



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMA ORIENTADORA

Título:	NO 07 - DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CONCEDIDA	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.007	3	1 de 8

ELABORADOR	CASSIA MANFREDINI – GERENTE DE NORMAS E SISTEMAS		
VERSÃO	DESCRIÇÃO	DATA	
1	PRIMEIRA VERSÃO DO DOCUMENTO NO SISTEMA QUALIS.	10/02/2015	
2	ATUALIZAÇÃO: 5.1 INCLUSÃO DO ITEM "U". 5.2 ATUALIZAÇÃO DAS IMAGENS.	14/06/2016	
3	RETIRADA A CITAÇÃO "CERTIFICAÇÃO" ONDE NÃO APLICÁVEL. RETIRADA A CITAÇÃO "PROGRAMAS DA SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS". CITAÇÃO "COLEÇÃO DOS MANUAIS BRASILEIROS DE ACREDITAÇÃO" PADRONIZADA. IMAGENS SO SELO DE ACREDITAÇÃO/QUALIFICAÇÃO ATUALIZADAS DEMAIS ALTERAÇÕES IDENTIFICADAS COM REALCE DE TEXTO.	01/04/2021	

	NOME	CARGO
REVISOR	GILVANE LOLATO	GERENTE DE EDUCAÇÃO
VERIFICADOR	ADRIANA TORRES	ANALISTA DA QUALIDADE
VERIFICADOR	CAMILA DEISTER	ANALISTA DA QUALIDADE
APROVADOR	PÉRICLES GÓES DA CRUZ	SUPERINTENDENTE TÉCNICO



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMA ORIENTADORA

Título:	NO 07 - DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CONCEDIDA	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.007	3	2 de 8

1. OBJETIVO

Definir e sistematizar as regras de identificação e divulgação da condição de organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditados.

2. REFERÊNCIAS

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

3. APLICABILIDADE

Esta norma se aplica à Organização Nacional de Acreditação, às Instituições Acreditadoras Credenciadas, às Organizações Prestadoras dos Serviços de Saúde, Serviços para a Saúde e aos avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação.

4. RESPONSABILIDADES

Conselho de Administração da ONA

- Deliberar sobre situações não previstas nesta norma.

Organização Nacional de Acreditação

- Encaminhar à organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditadas o selo de divulgação, o logo da condição de acreditação e a Norma Orientadora que estabelece as diretrizes para divulgação da acreditação concedida.
- Promover o entendimento desta norma pelas Instituições Acreditadoras Credenciadas.
- Acompanhar o cumprimento da referida norma pelas Instituições Acreditadoras Credenciadas.
- Revisar e atualizar a referida norma.
- Divulgar e disponibilizar a referida norma.

Instituições Acreditadoras Credenciadas

- Cumprir com as determinações desta norma em sua última versão.
- Cumprir com as deliberações do Conselho de Administração da ONA.
- Divulgar, orientar e promover o entendimento desta norma pelas organizações prestadoras dos serviços de saúde e serviços para a saúde.
- Divulgar, orientar e promover o entendimento desta norma pelos avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação.
- Verificar a correta identificação da condição de organizações prestadoras dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditados.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMA ORIENTADORA

Título:	NO 07 - DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CONCEDIDA	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.007	3	3 de 8

- Verificar a suspensão do uso e/ou divulgação do selo, logo ou do certificado, em caso de cancelamento ou suspensão da acreditação concedida.

Equipe de Avaliadores

- Cumprir com as determinações desta norma em sua última versão.
- Cumprir com as deliberações do Conselho de Administração da ONA.
- Verificar durante a visita de manutenção ordinária e extraordinária a correta identificação da condição de organizações prestadoras dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditados.
- Comunicar à Instituição Acreditadora Credenciada, caso seja verificado o descumprimento por parte das organizações prestadoras dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditados, das diretrizes contidas nesta norma em sua última versão.
- Orientar e promover o entendimento desta norma pelas organizações prestadoras dos serviços de saúde ou serviços para a saúde.

Organizações Prestadoras dos Serviços de Saúde ou Serviços para a Saúde

- Divulgar a sua condição de acreditado dentro das diretrizes contidas nesta norma em sua última versão.
- Interromper o uso do selo, logo ou certificado que divulga a sua condição de acreditado, em caso de cancelamento ou suspensão da acreditado.
- Cumprir com as determinações desta norma em sua última versão.
- Cumprir com as deliberações do Conselho de Administração da ONA

5. PROCEDIMENTOS

- a. A identificação da acreditação pelas organizações prestadoras dos serviços de saúde e serviços para a saúde será através da utilização preferencialmente do selo de acreditação ou de qualificação específicos.
- b. O uso do selo e logo de acreditação e de qualificação e a divulgação da acreditação são de responsabilidade total da organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditado, o qual assume todos os ônus e se sujeita às penalidades impostas, caso se configure comportamento infrator.
- c. Não é permitido o uso da identificação da acreditação, antes da homologação pela Organização Nacional de Acreditação.
- d. A utilização do selo e logo de acreditação está autorizada somente enquanto o certificado estiver válido.
- e. O selo e logo de acreditação não podem ser usados de um modo ambíguo, isto é, não podem ser usados de tal modo a produzir a interpretação que é uma acreditação de um setor, de um serviço terceirizado ou de um produto.
- f. O selo e logo de acreditação podem ser utilizados em brochuras, cartas e em outros materiais impressos de marketing e de relações públicas, websites, informativos eletrônicos e outros.
- g. O selo e logo de acreditação somente devem ser usados no formato padrão, sem comprometer as cores, proporções e resolução.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMA ORIENTADORA

Título:	NO 07 - DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CONCEDIDA	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.007	3	4 de 8

- h. Não é permitida a utilização do logotipo da ONA para divulgar a acreditação recebida.
- i. A logomarca da Instituição Acreditadora Credenciada somente pode ser divulgada associada ao selo de acreditação da ONA.
- j. A Organização Nacional de Acreditação fica responsável pelo fornecimento do selo e logo de acreditação à organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditada, em sua arte final (com os dados da certificação: número do certificado, IAC responsável e validade do certificado), além do envio do logo da ONA e Norma Orientadora que estabelece as diretrizes para divulgação da acreditação concedida.
- k. O selo e logo de acreditação serão fornecidos pela ONA em formato que não permita a sua alteração.
- l. A organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde não pode violar as informações contidas no selo de acreditação.
- m. A Instituição Acreditadora Credenciada deve assegurar o correto uso do selo e logo de acreditação.
- n. A equipe de avaliadores verificará, obrigatoriamente, a correta utilização do selo e logo de acreditação nas visitas de manutenção ordinárias e extraordinárias previstas na norma específica.
- o. Toda publicidade considerada pela Organização Nacional de Acreditação abusiva ou enganosa será objeto das penalidades deliberadas pela Diretoria e pelo Conselho de Administração da ONA.
- p. Caso a acreditação seja cancelada, suspensa ou rebaixada, organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde devem interromper imediatamente a distribuição de qualquer material que divulgue a condição de acreditada e dar ciência do fato aos seus clientes e parceiros.
- q. A identificação da acreditação pode ser utilizada em material promocional e publicitário e seu uso somente deve ocorrer em situações que identificam, claramente, a organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditado.
- r. Quando o material promocional ou publicitário for referente à parte da organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditado, a identificação deve deixar claro que a acreditação se aplica àquela organização ou serviço como um todo.
- s. O selo ou logo de acreditação não podem ser utilizados em material de organizações/serviços terceirizados pela organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditado.
- t. É vedada a publicidade envolvendo a certificação que seja depreciativa, abusiva ou falsa.
- u. A identificação da acreditação deve seguir a correta utilização do selo e logo de acreditação, conforme sua condição: acreditado, acreditado Pleno, acreditado com excelência ou selo de qualificação ONA.

5.1 Selos e Logos de Acreditação e de qualificação

- a. O selo de acreditação somente deve ser exibido associado ao:
 - o nome da organização prestadora dos serviços de saúde ou serviços para a saúde acreditado;
 - o número do certificado;
 - o a identificação da IAC responsável pela acreditação. Esta identificação deve ser, no máximo, 70% (setenta por cento) do tamanho da arte do selo de acreditação;

Título:	NO 07 - DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CONCEDIDA	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.007	3	5 de 8

- o período de validade do certificado.
- b. Para assegurar a nitidez e não prejudicar a leitura do selo de acreditação pode-se reduzir, sem ultrapassar o limite mínimo de 40 mm de altura na versão vertical. No entanto, em qualquer caso é fundamental atentar para a perfeita visualização de todos os elementos da marca, não podendo haver nenhum tipo de alteração nas respectivas formas e espaçamentos.
- c. A condição de acreditado, acreditado pleno, acreditado com excelência da organização prestadora dos serviços de saúde será diferenciada com os seguintes logoss:

Acreditado



Acreditado Pleno



Acreditado com Excelência



- d. A condição de qualificação, do Serviço para a Saúde, será diferenciada pelo seguinte logo:



Título:	NO 07 - DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CONCEDIDA	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.007	3	6 de 8

5.2 Uso dos Selos de Acreditação e de Qualificação



5.3 Release para a Divulgação da Condição de Acreditado

- Nos textos de divulgação é vedada a comparação entre a ONA e outras entidades acreditadoras.
- Para a elaboração dos textos é permitido o uso de falas de porta-vozes da ONA, que tenham sido citadas no site da organização (www.ona.org.br), em release da organização ou em outros meios de divulgação institucionais. É, porém, mandatória a prévia autorização da citação por meio da assessoria de imprensa.

5.3.1 Informações de apoio

5.3.1.1 Para descrever a ONA em um parágrafo

A **Organização Nacional de Acreditação (ONA)** acredita a qualidade de serviços de saúde no Brasil, tendo como foco principal a segurança do paciente. Sua metodologia de avaliação atende a padrões internacionais de qualidade e segurança. O manual de acreditação ONA é reconhecido pela ISQua (Sociedade Internacional pela Qualidade no Cuidado à Saúde, na sigla em inglês), instituição parceira da Organização Mundial da Saúde (OMS) e que tem entre seus membros especialistas e organizações de saúde de mais de 100 países.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMA ORIENTADORA

Título:	NO 07 - DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CONCEDIDA	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.007	3	7 de 8

5.3.1.2 Para descrever os níveis de acreditação

A acreditação **ONA** pode ocorrer em três níveis:

Acreditado

Para instituições que atendem aos padrões e requisitos de segurança e qualidade na assistência prestada ao paciente, em todas as áreas e atividades, incluindo os aspectos estruturais e assistenciais.

Acreditado Pleno

Para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresentam gestão integrada, com análise dos resultados dos processos, alinhados as estratégias definidas, com promoção de melhorias.

Acreditado com Excelência

O princípio deste nível é a “excelência em gestão”. Uma organização prestadora dos serviços de saúde acreditada com excelência atende aos níveis 1 e 2, além dos requisitos específicos de nível 3. A instituição já deve demonstrar uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

Selo de Qualificação ONA

A certificação é concedida para serviços para a saúde que atendem aos critérios de segurança, incluindo aspectos estruturais e de gestão.

5.3.1.3 Para explicar o que é acreditação em um parágrafo

A acreditação é um sistema de avaliação da qualidade de serviços de saúde a partir de critérios pré-definidos. O processo é voluntário, ou seja, é a instituição que manifesta o interesse em ser avaliada. Após a acreditação, os serviços de saúde continuam sendo avaliados periodicamente durante todo o período de validade do certificado.

5.3.1.4 “Sobre a ONA”

A **Organização Nacional de Acreditação (ONA)** é uma entidade não-governamental e sem fins lucrativos que coordena um processo de acreditação voltado para a qualidade de serviços de saúde, que tem como foco principal a segurança do paciente. Sua metodologia de acreditação é reconhecida pela International Society for Quality in Health Care (ISQua), associação parceira da OMS e que conta com representantes de instituições acadêmicas e organizações de saúde de mais de 100 países. Fundada em 1999, a **ONA** se consolidou como a principal acreditação de saúde do país. Seus manuais são específicos para diversos tipos de estabelecimentos: hospitais, ambulatórios, laboratórios, serviços de pronto atendimento, assistência domiciliar, clínicas odontológicas, clínicas de hemoterapia, serviços de terapia renal substitutiva e serviços de diagnóstico por imagem, radioterapia e medicina nuclear, câmara hiperbárica e serviços oncológicos. A **ONA** também certifica serviços de apoio a instituições de saúde, como lavanderia, dietoterapia, esterilização e manipulação.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMA ORIENTADORA

Título:	NO 07 - DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CONCEDIDA	Código	Revisão	Página
Processo:	NORMAS E MANUAIS	NO.NO.007	3	8 de 8

6. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTROS

Normas Técnicas

- Normas Orientadoras

Manual Brasileiro de Acreditação - ONA

- Coleção dos Manuais Brasileiros de Acreditação