

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	1 de 19

ELABORAÇÃO: CÁSSIA MANFREDINI

VERSÃO	DESCRIÇÃO	DATA
1	PRIMEIRA VERSÃO DO DOCUMENTO NO SISTEMA QUALIS.	10/02/2015
2	ATUALIZAÇÃO 6.1.2: ALTERADO FORMAÇÃO EM ENSINO SUPERIOR HÁ NO MÍNIMO 3 ANOS; ATIVIDADES ASSISTENCIAIS E/OU EM GESTÃO NA ÁREA DA SAÚDE E/OU EM PROCESSOS DE AVALIAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE. 6.4: INCLUSÃO DO PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO E ATUALIZAÇÃO DE AVALIADORES SBA/ONA. 6.5: INCLUSÃO DOS ITENS "C" E "D". 6.7: ALTERAÇÃO DO TERMO "QUARENTENA" PARA "BLOQUEIO".	14/06/2016
3	5.3 TRAINEE - ALTERADO 6.1.2 ATRIBUTOS DE FORMAÇÃO INCLUÍDO NA TABELA QUALIFICAÇÃO MÉDICO PARÂMETRO: CAPACITAÇÃO NO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO – ONA - INCLUÍDO PARÂMETRO: EXPERIÊNCIA EM PROCESSO DE AVALIAÇÃO - ALTERADO 6.1.3 ATRIBUTOS TÉCNICOS PARÂMETRO: PRINCÍPIOS, PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO - ALTERADO 6.4 CRITÉRIOS PARA A MANUTENÇÃO DA HABILITAÇÃO PARÂMETRO: EDUCAÇÃO PERMANENTE DA IAC - INCLUÍDO PARÂMETRO: EXPERIÊNCIA EM PROCESSOS DE AVALIAÇÃO - ALTERADO 6.7 CRITÉRIOS DE BLOQUEIO PARA O AVALIADOR EXCLUÍDO TEMPORARIAMENTE ITEM B - ALTERADO 6.8 MUDANÇA DE INSTITUIÇÃO ACREDITADORA CREDENCIADA - IAC - INCLUÍDO	13/05/2019

Nome	Cargo
ANDRÉA RIGHI	GERENTE DE CERTIFICAÇÃO
CASSIA MANFREDINI	GERENTE DE NORMAS E SISTEMAS
PERICLES CRUZ	SUPERINTENDENTE TÉCNICO

Título:	NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto:	NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	2 de 19

1. OBJETIVO

Definir e sistematizar as competências necessárias a um avaliador do Sistema Brasileiro de Acreditação, bem como o seu processo de formação, capacitação, habilitação, qualificação e de avaliação de desempenho.

2. REFERÊNCIAS

- Normas Gerais
- Normas Orientadoras
- Resoluções do Conselho de Administração da ONA

3. APLICABILIDADE

Esta norma se aplica à Organização Nacional de Acreditação, às Instituições Acreditoras Credenciadas, aos Avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação e aos Aspirantes a Avaliadores.

4. RESPONSABILIDADES

Conselho de Administração da ONA

- Deliberar sobre situações não previstas nesta norma.

Organização Nacional de Acreditação

- Definir os requisitos mínimos para a seleção, admissão, avaliação, habilitação, qualificação, exclusão e bloqueio temporário de avaliadores ao Sistema Brasileiro de Acreditação.
- Proceder com a homologação das exclusões de avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação.
- Fornecer informações relativas aos avaliadores, quando solicitado pelas Instituições Acreditoras Credenciadas.
- Incentivar que os avaliadores mantenham-se atualizados nos aspectos que impactam a sua atuação como avaliador do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA.
- Promover o entendimento desta norma pelas Instituições Acreditoras Credenciadas.
- Acompanhar o cumprimento da referida norma pelas Instituições Acreditoras Credenciadas.
- Revisar e atualizar a referida norma.
- Divulgar e disponibilizar a referida norma.

Instituições Acreditoras Credenciadas

- Selecionar, admitir, avaliar, capacitar, qualificar e desvincular avaliadores segundo as normas do Sistema Brasileiro de Acreditação.

Título:	NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto:	NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	3 de 19

- Manter atualizado o cadastro dos avaliadores quanto à sua qualificação.
- Registrar no ONA Integrare a solicitação de exclusão de avaliadores, segundo as diretrizes desta norma.
- Manter a documentação e os registros dos avaliadores atualizados anualmente e disponíveis para verificação da ONA.
- Promover o entendimento da norma pelos avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação.
- Promover a atualização dos avaliadores nos aspectos que impactam a sua atuação como avaliador do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA.
- Cumprir com as determinações desta norma em sua última versão.
- Cumprir com as deliberações do Conselho de Administração da ONA.

Avaliador

- Manter os seus dados atualizados junto à Instituição Acreditadora e a Organização Nacional de Acreditação.
- Manter-se atualizado nos aspectos que impactam na sua atuação como avaliador do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA.
- Cumprir com as determinações desta norma em sua última versão.
- Cumprir com as deliberações do Conselho de Administração da ONA.

5. CONSIDERAÇÕES GERAIS

5.1 Avaliador Líder

O avaliador líder é o profissional que coordena as avaliações para a acreditação/qualificação. O avaliador líder deve realizar avaliações em conformidade com a metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação.

5.2 Avaliador

Profissional com competência para realizar uma avaliação para a acreditação/qualificação em conformidade com a metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação.

5.3 Trainee

Profissional que está em processo de preparação e capacitação para se habilitar como avaliador. O trainee deve acompanhar todas as etapas do processo de avaliação (atividades pré-visita, visita e pós-visita), sendo suas atividades monitoradas e conduzidas pelo **avaliador líder e / ou avaliador**.

O trainee não é considerado um membro da equipe de avaliadores por estar em processo de preparação e capacitação.

Título:	NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto:	NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	4 de 19

5.4 Especialista

Profissional com formação em determinada área e que fornece conhecimento ou experiência específica para a equipe de avaliadores.

O especialista não substitui os membros da equipe de avaliadores, mas complementa a mesma com seu conhecimento técnico específico.

5.5 Observador

Profissional que acompanha a equipe de avaliadores, mas que não faz parte dela.

O observador não deve influenciar ou realizar intervenções durante o processo de avaliação.

O observador representante da ONA, especificamente, tem a função de observar o desempenho da IAC, através do acompanhamento da equipe avaliadora e de apoiar tecnicamente as equipes em campo, sem que isso interfira diretamente junto à avaliada.

6. PROCEDIMENTO

6.1 Critérios para Seleção e Admissão de Avaliadores

- a. Atributos pessoais.
- b. As qualificações básicas estabelecidas pela ONA.
- c. Capacidade de aplicação do conhecimento e habilidades, adquiridos através de educação, experiência profissional, treinamento em avaliação e experiência em processos de avaliação.

É facultado à Instituição Acreditadora Credenciada consultar a ONA quanto ao histórico dos candidatos a avaliadores.

6.1.1 Habilidades Pessoais

As habilidades pessoais pressupõem que o profissional possua:

- Trabalho em equipe;
- Boa comunicação;
- Administração do tempo;
- Bom relacionamento interpessoal;

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	5 de 19

- Proatividade;
- Saber administrar conflitos;
- Ética;
- Organização e planejamento.

6.1.2 Atributos de Formação

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
Educação	Formação em Ensino Superior há, no mínimo, 3 (três) anos.	Formação em Ensino Superior há no mínimo 3 (três) anos.	Formação em Ensino Superior há no mínimo 3 (três) anos.	Formação em Ensino Superior há no mínimo 3 (três) anos.
Experiência profissional total	1 (um) ano em atividades assistenciais e/ou em gestão na área da saúde e/ou em processos de avaliação na área da saúde.	2 (dois) anos em atividades assistenciais e/ou em gestão na área da saúde e/ou em processos de avaliação na área da saúde.	4 (quatro) anos em atividades assistenciais e/ou em gestão na área da saúde e/ou em processos de avaliação na área da saúde.	2 (dois) anos em atividades assistenciais e/ou em gestão na área da saúde e/ou em processos de avaliação na área da saúde.
Capacitação no Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Avaliadores (certificado válido – dois anos). ○ As visitas de trainee somente 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Avaliadores (certificado válido – dois anos). ○ Ser certificado no processo do 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Avaliadores (certificado válido – dois anos). ○ Ser certificado no processo do Exame do Sistema 	○ Não se aplica.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	6 de 19

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
	serão contabilizadas no ONA integrare, posterior a data de inserção dos trainnes no ONA Integrare.	Exame do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA (certificado válido por dois anos).	Brasileiro de Acreditação – ONA (certificado válido por dois anos).	
Capacitação Instituição Acreditadora Credenciada	o Ser aprovado no Programa de Integração – IAC.	o Ser aprovado no Programa de Integração – IAC.	o Ser aprovado no Programa de Integração – IAC.	Não se aplica.
Experiência em processo de avaliação	Não se aplica.	o Realização de 3 (três) processos completos de avaliação como trainee, pela metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA, com base em pelo menos duas Normas para o Processo de Avaliação (NAs) distintas, sendo: o 2 Visitas de Certificação o As demais podem ser DO e / ou	o Realização de 5 (cinco) processos completos de avaliação como Avaliador, pela metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA, com base em pelo menos duas Normas para o Processo de Avaliação (NAs) distintas, sendo: o 3 Visitas de Certificação o As demais podem	Não se aplica.

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	7 de 19

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
		Manutenção e / ou Certificação	ser DO e / ou Manutenção e / ou Certificação	

6.1.3 Atributos Técnicos

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
Princípios, procedimentos e técnicas de avaliação	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicar princípios, procedimentos e técnicas de avaliação. ○ Acompanhar a avaliação dentro da programação acordada. ○ Coletar informações através de entrevistas, realizada pela equipe de avaliadores, observar e analisar criticamente 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicar princípios, procedimentos e técnicas de avaliação. ○ Realizar a avaliação dentro da programação acordada. ○ Priorizar e focar assuntos de importância. ○ Coletar informações através de entrevistas eficazes, observar e analisar, 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicar princípios, procedimentos e técnicas de avaliação. ○ Realizar a avaliação dentro da programação acordada. ○ Priorizar e focar assuntos de importância. ○ Coletar informações através de entrevistas eficazes, observar e analisar 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Coletar informações através de entrevistas eficazes, observar e analisar criticamente documentos, registros e dados. ○ Usar documentos de trabalho para registrar as atividades da avaliação. ○ Manter a confidencialidade e a segurança das

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	8 de 19

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
	<p>documentos, registros e dados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Usar documentos de trabalho para registrar as atividades da avaliação. ○ Preparar relatórios de avaliação. ○ Manter a confidencialidade e a segurança das informações. ○ Comunicar-se com eficácia. 	<p>criticamente, documentos, registros e dados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar a precisão das informações coletadas. ○ Confirmar a conveniência das evidências coletadas para apoiar as constatações e conclusões da avaliação. ○ Avaliar os fatores que possam afetar a confiabilidade das constatações e conclusões da avaliação. ○ Usar documentos de trabalho para registrar as atividades da avaliação. ○ Preparar relatórios de avaliação. 	<p>criticamente documentos, registros e dados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar a precisão das informações coletadas. ○ Confirmar a conveniência das evidências coletadas para apoiar as constatações e conclusões da avaliação. ○ Avaliar os fatores que possam afetar a confiabilidade das constatações e conclusões da avaliação. ○ Usar documentos de trabalho para registrar as atividades da avaliação. ○ Preparar relatórios de avaliação. 	<p>informações.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicar-se com eficácia.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título:	NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto:	NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	9 de 19

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
		<ul style="list-style-type: none">Manter a confidencialidade e a segurança das informações.Comunicar-se com eficácia.	<ul style="list-style-type: none">Manter a confidencialidade e a segurança das informações.Comunicar-se com eficácia.Planejar a avaliação e fazer uso eficaz dos recursos disponíveis.Representar a equipe de avaliação, quando necessário.Organizar e dirigir os membros da equipe avaliadora.Fornecer orientação e direção para os avaliadores trainee.Conduzir a equipe para atingir os objetivos da avaliação.Prevenir e solucionar	

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	10 de 19

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
			conflitos. ○ Preparar e completar o relatório de avaliação.	
Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação, Manual Brasileiro de Acreditação e documentos de referência	○ Conhecer e entender as Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação (NOs, NAs) e os volumes do Manual Brasileiro de Acreditação.	○ Aplicar as Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação (NOs, NAs) e os volumes do Manual Brasileiro de Acreditação. ○ Aplicar os documentos de referência a diferentes situações de avaliação.	○ Aplicar as Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação (NOs, NAs) e os volumes do Manual Brasileiro de Acreditação. ○ Aplicar os documentos de referência a diferentes situações de avaliação.	○ Conhecer e entender as Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação (NOs, NAs) e os volumes do Manual Brasileiro de Acreditação.
Contexto organizacional	○ Compreender o contexto operacional da organização/ programa/serviço como: tamanho, estrutura, funções e relações; tipo e características; terminologia utilizada; costumes	○ Compreender o contexto operacional da organização/ programa/serviço como: tamanho, estrutura, funções e relações; tipo e características; terminologia	○ Compreender o contexto operacional da organização/ programa/serviço como: tamanho, estrutura, funções e relações; tipo e características; terminologia	○ Compreender o contexto operacional da organização/ programa/serviço como: tamanho, estrutura, funções e relações; tipo e características; terminologia

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	11 de 19

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
	culturais e sociais do avaliado.	utilizada; costumes culturais e sociais do avaliado.	utilizada; costumes culturais e sociais do avaliado.	utilizada; costumes culturais e sociais do avaliado.
Leis e regulamentos	o Estar atento à legislação sanitária vigente.	o Conhecer a legislação sanitária vigente.	o Conhecer a legislação sanitária vigente.	o Conhecer a legislação sanitária vigente.
Métodos e técnicas relacionadas à gestão da qualidade	o Conhecer a terminologia básica da qualidade. o Conhecer os princípios básicos de gestão da qualidade.	o Conhecer a terminologia da qualidade. o Conhecer os princípios de gestão da qualidade e sua aplicação. o Conhecer ferramentas de gestão da qualidade e sua aplicação.	o Conhecer a terminologia da qualidade. o Conhecer os princípios de gestão da qualidade e sua aplicação. o Conhecer ferramentas de gestão da qualidade e sua aplicação.	o Conhecer a terminologia básica da qualidade. o Conhecer os princípios básicos de gestão da qualidade.
Aspectos técnicos do setor saúde	o Conhecer basicamente a terminologia da saúde.	o Conhecer a terminologia da saúde. o Conhecer as características técnicas dos processos e serviços do setor saúde. o Conhecer	o Conhecer a terminologia da saúde. o Conhecer as características técnicas dos processos e serviços do setor saúde. o Conhecer	o Conhecer a terminologia da saúde. o Conhecer as características técnicas dos processos e serviços do setor saúde. o Conhecer

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	12 de 19

Parâmetros	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista / Médico
		processos e práticas específicos do setor.	processos e práticas específicos do setor.	processos e práticas específicos do setor.

6.1.4 Documentação Mínima Necessária

Documentação mínima que deve estar disponível na IAC:

Documento	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista
Currículo	x	x	x	x
Cópia do diploma de Ensino Superior	x	x	x	x
Tabela de experiência profissional	x	x	x	x
Certificado de aprovação no processo do Exame do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA		x	x	
Certificado de aprovação no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Avaliadores	x	x	x	
Certificado de participação no Curso de Avaliadores ministrado	x	x	x	

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	13 de 19

Documento	Trainee	Avaliador	Avaliador Líder	Especialista
pela Instituição Acreditadora Credenciada a que está vinculado				
Relatório de avaliação		Como Trainee	Como Avaliador	

Documentos adicionais que comprovem a formação e/ou a experiência do profissional devem ser anexados aos documentos mínimos.

6.2 Critérios para a Habilitação do Avaliador

- a. O profissional para ser habilitado como avaliador do Sistema Brasileiro de Acreditação deve atender aos requisitos estabelecidos nesta norma.
- b. O avaliador habilitado junto à Organização Nacional de Acreditação deve estar devidamente cadastrado no sistema ONA Integrare.
- c. Somente pode realizar processo de avaliação pela metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA, avaliador com habilitação válida junto à Organização Nacional de Acreditação.
- d. A documentação dos avaliadores deve permanecer disponível na Instituição Acreditadora Credenciada para procedimentos de verificação e avaliação pela ONA.

A IAC deve, obrigatoriamente, ter um Programa de Integração para Avaliador ao iniciar como Trainee. O Programa deverá abranger os processos operacionais e código de conduta da Instituição Acreditadora Credenciada em que está vinculado e a apresentação das Normas Orientadoras da ONA.

A ONA acompanhará o processo de integração dos Avaliadores durante as visitas de acompanhamento de credenciamento e visitas de credenciamento às IACs.

6.3 Critérios para a Avaliação de Desempenho do Avaliador

- a. A IAC deve sistematizar o processo de avaliação de desempenho dos avaliadores, com definição de periodicidade da avaliação, requisitos de avaliação, ferramenta válida e procedimentos de retorno ao avaliado, seguindo as diretrizes da ONA, estabelecidas nesta norma.
- b. A IAC deve manter em seus registros todas as avaliações de desempenho realizadas, por profissional, para fins de verificação e avaliação pela ONA.
- c. A IAC deve estabelecer planos de desenvolvimento do avaliador a partir do resultado da avaliação de desempenho.

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	14 de 19

A ONA acompanhará o processo de desenvolvimento dos avaliadores com base na revisão de relatórios, acompanhamento de visitas, pelo SAC da ONA e nas visitas de acompanhamento de credenciamento e visitas de credenciamento às IACs.

6.3.1 Métodos de Avaliação

Os métodos abaixo são sugestões que podem ser utilizadas pelas IACs.

Objetivos da Avaliação	Métodos de Avaliação do Desempenho
Experiência do avaliador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Análise de registros de educação ○ Capacitações ○ Experiência em processos de avaliação ○ Análise de relatórios de avaliação
Percepção de desempenho relativo ao avaliador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pesquisas ○ Referências pessoais ○ Atestados ○ Registros de reclamações ○ Análise crítica de seus superiores e pares
Atributos pessoais e habilidades de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrevistas ○ Dinâmicas de grupo ○ Observação do avaliador ○ Análise de relatórios de avaliação
Conhecimento e capacidade de aplicação	<ul style="list-style-type: none"> ○ Avaliações testemunhadas ○ Desempenho nas atividades ○ Exames orais e escritos ○ Análise crítica do relatório de avaliação ○ Discussão com o avaliado sobre o material recebido e o processo de avaliação realizado

6.4 Critérios para a Manutenção da Habilitação

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	15 de 19

a. Para o processo de manutenção da habilitação em cada categoria de avaliador é necessário o atendimento a requisitos mínimos de treinamento em avaliação, educação permanente e experiência em processos de avaliação.

Parâmetros	Avaliador	Avaliador Líder
Capacitação no Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA	<ul style="list-style-type: none"> ○ Concluir o Programa de Desenvolvimento e Atualizações de Avaliadores ONA-SBA (validade 2 anos); ou ○ Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Avaliadores (certificado válido – 2 anos). ○ Ser certificado no processo do Exame do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA (certificado válido – 2 anos). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Concluir o Programa de Desenvolvimento e Atualizações de Avaliadores ONA-SBA (validade 2 anos); ou ○ Ser aprovado no Curso do Sistema Brasileiro de Acreditação para Avaliadores (certificado válido – 2 anos). ○ Ser certificado no processo do Exame do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA (certificado válido – 2 anos).
Educação permanente da IAC	<p>Aperfeiçoamento de conhecimentos e habilidades em um mínimo de 24 horas anuais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Treinamento em sistema de gestão. ○ Treinamento em técnicas de avaliação. ○ Atualização quanto às Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação e quanto aos volumes do Manual Brasileiro de Acreditação. 	<p>Aperfeiçoamento de conhecimentos e habilidades em um mínimo de 32 horas anuais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Treinamento em sistema de gestão. ○ Treinamento em técnicas de avaliação. ○ Atualização quanto às Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação e quanto aos volumes do Manual Brasileiro de Acreditação.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	16 de 19

Parâmetros	Avaliador	Avaliador Líder
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Participar de 1 (um) evento científico ao ano, relacionado à gestão e qualidade. ○ Recomendável: Treinamento de Gestão Treinamento em Habilidades de Liderança, Treinamento Governança Clínica 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Participar de 1 (um) evento científico ao ano, relacionado à gestão e qualidade. ○ Treinamento de Gestão ○ Treinamento em Habilidades de Liderança, ○ Treinamento Governança Clínica
Experiência em processos de avaliação	<p>Realização de 6 (seis) dias de visitas ou;</p> <p>Pelo menos 3 processos completos, com 2 dias no mínimo para cada processo, totalizando 6 dias.</p> <p>Pelo menos duas Nas diferentes.</p> <p>Serão consideradas aqui avaliações de diagnóstico organizacional registrado no Integrare, avaliações para a certificação SBA-ONA e/ou avaliações de manutenção da certificação.</p>	<p>Realização 12 (doze) dias de visita ou;</p> <p>Pelo menos 4 processos completos, com no mínimo 2 dias de visita em cada processo.</p> <p>Pelo menos duas Nas diferentes.</p> <p>Serão consideradas aqui avaliações de diagnóstico organizacional registrado no Integrare, avaliações para a certificação SBA-ONA e/ou avaliações de manutenção da certificação.</p>
Avaliação de Desempenho do Avaliador	<p>Avaliação contínua de desempenho do avaliador, <i>feedback</i> e elaboração de plano de desenvolvimento individual.</p>	<p>Avaliação contínua de desempenho do avaliador líder, <i>feedback</i> e plano de desenvolvimento individual</p>

Título:	NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto:	NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	17 de 19

6.5 Critérios para a Requalificação do Avaliador

- a. Para o Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA, requalificação é considerada o processo de alteração/mudança de categoria do avaliador.
- b. O processo de requalificação dos avaliadores é realizado pela Instituição Acreditora seguindo os critérios estabelecidos nos itens 6.1 e 6.4 desta norma.
- c. O Avaliador que não seguir os critérios estabelecidos terá uma qualificação rebaixada de Avaliador Líder para Avaliador e de Avaliador para Trainee.
- d. O Avaliador poderá retornar sua qualificação após cumprir os critérios de “Experiência em processos de avaliação” estabelecido no item 6.4.

6.6 Critérios para a Exclusão do Avaliador

- a. A exclusão do avaliador pode ocorrer pelas seguintes formas:
 - Solicitação espontânea do avaliador.
 - Por decisão da Instituição Acreditora Credenciada por decorrência de motivos técnicos e/ou éticos.
 - Por decisão da Organização Nacional de Acreditação por motivos éticos.
- b. A Instituição Acreditora deve dispor de normas e procedimentos específicos relativos à exclusão de avaliadores de sua equipe de profissionais, devendo para tanto adotar como referências:
 - O Código de Ética do Sistema Brasileiro de Acreditação.
 - A avaliação de desempenho do avaliador.
- c. Os avaliadores podem ser excluídos do banco de avaliadores da Instituição Acreditora Credenciada (exclusão temporária) ou do banco de avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA (exclusão permanente).
- d. A decisão final da exclusão permanente do avaliador cabe exclusivamente à ONA.
- e. A Instituição Acreditora deve solicitar formalmente à ONA, via ONA Integrare, quando da exclusão de avaliador de sua equipe, registrando a justificativa da exclusão.

6.6.1 Exclusão por Solicitação Espontânea do Avaliador

- a. O avaliador deve fazer a solicitação formal de sua exclusão da equipe de avaliadores, diretamente para a Instituição Acreditora a qual está vinculado.
- b. A IAC possui até 15 dias, a partir da data de recebimento da solicitação de exclusão, para responder ao avaliador e fazer formalmente a exclusão do profissional no ONA Integrare.

Título: NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto: NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	18 de 19

- c. O descumprimento do prazo para exclusão do avaliador pela IAC, no ONA Integrare, desencadeará por parte da ONA:
- A notificação formal à IAC com solicitação para que esta justifique formalmente o descumprimento da norma.
 - A exclusão do avaliador pela ONA.
 - Havendo reincidência, multa à IAC e/ou a suspensão de seu credenciamento.

6.7 Critérios de bloqueio para o Avaliador Excluído Temporariamente

- a. O avaliador excluído de uma Instituição Acreditadora deverá cumprir os requisitos do processo de admissão e seleção de avaliadores, para candidatar-se como avaliador em outra Instituição Acreditadora.
- b. Tempo mínimo para o bloqueio 3 (três) meses, pelos seguintes motivos:
- Exclusão por solicitação do avaliador
 - Exclusão por motivos técnicos
 - Exclusão por infração às Normas Orientadoras (ITEM NOVO)
 - Exclusão por motivos éticos: Não existe bloqueio temporário. Neste caso, o avaliador será excluído, permanentemente, do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA.
 - Por deliberação do Conselho de Administração da ONA e conforme o caso, o período de bloqueio pode ser alterado.
- c. O bloqueio terá início, a partir da data de homologação da exclusão do avaliador, pela Organização Nacional de Acreditação.

6.8 Mudança de Instituição Acreditadora Credenciada - IAC

Quando o avaliador muda a IAC, e esta ativo no ONA Integrare, pode seguir a regra da tabela abaixo:

AVALIADOR	AVALIADOR LÍDER
Visita de um processo completo de trainee	Visita de um processo completo de trainee
Posterior a visita já será Avaliador	Posterior a visita já será Avaliador Líder
O período de exclusão temporária não será contabilizado	O período de exclusão temporária não será contabilizado

7. DOCUMENTOS DE APOIO E REGISTRO

Normas Técnicas



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA

NORMAS ORIENTADORAS

Título:	NO 14 - AVALIADORES DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO - ONA	Código	Revisão	Página
Depto:	NORMAS E SISTEMAS (NORMS AND SYSTEMS)	NO.NO.014	3	19 de 19

- Normas Orientadoras
- Normas para o Processo de Avaliação

Manual Brasileiro de Acreditação – ONA

- Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde
- Manual de Programas da Saúde e Prevenção de Riscos
- Manual dos Serviços Odontológicos
- Manual dos Serviços para a Saúde – Selo de Qualificação ONA