedada qualquer exibição ou utilização do documento, sob pena de medidas legais cabíveis.

9.1. Motivadores para Cancelamento

- ✔ Solicitação Voluntária: Manifestação da Organização Acreditada em não manter o selo.
- ✔ Inadimplência Fiscal ou Contratual: Falta de pagamento das taxas de manutenção (ONA/IAC).
- ✔ Descumprimento Normativo: Não realização das visitas de manutenção nos prazos estabelecidos.
- ✔ Sanção Ética/Técnica: Identificação de fraudes, omissões graves ou perda dos requisitos mínimos de segurança e qualidade.

9.2. Solicitação de Cancelamento de Certificação

Requisitos de Análise da Solicitação pela IAC:

- ✔ Todas as solicitações de cancelamento ou alteração originadas pela Organização

Acreditada devem ser obrigatoriamente submetidas à análise da IAC à qual a instituição está vinculada, via plataforma online oficial da ONA.

- ☑ **Processo de Análise da IAC:** A IAC deverá analisar a solicitação adotando um dos seguintes posicionamentos:
 - **Aprovar:** Mediante apresentação de justificativa técnica fundamentada, a IAC valida o pedido e encaminha o processo para homologação final da ONA.
 - **Reprovar:** Caso a solicitação não atenda aos requisitos normativos, a IAC deve fundamentar a negativa, encerrando o processo sem a efetivação do cancelamento.
 - **Solicitar de Ajuste:** Identificada a necessidade de correções ou complementação de informações, a IAC deverá fundamentar a pendência e devolver o processo à Organização Acreditada para os devidos ajustes.

Requisitos para Homologação do Cancelamento pela ONA:

- ☑ O ato de homologação do cancelamento de uma certificação é de competência exclusiva da ONA, que atuará como autoridade final após a análise da IAC.
- ☑ **Homologação do Cancelamento (Aprovação):**
 - A decisão da ONA deve ser acompanhada de parecer administrativo.
 - A homologação implica o cancelamento simultâneo do certificado, selos e declarações emitidos para a organização.
 - O número de identificação do certificado cancelado é invalidado de forma definitiva no Sistema Brasileiro de Acreditação.
 - A Organização deve cessar imediatamente o uso de selos e menções à acreditação em caso de cancelamento.
- ☑ **Indeferimento da Homologação (Reprovação):**
 - A ONA reserva-se o direito de indeferir o cancelamento mediante justificativa técnica.
 - Neste caso, a solicitação é encerrada e a condição de acreditação da organização permanece inalterada.
- ☑ **Solicitação de Ajuste:**
 - Caso a ONA identifique inconsistências no processo, este será devolvido à IAC com a fundamentação necessária para que as devidas correções sejam providenciadas junto à organização ou no parecer da acreditadora.

9.3. Sanções pelo Uso Indevido

A utilização de certificados cancelados, vencidos ou com informações adulteradas sujeita a organização a:

- ✔ Notificação e Advertência: Para ajustes imediatos em materiais de divulgação.
- ✔ Suspensão do Direito de Uso: Proibição temporária de usar a marca ONA.
- ✔ Impedimento de Certificação: Em casos de má-fé ou fraude comprovada na emissão/substituição, a organização pode ser impedida de solicitar novo processo de acreditação por período determinado pela ONA.
- ✔ Sanções: A divulgação ou disponibilização de um certificado que já foi cancelado sujeita a organização às medidas legais cabíveis.

9.4. Cancelamento de Certificação - Acreditação em Rede

- ✔ O cancelamento da certificação de um Prestador de Serviços de Apoio (PAS) será processado de forma individualizada, observando-se rigorosamente os requisitos e ritos estabelecidos nesta norma.
- ✔ A prerrogativa de solicitar o cancelamento da certificação — seja da própria Unidade Central de Coordenação da Rede (CCR) ou de seus PAS vinculados — compete exclusivamente à CCR.
- ✔ A homologação do cancelamento da certificação da CCR implica, obrigatoriamente, o cancelamento automático e simultâneo de todas as certificações das PAS a ela vinculadas, dada a perda do nexo de coordenação da rede.
- ✔ É vedado o cancelamento da totalidade das PAS vinculadas à CCR, uma vez que tal ação resultaria na descaracterização técnica e operacional da rede acreditada, invalidando o modelo de certificação concedido.

9.5. Prazos

- ✔ O ciclo de cancelamento da certificação deverá ser concluído em um prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da formalização da solicitação na plataforma online oficial.
- ✔ Nos processos iniciados pela Organização Acreditada, o prazo para análise e homologação por parte da ONA passará a fluir somente após a validação e aprovação da solicitação pela respectiva IAC.
- ✔ O descumprimento dos prazos estabelecidos para a finalização do processo ensejará a

emissão automática de alertas aos responsáveis, visando a regularização imediata da pendência.

- ☑ A ONA manterá o registro histórico de todas as etapas do processo para fins de monitoramento e extração de indicadores de desempenho, incluindo a volumetria de processos com prazos expirados e o tempo médio de resposta (atraso) em cada fase.

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