	<b>Normas</b> <b>Técnicas</b>	NR: NA 1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 07/11/2000	
NORMAS PARA O PROCESSO DE AVALIAÇÃO		Revisão nº: 01	
AVALIAÇÃO DE ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

## **AVALIAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE**

### **1. Objetivo**

Sistematizar a metodologia de Avaliação das Organizações Prestadoras de Serviços Saúde, de forma a garantir a padronização do processo de avaliação desenvolvido pelas Instituições Acreditoras.

### **2. Referências**

Normas Orientadoras

Manual Brasileiro de Acreditação


### **3. Aplicabilidade**

Este procedimento se aplica à Organização Nacional de Acreditação, às Instituições Acreditoras Credenciadas, às Instituições Conveniadas para Atividades de Ensino e Aprendizagem e às Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde.

### **4. Responsabilidades**

Não se aplica.

<b>Sugerido por:</b>			
ONA; IACs			
<b>Aprovação da Superintendência/Data:</b>		<b>Aprovação Conselho de Administração/Data:</b>	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	<b>Normas Técnicas</b>	NR: NA 1/1	Pág: 1/4
		Data de Emissão: 07/11/2000	
NORMAS PARA O PROCESSO DE AVALIAÇÃO		Revisão nº: 01	
AVALIAÇÃO DE ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

## 5. Procedimentos

### 5.1 Definições Básicas do Processo de Avaliação

#### 5.1.1 Avaliação para Acreditação

Análise crítica que determina se o processo de gestão utilizado pela organização avaliada, está em conformidade com os padrões definidos no instrumento de avaliação específico (Manual Brasileiro de Acreditação – ONA). Vide Normas Orientadoras.

#### 5.1.2 Processo de Avaliação

Conjunto de atividades inter-relacionadas para realizar a verificação dos diversos processos da Organização Prestadora de Serviços de Saúde, em confronto com os níveis e padrões estabelecidos no Manual Brasileiro de Acreditação – ONA. Vide Normas Orientadoras.

#### 5.1.3 Avaliador

Profissional qualificado para efetuar as avaliações do Processo de Acreditação. Vide Normas Orientadoras.


#### 5.1.4 Avaliador-Líder

É o responsável perante a Instituição Acreditadora, por todas as fases do processo de avaliação. Deve ter capacidade gerencial, experiência e deve lhe ser conferida autoridade para tomar decisões relativas à coordenação do processo de avaliação em que estiver envolvido. Vide Normas Orientadoras.

#### 5.1.5 Equipe de Avaliadores

A equipe de avaliadores deve ser definida de acordo com o tipo de Organização Prestadora de Serviços de Saúde que será avaliada, conforme definido na Norma para o Processo de Avaliação correspondente. Cada equipe deve possuir um avaliador-líder. Caso necessário podem ser incluídos na equipe, com a ciência prévia do avaliado, especialistas, avaliadores em treinamento e observadores. Vide Normas Orientadoras.

<b>Sugerido por:</b>			
ONA; IACs			
<b>Aprovação da Superintendência/Data:</b>		<b>Aprovação Conselho de Administração/Data:</b>	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	<b>Normas</b> <b>Técnicas</b>	NR: NA 1/1	Pág: 2/4
		Data de Emissão: 07/11/2000	
NORMAS PARA O PROCESSO DE AVALIAÇÃO		Revisão nº: 01	
AVALIAÇÃO DE ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

### 5.1.6 Evidências Objetivas

Informações cuja veracidade pode ser comprovada com base em fatos e/ou dados obtidos através da observação, documentação, medição ou outros meios. Vide Normas Orientadoras.

### 5.1.7 Não Conformidade

As não conformidades encontradas durante o processo de avaliação podem ser classificadas em não conformidade maior e não conformidade menor.

A não conformidade maior consiste na ausência ou na incapacidade total da Organização Prestadora de Serviços de Saúde em atender ao requisito do padrão ou à norma como um todo. Pode ser gerada também por um grande número de não conformidades “menores”, constatadas durante a avaliação em um único item do padrão ou distribuídas de tal forma que afetem a coerência e funcionamento do sistema, bem como por uma situação que possa baseada em evidências objetivas disponíveis, gerar dúvidas significativas quanto à qualidade que está sendo fornecida.

A não conformidade menor consiste na falta de cumprimento de requisitos do sistema da qualidade que o julgamento e/ou experiência da equipe de avaliadores indiquem que provavelmente não implicará em uma “quebra” do sistema de qualidade, ou a uma adequação ou não implantação de parte de um requisito da norma (padrão) de referência, que é evidenciada pela equipe auditora. Vide Normas Orientadoras.


### 5.1.8 Observações

Uma observação pode ser originada: pela identificação da equipe de avaliadores de uma falha localizada, comprovadamente não generalizada, falha esta que não possui uma relevância sobre a atividade avaliada; por um desconforto da equipe de avaliadores ou pela identificação de uma falha potencial, ou seja, que não é evidenciada pelos avaliadores, mas que a intuição e/ou experiência do avaliador leva a crer como uma provável não conformidade futura. Vide Normas Orientadoras.

### 5.1.9 Consenso

Entende-se como consenso o processo decisório onde se procura encontrar uma proposta aceitável o bastante, para que todos os avaliadores da equipe possam apoiá-la, sem que nenhum avaliador se oponha a ela. Todo o processo de avaliação para a Acreditação é baseado no consenso.

<b>Sugerido por:</b>			
ONA; IACs			
<b>Aprovação da Superintendência/Data:</b>		<b>Aprovação Conselho de Administração/Data:</b>	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	<b>Normas</b> <b>Técnicas</b>	NR: NA 1/1	Pág: 3/4
		Data de Emissão: 07/11/2000	
NORMAS PARA O PROCESSO DE AVALIAÇÃO		Revisão nº: 01	
AVALIAÇÃO DE ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

#### 5.1.10 Diretrizes para Inscrição no Processo de Avaliação

São definidas duas etapas para a inscrição no processo de avaliação, a solicitação de informações para o processo de avaliação e a contratação da Instituição Acreditoradora para realizar o processo de visita. Vide Normas Orientadoras.

#### 5.1.11 Preparação para a Avaliação

As Instituições Acreditoradoras possuem duas etapas fundamentais de preparação para a avaliação, a confirmação da visita e o desenvolvimento do plano de visita. Vide Normas Orientadoras.

#### 5.1.12 Reuniões do Processo de Avaliação

O processo de avaliação incorpora três diferentes tipos de reunião, a reunião de abertura (vide Norma NO 1/3.9), as reuniões de avaliadores e a reunião de encerramento da avaliação. Vide Normas Orientadoras.

#### 5.1.13 Visita

Firmado o contrato entre a Instituição Acreditoradora e a Organização Prestadora de Serviços de Saúde e, confirmado por parte da ONA o recolhimento da taxa de inscrição, a equipe de avaliadores iniciará o processo de visita. A lógica do processo de visita e suas diferentes etapas estão definidas nas Normas Orientadoras.

#### 5.1.14 Relatório


O relatório de avaliação é preparado sob a orientação do avaliador-líder, que é o responsável por sua exatidão, bem como deve refletir fielmente o conteúdo da avaliação, sendo o mesmo datado e assinado pelos avaliadores. Vide Normas Orientadoras.

#### 5.1.15 Término do Processo de Avaliação

O processo de avaliação é considerado terminado após a emissão do relatório de avaliação pela Instituição Acreditoradora e entrega do seu parecer final à Organização Prestadora de Serviços de Saúde avaliada.

O certificado, a folha de resumo da avaliação e o parecer final da Instituição Acreditoradora devem ser entregues à Organização Nacional de Acreditação. Se o parecer final da equipe de avaliadores for

<b>Sugerido por:</b>			
ONA; IACs			
<b>Aprovação da Superintendência/Data:</b>		<b>Aprovação Conselho de Administração/Data:</b>	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	<b>Normas</b> <b>Técnicas</b>	NR: NA 1/1	Pág: 4/4
		Data de Emissão: 07/11/2000	
NORMAS PARA O PROCESSO DE AVALIAÇÃO		Revisão nº: 01	
AVALIAÇÃO DE ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

diferente do parecer final da Instituição Acreditadora, a Instituição Acreditadora deverá justificar o seu parecer junto à ONA (atividade desenvolvida pela Comissão, Conselho ou Comitê de Certificação da Instituição Acreditadora). Caso a Organização Prestadora de Serviços de Saúde avaliada não concorde com o resultado, esta poderá interpor recurso junto à Instituição Acreditadora, em um prazo de 45 dias. Vide Normas Orientadoras.

## 5.2 Princípios do Processo de Avaliação

O Processo de Acreditação é um método de consenso, racionalização e ordenação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e, principalmente, de educação permanente dos seus profissionais.

Desta forma, o Sistema Brasileiro de Acreditação considera que a organização de saúde é um sistema complexo, onde as estruturas e os processos da organização são de tal forma interligados, que o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final. Sendo assim, no processo de avaliação e na lógica do Sistema Brasileiro de Acreditação, não se avalia um setor ou departamento isoladamente.

Para avaliar a qualidade assistencial das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde, são utilizados instrumentos de avaliação (Manual Brasileiro de Acreditação – ONA) específicos, definidos em Norma do Processo de Avaliação (NA) específica, segundo a especialidade e a atividade fim, desenvolvida pela organização de saúde.


Os instrumentos de avaliação são compostos de seções e subseções, onde para cada subseção existem padrões interdependentes que devem ser integralmente atendidos.

Os padrões são definidos em três níveis de complexidade crescente e com princípios orientadores específicos. O princípio orientador do Nível 1 é **segurança**, do Nível 2 **segurança e organização** e do Nível 3 **segurança, organização e práticas de gestão e qualidade**.

Para cada nível, são definidos itens de orientação que norteiam o processo de visita e a preparação da Organização Prestadora de Serviços de Saúde para a avaliação.

As Instituições Acreditadoras, em qualquer momento durante o processo de planejamento e preparação da visita ou durante o processo de avaliação/visita da Organização Prestadora de Serviços de Saúde, poderão recorrer à ONA e ao fórum de jurisprudência, a fim de esclarecer aspectos omissos nas Normas Técnicas ou no Manual Brasileiro de Acreditação - ONA específico.

<b>Sugerido por:</b>			
ONA; IACs			
<b>Aprovação da Superintendência/Data:</b>		<b>Aprovação Conselho de Administração/Data:</b>	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006


	<b>Normas</b> <b>Técnicas</b>	NR: NA 1/2	Pág: 1/2
		Data de Emissão: 07/11/2000	
NORMAS PARA O PROCESSO DE AVALIAÇÃO		Revisão nº: 01	
AVALIAÇÃO DE ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

## 6. Documentos de Apoio e Registros

### Normas Técnicas

- ❖ Nas – Normas para o Processo de Avaliação
- ❖ NO 1/2.5 – Avaliador, Avaliador Líder e Equipe de Avaliadores
- ❖ NO 1/2.6 – Evidências Objetivas
- ❖ NO 1/2.7 – Não Conformidade
- ❖ NO 1/3.10 – Visita
- ❖ NO 1/3.11 – Observações
- ❖ NO 1/3.12 – Reunião dos Avaliadores
- ❖ NO 1/3.13 – Reunião de Encerramento da Avaliação
- ❖ NO 1/3.14 – Documentos de Avaliação
- ❖ NO 1/3.14.1 – Modelo de Relatório de Avaliação
- ❖ NO 1/3.16 – Término do Processo de Avaliação
- ❖ NO 1/3.17 – Recurso
- ❖ NO 1/3.3 – Definições Básicas do Processo de Acreditação
- ❖ NO 1/3.6 – Responsabilidades do Avaliador Líder
- ❖ NO 1/3.7 – Diretrizes para Inscrição no Processo de Avaliação
- ❖ NO 1/3.8 – Preparação da Avaliação
- ❖ NO 1/3.9 – Etapas da Avaliação
- ❖ NO 6 - Avaliadores
- ❖ NO 6/1 - Abrangência
- ❖ NO 6/2 - Definições
- ❖ NO 6/3 - Critérios de Admissão
- ❖ NO 6/3.1 - Documentação Mínima Necessária
- ❖ NO 6/4 - Critérios de Avaliação de Candidatos a Avaliadores
- ❖ NO 6/4.1 - Formação na Área Afim
- ❖ NO 6/4.2 - Experiência
- ❖ NO 6/4.3 - Treinamento
- ❖ NO 6/4.4 - Avaliações
- ❖ NO 6/5 - Critérios de Habilitação
- ❖ NO 6/6 - Critérios de Re-Qualificação

<b>Sugerido por:</b>			
ONA; IACs			
<b>Aprovação da Superintendência/Data:</b>		<b>Aprovação Conselho de Administração/Data:</b>	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	<b>Normas Técnicas</b>	NR: NA 1/2	Pág: 2/2
		Data de Emissão: 07/11/2000	
NORMAS PARA O PROCESSO DE AVALIAÇÃO		Revisão nº: 01	
AVALIAÇÃO DE ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

- ❖ NO 6/7 - Critérios de Exclusão (Desqualificação)
- ❖ NO 6/8 - Critérios de Quarentena/Espera
- ❖ NO 8 – Comissão, Conselho ou Comitê de Certificação

#### Outros Documentos

- ❖ Atas do Conselho de Administração da ONA
- ❖ Atas do CTA-Dirigentes

<b>Sugerido por:</b>			
ONA; IACs			
<b>Aprovação da Superintendência/Data:</b>		<b>Aprovação Conselho de Administração/Data:</b>	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006