

# MANUAL DE USO

**Ícones dos atributos de qualificação**  
RN nº. 267/2011

Revisão - 20/03/2013



Este anexo faz parte da Instrução Normativa – IN nº XX e especifica a padronização do uso dos ícones dos atributos de qualificação, que têm como objetivo divulgar à sociedade as características que qualificam os prestadores de serviços, sejam profissionais ou instituições, que atuam no setor de planos de saúde.



# Apresentação

O objetivo deste manual é estabelecer o padrão para a utilização dos ícones dos atributos de qualificação em peças de comunicação, sejam elas impressas ou eletrônicas.

Este manual está dividido em 3 capítulos:

- I- Legenda para os ícones dos atributos de qualificação
- II- Aplicação para meio eletrônico
- III- Aplicação para materiais impressos



# Índice

## Capítulo I

A) Legenda e descrição pormenorizada para os ícones dos atributos de qualificação dos prestadores de serviço na saúde suplementar.....	5
1 - Prestadores de serviços hospitalares .....	5
2 - Prestadores de serviços auxiliares de diagnóstico e terapia e clínicas ambulatoriais .....	7
3 - Profissionais de saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios .....	8
B) Legenda para os ícones dos atributos de qualificação dos prestadores de serviço na saúde suplementar .....	11

## Capítulo II

Aplicação para meio eletrônico .....	12
--------------------------------------	----

## Capítulo III

Aplicação para materiais impressos .....	17
--	----



# Capítulo I

## A) Legenda e descrição pormenorizada para os ícones dos atributos de qualificação dos prestadores de serviço na saúde suplementar

### 1 - Prestadores de serviços hospitalares:

- a) Acreditação de serviços de saúde com identificação da entidade acreditadora

Certificação dos serviços de saúde que avalia o desempenho da instituição como um todo, e não do profissional individual. Reconhece que o hospital respeita os padrões de qualidade e desempenho adequados ao seu tipo de atendimento.

Metodologias:



#### Padrão nacional de qualidade

Acreditado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), por meio do manual próprio com reconhecimento da Anvisa/Ministério da Saúde.



#### Padrão internacional de qualidade

Acreditado pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), por meio do manual da Joint Commission International (JCI), acreditadora norte-americana.





## **Padrão internacional de qualidade**

Acreditado pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), por meio do manual da Accreditation Canada, acreditadora canadense.

- b) Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (Notivisa) da Anvisa



## **Comunicação de eventos adversos**

Sistema eletrônico gerenciado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para receber notificações dos estabelecimentos de saúde. A participação no Notivisa demonstra que o hospital comunica à Anvisa os casos confirmados ou suspeitos de efeitos inesperados, que podem variar de alergia a óbito, por exemplo. Problemas em relação a produtos ou aparelhos utilizados em hospitais também são comunicados.

- c) Participação no Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (Qualiss) da ANS



## **Qualidade monitorada**

Programa da ANS que monitora, avalia e divulga o desempenho dos prestadores de serviços hospitalares no setor de planos de saúde (saúde suplementar). A ANS divulgará, periodicamente, em seu portal eletrônico, os resultados das instituições que atendem ao mínimo de qualidade esperada.



## **2 - Prestadores de serviços auxiliares de diagnóstico e terapia e clínicas ambulatoriais:**

- a) Acreditação de serviços de saúde com identificação da entidade acreditadora

Certificação dos serviços de saúde que avalia o desempenho da instituição como um todo, e não do profissional individual. Reconhece que o laboratório, clínica ou ambulatório acreditado respeita os padrões de qualidade e desempenho adequados ao seu tipo de atendimento.

Metodologias:



### **Padrão nacional de qualidade**

Acreditado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), por meio do manual próprio com reconhecimento da Anvisa/Ministério da Saúde.



### **Padrão nacional de qualidade**

Acreditado pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), certificado concedido pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML).



### **Padrão nacional de qualidade**

Acreditado pelo Sistema Nacional de Acreditação (DICQ). Certificado concedido pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas.



- b) Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (Notivisa) da Anvisa



### Comunicação de eventos adversos

Sistema eletrônico gerenciado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para receber notificações dos estabelecimentos de saúde. A participação no Notivisa demonstra que o laboratório, clínica ou ambulatório comunica à Anvisa os casos confirmados ou suspeitos de efeitos inesperados, que podem variar de alergia a óbito, por exemplo. Problemas em relação a produtos ou aparelhos utilizados em clínicas e laboratórios também são comunicados.

- c) Participação no Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (Qualiss) da ANS



### Qualidade monitorada

Programa da ANS que monitora, avalia e divulga o desempenho dos laboratórios, clínicas e ambulatórios no setor de planos de saúde (saúde suplementar). A ANS divulgará, periodicamente, em seu portal eletrônico, os resultados das instituições que atendem ao mínimo de qualidade esperada.

## 3 - Profissionais de saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios:

- a) Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (Notivisa) da Anvisa



### Comunicação de eventos adversos

Sistema eletrônico gerenciado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para receber notificações dos profissionais de saúde. A participação no Notivisa demonstra que o



profissional comunica à Anvisa os casos confirmados ou suspeitos de efeitos inesperados, que podem variar de alergia a óbito, por exemplo. Problemas em relação a produtos ou aparelhos utilizados em hospitais também são comunicados.

- b) Residência em saúde reconhecida pelo MEC na área de atuação do profissional



### **Profissional com residência**

- Residência Médica na especialidade de atuação

A Residência Médica é uma pós-graduação que tem o objetivo de qualificar e especializar o médico. Caracteriza-se por treinamento, orientado por profissionais mais experientes, em instituições de saúde, em período integral.

- Residências em Área Profissional da Saúde e Residência Multiprofissional em Saúde na área de atuação

Preparam os profissionais para atuar de forma multidisciplinar. Caracteriza-se por treinamento orientado por profissionais mais experientes em instituição de saúde. São várias as profissões da área da saúde abrangidas por estes programas.

- c) Pós-graduação com no mínimo 360 h reconhecida pelo MEC na área de atuação para profissionais da saúde, exceto médicos



### **Profissional com especialização**

- Especialização em Área Profissional da Saúde na especialidade de atuação

O profissional de saúde que obtém o certificado do curso de especialização dentro de sua área de atuação, demonstra que se dedicou a um programa de melhoria do seu conhecimento específico.



d) Título de Especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria na área de atuação, com registro no conselho profissional:



### Título de Especialista

Concedido aos profissionais de saúde que para obterem este título são submetidos a avaliações que certificam seus conhecimentos específicos em suas áreas de atuação. O título é chancelado pelas associações profissionais e deve ser registrado pelo próprio conselho profissional.



## B) Legenda para os ícones dos atributos de qualificação dos prestadores de serviço na saúde suplementar

- A<sub>PALC</sub>** Padrão nacional de qualidade
- A<sub>DICQ</sub>** Padrão nacional de qualidade
- A<sub>ONA</sub>** Padrão nacional de qualidade
- A<sub>CBA</sub>** Padrão internacional de qualidade
- A<sub>IQG</sub>** Padrão internacional de qualidade
- N** Comunicação de eventos adversos
- P** Profissional com especialização
- R** Profissional com residência
- E** Título de Especialista
- Q** Qualidade monitorada



# Capítulo II

## Aplicação para meio eletrônico

Este capítulo tem como objetivo a explanação das formas de aplicação dos ícones, e seus respectivos descritivos, do Programa da Divulgação da Qualificação dos Prestadores de Serviços para o meio eletrônico de divulgação das redes das operadoras.

Seguindo as regras de acessibilidade e usabilidade, a iconografia e seus descritivos devem respeitar a leiturabilidade (capacidade de assimilação do texto por parte do usuário) e a legibilidade (capacidade de reconhecimento dos caracteres e imagens).

Também serão apresentadas, neste capítulo, as diretrizes básicas de informação que se adequam às diversas mídias eletrônicas (sítios, aplicativos móveis, etc.) Nestes quesitos constam a obrigatoriedade de uma área destinada à explanação do programa (com o descritivo completo de cada um de seus ícones), a inserção dos ícones nos resultados de busca da rede de prestadores, bem como a implantação de suas legendas para um melhor entendimento por parte do usuário.



## Reduções

Visando a legibilidade e a leitabilidade da iconografia proposta, os ícones devem apresentar uma altura mínima de 16 pixels.



## Área de reserva

Além da restrição mínima de 16 pixels, deve ser preservada a área do entorno do ícone no tamanho correspondente à altura da caixa menor do ícone ampliado.

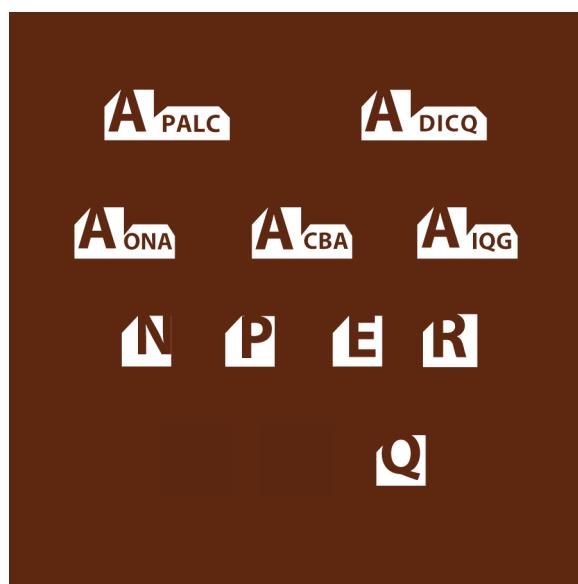
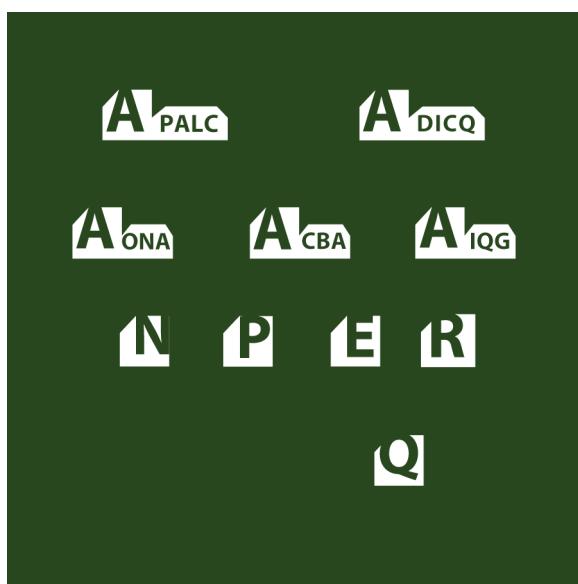


## Variações de cores

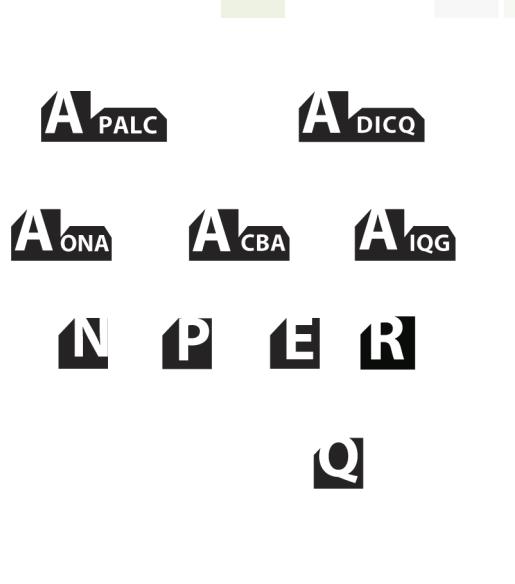
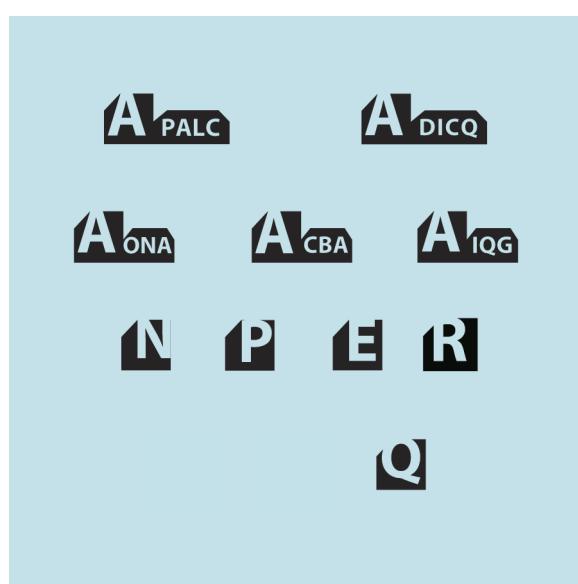
A aplicação é preferencial sobre fundos brancos e claros. Para fundos escuros, deve-se utilizar a variação proposta abaixo (disponíveis com fundo transparente).

Não é permitida qualquer variação nas cores dos ícones a não ser as apresentadas expressamente neste manual, bem como não é permitida a aplicação destes ícones sobre fundo fotográfico.

### Aplicação em fundo escuro



### Aplicação em fundo claro/branco



## Aplicabilidade

Os ícones devem constar na tela de busca da rede credenciada, de forma a ilustrar ao usuário a qualificação de cada prestador de serviços de saúde. Segue abaixo um exemplo de implantação da iconografia em um resultado de busca.

### Operadora de Exemplo

#### Busca de Rede Credenciada

Buscar  Buscar

Resultado da busca

<b>João Maria da Silva (CRM 0100)</b>  Especialidade(s): Psiquiatria Tel: (00)0000-0000 Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000
<b>José João da Silva (CRM 0100)</b>  Especialidade(s): Psiquiatria Tel: (00)0000-0000 Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000
<b>Maria da Silva (CRM 0000)</b>  Especialidade(s): Psiquiatria Tel: (00)0000-0000 Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000
<b>José João da Silva (CRM 0101)</b>  Especialidade(s): Psiquiatria Tel: (00)0000-0000 Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000
<b>Maria da Silva (CRM 1101)</b>  Especialidade(s): Psiquiatria Tel: (00)0000-0000 Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

**A<sub>PALC</sub>** Padrão nacional de qualidade  
**A<sub>DICQ</sub>** Padrão nacional de qualidade  
**A<sub>ONA</sub>** Padrão nacional de qualidade  
**A<sub>CBA</sub>** Padrão internacional de qualidade  
**A<sub>IQG</sub>** Padrão internacional de qualidade  
**N** Comunicação de eventos adversos  
**P** Profissional com especialização  
**R** Profissional com residência  
**E** Título de Especialista  
**Q** Qualidade monitorada



Dentro da listagem de resultados com os nomes dos prestadores, a iconografia segue o modelo apresentado no livreto (alinhado abaixo do nome do prestador). Respeitando os tamanhos mínimos e a área de reserva. Ao passar o mouse sobre o ícone, será apresentado para o usuário um hint (texto alternativo) apresentado a legenda respectiva.

## Busca de Rede Credenciada

Buscar  Buscar

### Resultado da busca

<b>João Maria da Silva (CRM 0100)</b>  Especilidade(s): Clínica Médica Tel: (00)0000-0000 Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000
<b>José João da Silva (CRM 0100)</b>  Especilidade(s): Clínica Médica Tel: (00)0000-0000 Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

Abaixo da listagem de prestadores, será apresentada uma legenda contendo toda a gama iconográfica e seus respectivos significados, como exemplificado na imagem abaixo.

- A PALC** Padrão nacional de qualidade
- A DICQ** Padrão nacional de qualidade
- A ONA** Padrão nacional de qualidade
- A CBA** Padrão internacional de qualidade
- A IQG** Padrão internacional de qualidade
- N** Comunicação de eventos adversos
- P** Profissional com especialização
- R** Profissional com residência
- E** Título de Especialista
- Q** Qualidade monitorada



# Capítulo III

## Aplicação para materiais impressos

Este capítulo tem como objetivo a explanação das formas corretas de aplicação dos ícones do Programa da Divulgação de Qualificação dos Prestadores de Serviços para os impressos em geral.

Recomendamos que as aplicações sejam seguidas conforme as instruções a seguir.

**Representação gráfica para identificar os ícones dos atributos de qualificação.**



## Grid e proporções

### ÍCONES COM 1 CARÁCTER

N P R E Q

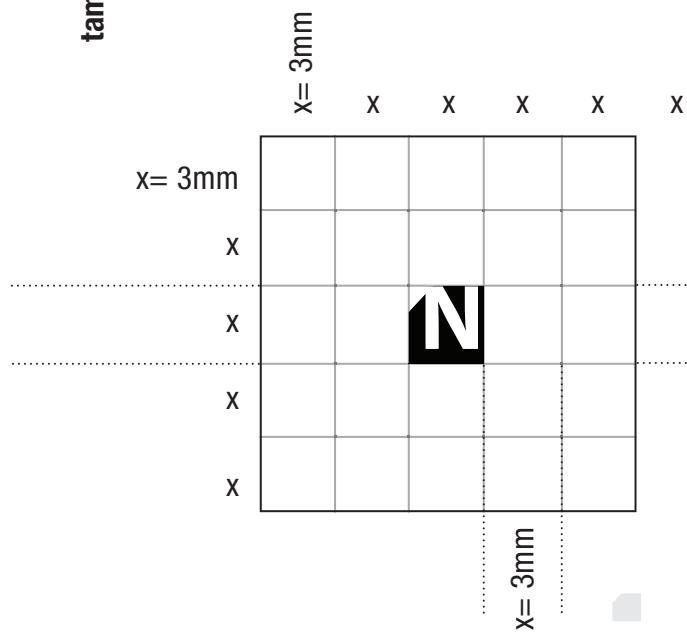
Unidade de medida  
(tamanho mínimo exigido)

tamanho mínimo  
 $x=3\text{mm}$

tamanho mínimo  
 $x=3\text{mm}$

$x/3$

As configurações são baseadas na proporção  
“X mm (milímetros)” por “X mm (milímetros)”



O tamanho mínimo para aplicação do ícone é uma forma de garantir a perfeita legibilidade nas mídias. Obedecer a tais critérios é de fundamental importância para a manutenção da integridade dos Ícones - Atributos de Qualificação.

O **tamanho mínimo** estabelecido para o ícone de **01 carácter** é de **3 mm (milímetros) de largura** por **3 mm (milímetros) de altura**.



## Grid e proporções

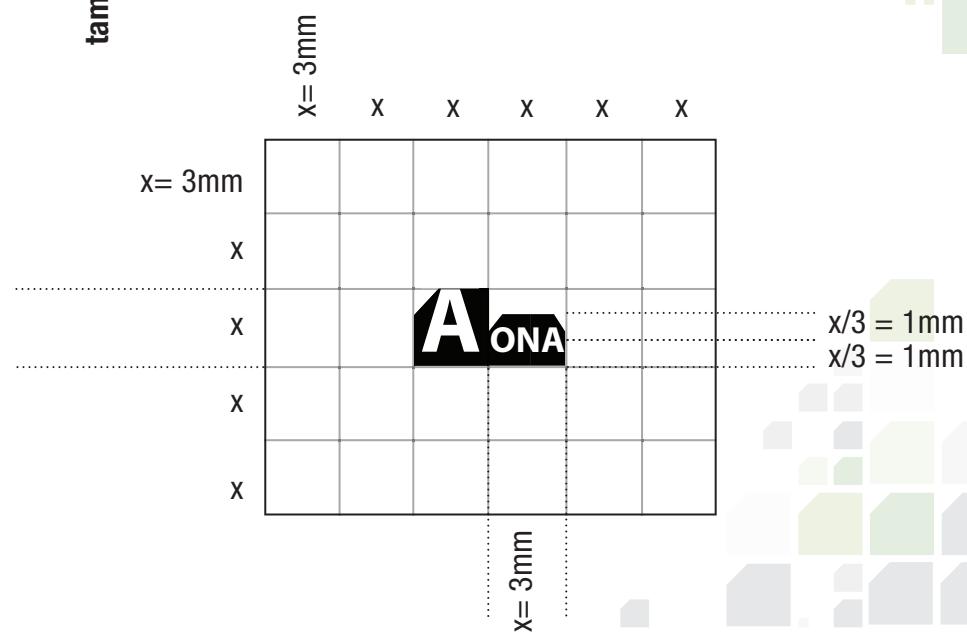
### ÍCONES COM 4 CARACTERES



Unidade de medida  
(tamanho mínimo exigido)

tamanho mínimo  
 $x=3\text{mm}$

As configurações são baseadas na proporção  
“X mm (milímetros)” por “X mm (milímetros)”



O tamanho mínimo para aplicação do ícone é uma forma de garantir a perfeita legibilidade nas mídias. Obedecer a tais critérios é de fundamental importância para a manutenção da integridade dos Ícones - Atributos de Qualificação.

O **tamanho mínimo** estabelecido para o ícone de **04 caracteres** é de **6 mm (milímetros) de largura** por **3 mm (milímetros) de altura**.



## Grid e proporções

### ÍCONES COM 5 CARACTERES



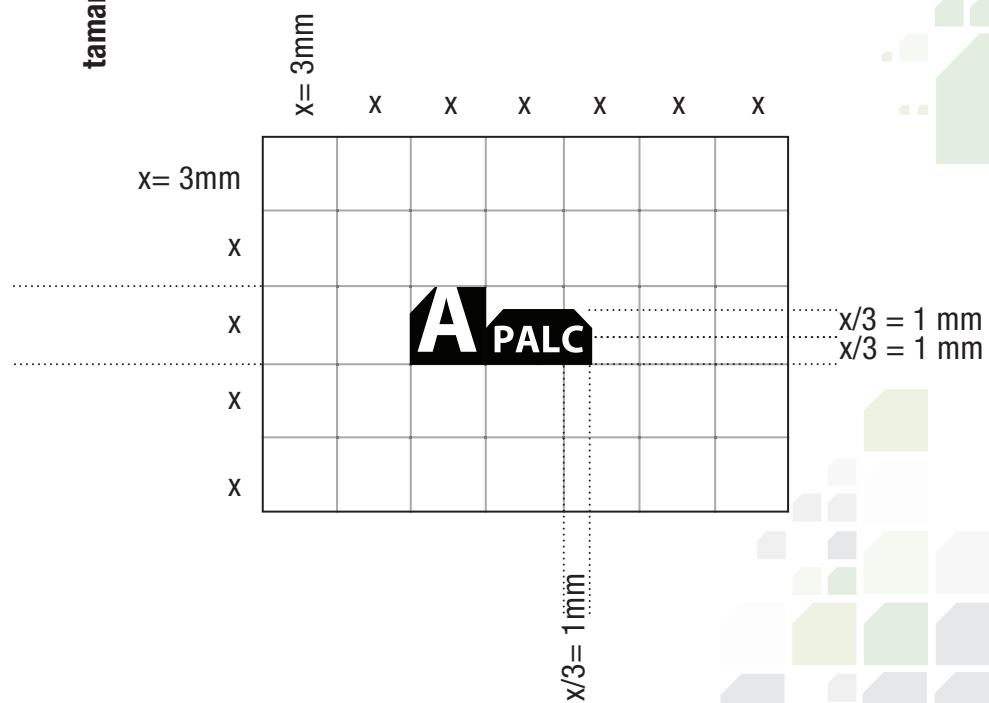
Unidade de medida  
(tamanho mínimo exigido)

tamanho mínimo  
 $x=3\text{mm}$



$x/3$

As configurações são baseadas na proporção  
“ $X \text{ mm (milímetros)}$ ” por “ $X \text{ mm (milímetros)}$ ”



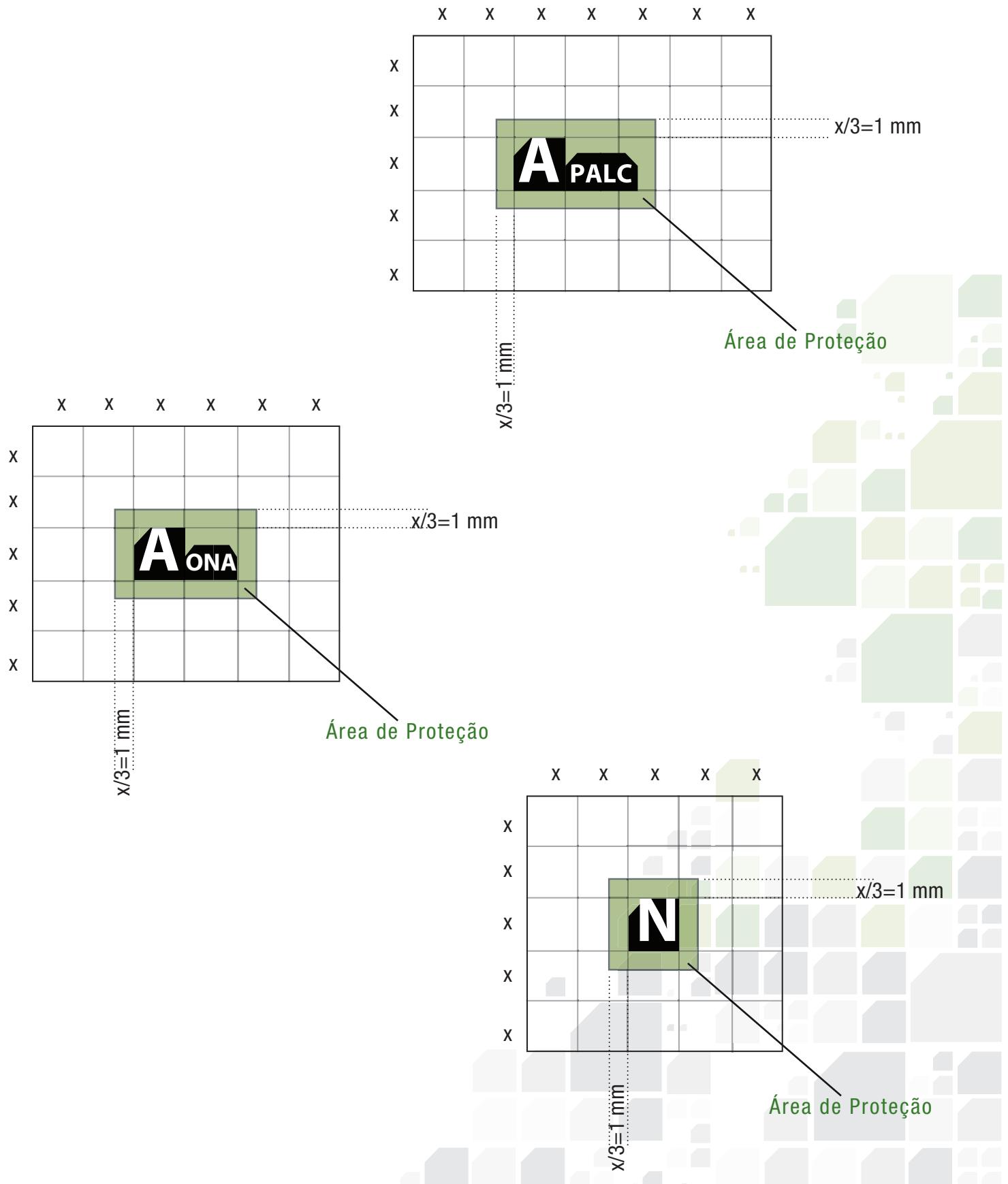
O tamanho mínimo para aplicação do ícone é uma forma de garantir a perfeita legibilidade nas mídias. Obedecer a tais critérios é de fundamental importância para a manutenção da integridade dos Ícones - Atributos de Qualificação.

O tamanho mínimo estabelecido para o ícone de **05 caracteres** é de **7 mm (milímetros) de largura** por **3 mm (milímetros) de altura**.



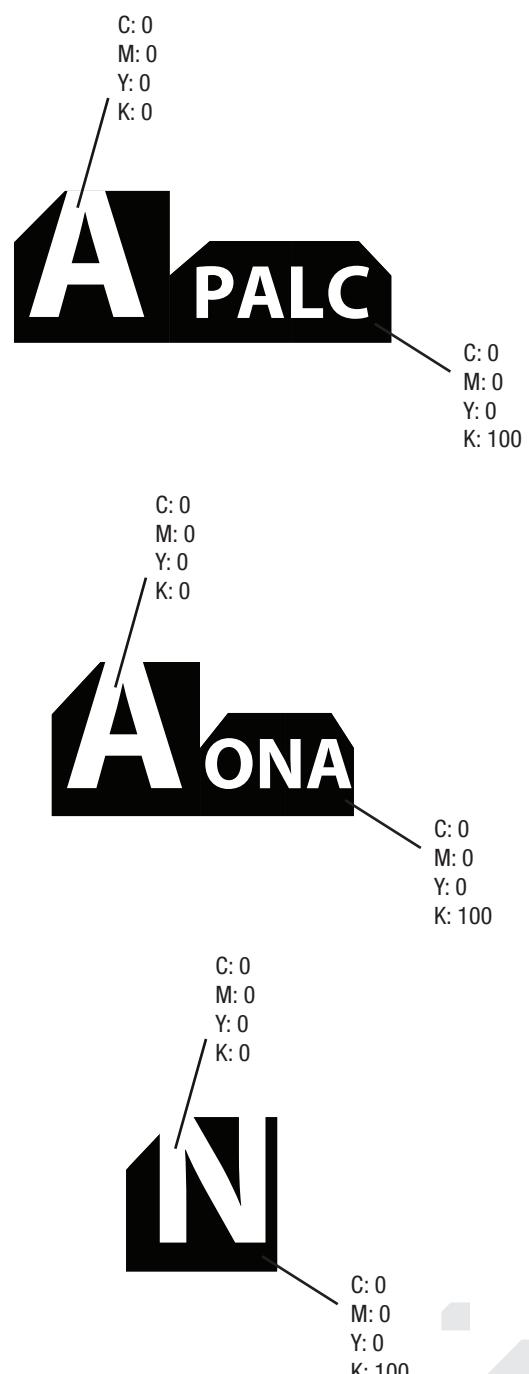
## Área de proteção

Todos os ícones possuem uma área de proteção, ou seja, uma área em que outros elementos não podem interferir. **Medida mínima aceitável é de 1mm ao redor de cada ícone.**



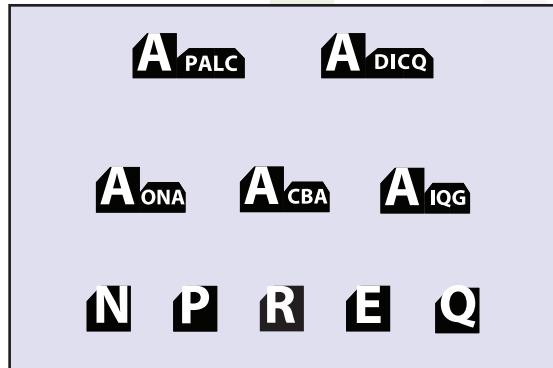
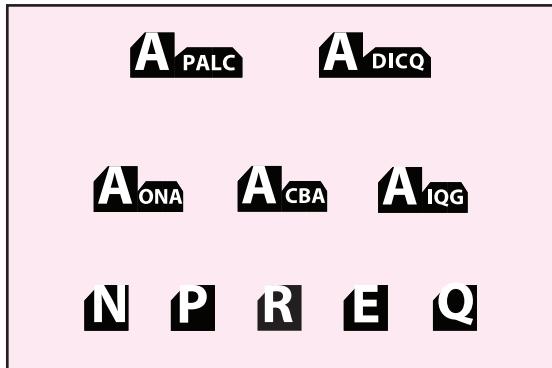
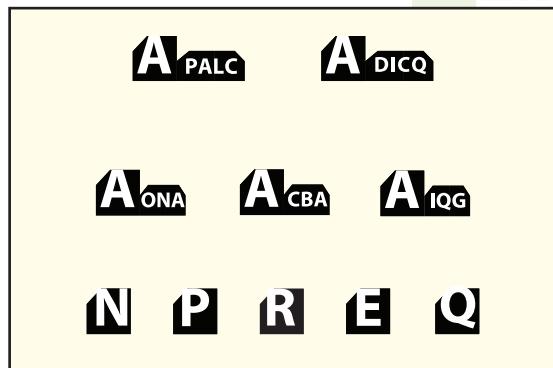
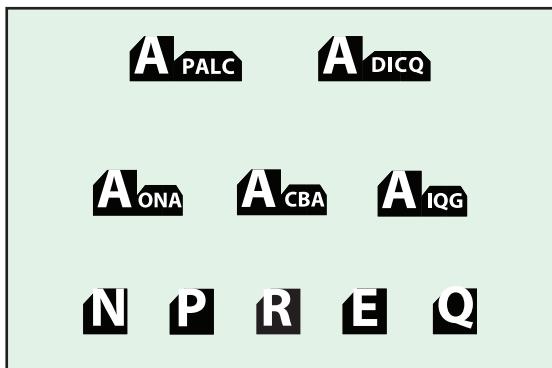
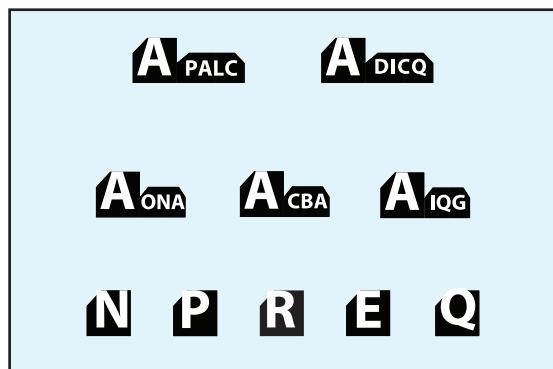
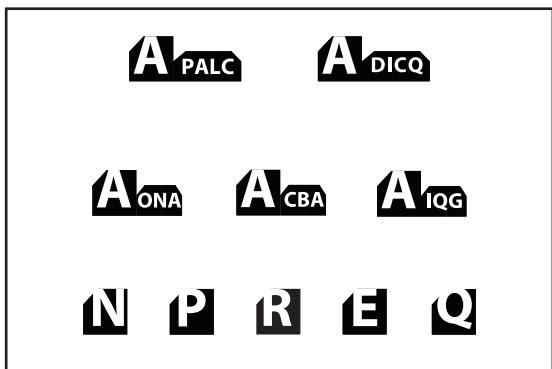
## Cores

Os ícones tem o padrão de cor baseado na escala CMYK. As cores escolhidas são o preto e o branco, conforme configuração abaixo:



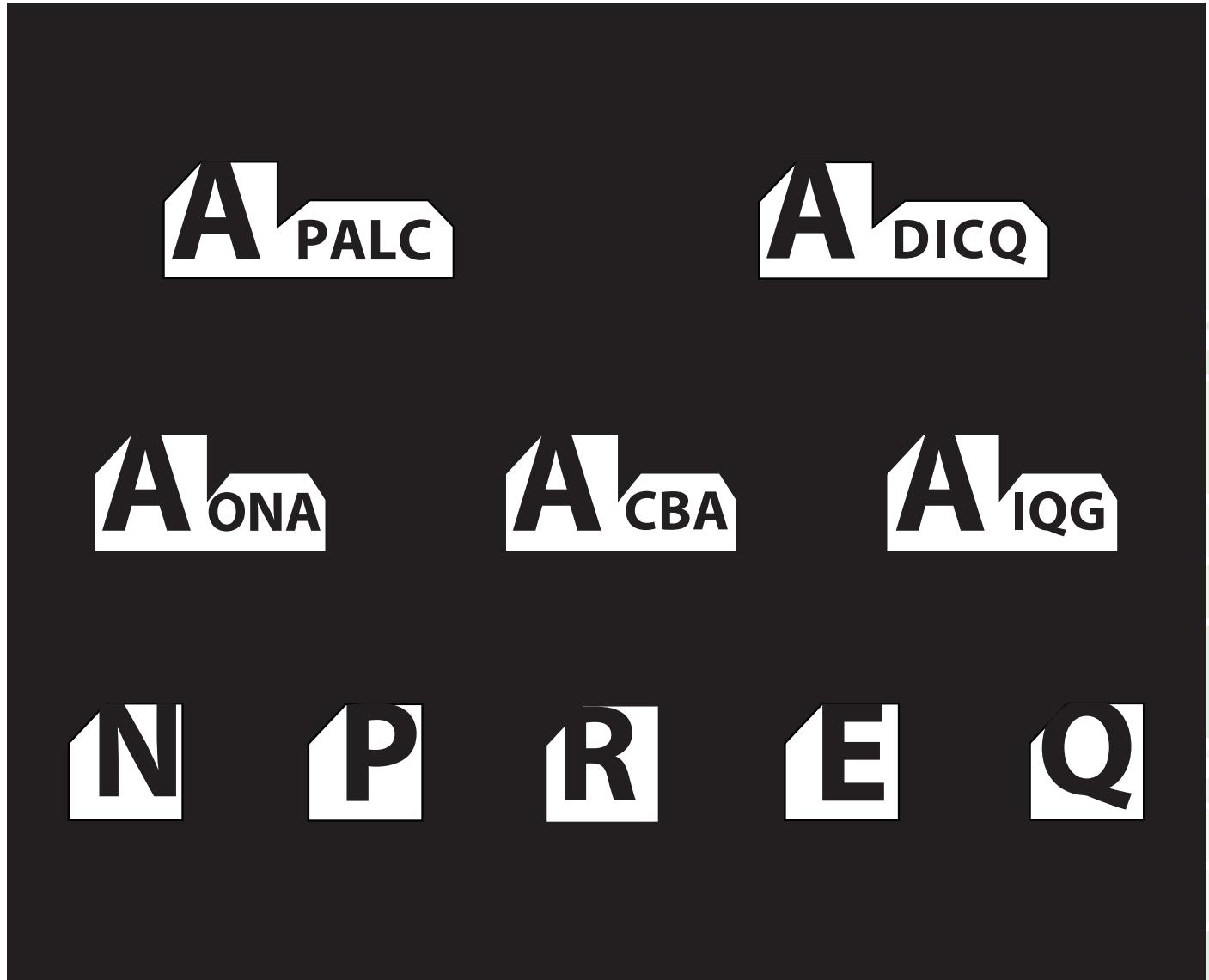
## Aplicação de fundos

Para garantirmos a legibilidade dos ícones criados, recomendamos a aplicação **preferencialmente em fundo branco ou cores claras**.



## Aplicação de fundos

O fundo preto somente é permitido com as cores dos ícones invertidas, conforme abaixo:



## Tamanho da fonte (letra) para as legendas e os seus respectivos ícones

Exemplo:

Proporção 1:1

- A<sub>PALC</sub>** Padrão nacional de qualidade
- A<sub>DICQ</sub>** Padrão nacional de qualidade
- A<sub>ONA</sub>** Padrão nacional de qualidade
- A<sub>CBA</sub>** Padrão internacional de qualidade
- A<sub>IQG</sub>** Padrão internacional de qualidade
- N** Comunicação de eventos adversos
- P** Profissional com especialização
- R** Profissional com residência
- E** Título de Especialista
- Q** Qualidade monitorada

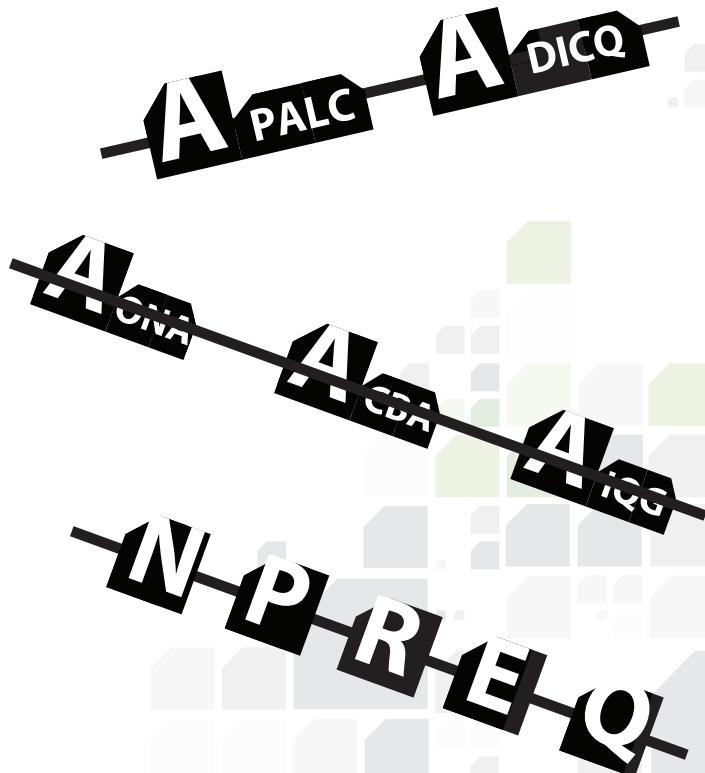


## Usos indevidos

Não distorcer.



Não rotacionar.



## Usos Indevidos

Não alterar a cor.



Não aplicar diretamente sobre foto.



## Usos Indevidos

Não aplicar moldura.



## Condições finais de uso dos ícones

1) A localização dos ícones sempre será **abaixo** do nome do Prestadores de Serviços e dos Profissionais de Saúde, e não das outras informações como localidade, telefone, etc), respeitando os tamanhos mínimos e a área de proteção;

2) No final de cada página do livro é necessário informar em qual página encontra-se a legenda;

3) A relação entre o tamanho da fonte (letra) dos Prestadores de Serviços e dos Profissionais de Saúde será de **1:1**, independente do tipo de mídia que estará sendo utilizado e respeitando o tamanho mínimo informado neste manual. Esta proporção serve também para os seguintes exemplos de divulgação:

- Folder;
- Lâmina;
- Guia;
- Anúncio de Revista;
- Anúncio de Jornal;
- Panfleto;
- Filipeta ; e
- Todo e quaisquer tipo de publicidade existente no mercado.

4) A relação entre **tamanho da fonte (letra) para as legendas e os seus respectivos ícones** será de **1:1**, desde que a fonte não seja menor que os 3 milímetros;

5) **Para peças com um tamanho acima de 1m de largura e/ou 1m de altura** como por exemplo, *outdoor, busdoor* e similares, a proporção mínima da fonte (letra) dos Prestadores de serviços e dos Profissionais de Saúde será de **1:1/2**;

6) Não é permitido misturar outros ícones já existentes, com ícones dos atributos de qualificação;

7) A fonte para os textos será de livre escolha desde que garanta a legibilidade e a facilidade na leitura.

8) Na versão impressa dos guias de orientação ao beneficiário (rede credenciada), o número de colunas não está padronizado. A forma de padronização é para os ícones e dados cadastrais. Veja exemplo na página 30 deste manual.



## Exemplo de padronização - ícones e dados cadastrais (versão impressa)

### João Maria da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### José João da Silva (CRM 0100)

Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### João Maria da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### José João da Silva (CRM 0100)

Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### João Maria da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### José João da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### João Maria da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### José João da Silva (CRM 0100)

Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### João Maria da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### José João da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### João Maria da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### José João da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### João Maria da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### José João da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### João Maria da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000

### José João da Silva (CRM 0100)



Especilidade(s): **Psiquiatria**

Tel: (00)0000-0000

Rua de Exemplo s/n - Bairro - Cidade de Exemplo - Estado - CEP:21000-000





Ministério da  
Saúde

