

RESOLUÇÃO DIREX Nº 64/2025

Aprova a Política de Qualidade Institucional da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS.

A **DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS**, no uso da competência disposta no artigo 14, incisos II e III do Estatuto e,

Considerando a missão institucional de apoiar o Sistema Único de Saúde (SUS) com a execução de soluções inovadoras para fortalecimento da saúde pública brasileira;

Considerando a necessidade de estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades que garantam a excelência e a padronização dos serviços prestados, em conformidade com as melhores práticas em gestão da qualidade;

Considerando a estratégia da AgSUS na busca pela eficiência operacional e sustentabilidade da Agência;

Resolve:

Art. 1º Aprovar a Política de Qualidade Institucional da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, anexa a esta Resolução.

Art. 2º A Política de Qualidade Institucional será o instrumento norteador para a implementação e aperfeiçoamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da AgSUS, devendo ser observada por todos os empregados e partes interessadas.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO

Diretor-Presidente

Política de Qualidade Institucional

Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS

Aprovado pela Diretoria Executiva | Em reunião de 4 de dezembro de 2025

Sumário

Apresentação

1. Base Legal
2. Abrangência da Política
3. Escopo da Política
4. Objetivos da Política
5. Princípios da Qualidade Institucional
6. Diretrizes da Qualidade Institucional
7. Sistema de Gestão da Qualidade
8. Procedimentos Metodológicos da Gestão por Processos
9. Instrumentos do Sistema de gestão da Qualidade Institucional
10. Comitê de Qualidade Institucional (ComQuali)
11. Responsabilidades
12. Termos e Definições
13. Disposições Finais

Apresentação

A Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS), serviço social autônomo, na forma de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, tem como finalidade promover, em âmbito nacional, a execução de políticas de desenvolvimento da atenção à saúde indígena, nos diferentes níveis, e das atenções primária e especializada à saúde.

Cabe à Diretoria Executiva da AgSUS (Direx) estabelecer as normas de organização da Agência, proporcionando o funcionamento regular e eficiente das atividades das unidades e contribuindo, assim, para a eficiência e eficácia da gestão das ações em saúde.

Considerando as diretrizes estruturantes da governança da AgSUS e a necessidade de alinhamento organizacional aos objetivos dos serviços, programas e projetos da Agência, a Direx apresenta a Política de Gestão da Qualidade Institucional. O documento define objetivos, princípios e diretrizes da qualidade, além de estabelecer procedimentos e instrumentos para sua gestão.

A Política de Qualidade Institucional estabelece o compromisso da AgSUS com a excelência em seus processos de trabalho para o apoio à **execução de políticas públicas no Sistema Único de Saúde (SUS)**, e **para a entrega de valor aos seus beneficiários e demais partes interessadas**, incluindo a população usuária do SUS. Sinaliza, ainda, o reconhecimento da qualidade como um pilar fundamental para o crescimento e a sustentabilidade institucional.

Por meio desta Política de Gestão da Qualidade Institucional, a AgSUS explicita os princípios que orientam sua atuação, alicerçados na eficiência, na eficácia, na transparência e no compromisso com as necessidades do Sistema Único de Saúde. Com isso, a Agência reafirma seu papel estratégico no apoio à gestão pública em saúde e na promoção de práticas alinhadas à melhoria contínua.

1. Base Legal

A Política de Qualidade Institucional da AgSUS fundamenta-se em princípios e diretrizes internacionalmente reconhecidos de gestão da qualidade, especialmente aqueles estabelecidos nas normas ISO 9000 e ISO 9001, referências globais para sistemas de gestão da qualidade. Soma-se a esse referencial técnico o marco legal e normativo que rege o funcionamento da AgSUS, incluindo seu Estatuto, regulamentos internos e instrumentos de governança, inovação, integridade e sustentabilidade institucional.

Com vistas a assegurar conformidade ética e legal, bem como responsabilidade e transparência em todas as operações, a Política de Qualidade Institucional da AgSUS apoia-se nos seguintes dispositivos:

- I. NBR ISO 9000:2008 – Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que apresenta os fundamentos e a terminologia aplicáveis aos sistemas de gestão da qualidade;

- II. NBR ISO 9001:2015 – ABNT, que estabelece os requisitos para os sistemas de gestão da qualidade;
- III. NBR ISO 9002:2022 – ABNT, que dispõe sobre diretrizes para aplicação da NBR ISO 9001:2015;
- IV. NBR ISO 9004:2018 – ABNT, que orienta o aprimoramento do desempenho dos sistemas de gestão da qualidade;
- V. NBR ISO 19011:2018 – ABNT, que define diretrizes para auditorias de sistemas de gestão;
- VI. Lei Federal nº 13.958, de 18 de dezembro de 2019, alterada pela Lei nº 14.621, de 14 de julho de 2023, que institui o serviço social autônomo Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS – AgSUS;
- VII. Decreto Federal nº 11.790, de 20 de novembro de 2023, que dispõe sobre a AgSUS;
- VIII. Código de Conduta e Ética da AgSUS, aprovado pela Resolução do Conselho Deliberativo nº 09, de 02 de julho de 2024;
- IX. Programa de Integridade da AgSUS, aprovado pela Resolução do Conselho Deliberativo nº 10, de 02 de julho de 2024;
- X. Política de Inovação da AgSUS, aprovada pela Resolução do Conselho Deliberativo nº 13, de 10 de setembro de 2024;
- XI. Política de Gestão de Riscos da AgSUS, aprovada pela Resolução da Diretoria Executiva nº 22, de 12 de novembro de 2024;
- XII. Demais legislações, normas e orientações correlatas, nacionais e internacionais, que contribuam para o aprimoramento contínuo da gestão da qualidade institucional ou que, futuramente, venham a regulamentar a matéria.

2. Abrangência da Política

Esta Política de Qualidade Institucional aplica-se a todas as áreas, unidades, escritórios descentralizados, instâncias, empregados, bolsistas e outros colaboradores da AgSUS, independentemente do nível de responsabilidade ou vínculo com a Agência.

Sua abrangência contempla todos os programas, projetos, processos e serviços desenvolvidos ou apoiados pela AgSUS, desde a sua concepção até a entrega e o pós-atendimento, incluindo as interações com fornecedores, parceiros e demais atores externos envolvidos na cadeia de valor institucional.

3. Escopo da Política

O escopo desta Política de Qualidade Institucional engloba todas as atividades da AgSUS, compreendendo, entre outras:

- I. Planejamento estratégico, tático e operacional;
- II. Gestão de portfólios, programas e projetos;
- III. Monitoramento e avaliação;
- IV. Provimento, desenvolvimento e capacitação de recursos humanos;
- V. Gestão administrativa, financeira e de suprimentos; e
- VI. Comunicação institucional, articulação interinstitucional e relacionamento com stakeholders.

4. Objetivos da Política

Os objetivos primários desta Política de Qualidade Institucional são:

- I. Promover a satisfação das partes interessadas, por meio do entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas;
- II. Fomentar uma cultura de qualidade, incentivando a participação e o engajamento de todos os empregados, bem como valorizando e reconhecendo o compromisso de cada profissional;
- III. Assegurar a conformidade com os requisitos legais e regulamentares em gestão da qualidade e com as normas internas da AgSUS;
- IV. Reduzir riscos e aumentar a eficiência, mediante a padronização, otimização e inovação nos processos de trabalho;
- V. Promover a melhoria contínua, buscando constantemente o aprimoramento dos processos de trabalho e a eficácia dos serviços, estabelecendo metas de qualidade baseadas em indicadores-chave de desempenho;
- VI. Contribuir para a sustentabilidade da AgSUS, por meio da otimização dos recursos e maximização dos resultados, destacando-se pela excelência dos seus serviços; e

VII. Apoiar o fortalecimento da estrutura organizacional da Agência, conferindo clareza nas responsabilidades, coerência nos processos de trabalho e alinhamento estratégico entre estrutura, processos e resultados.

5. Princípios da Qualidade Institucional

A AgSUS adota os seguintes princípios para orientar suas ações e consolidar uma cultura de qualidade institucional:

- I. Foco no cliente, assegurando a compreensão, atendimento e, sempre que possível, a superação das expectativas dos beneficiários e demais partes interessadas, como premissa prioritária das entregas institucionais;
- II. Liderança e comprometimento, por meio de uma alta gestão que demonstra compromisso contínuo com a qualidade e lidera o movimento pela promoção da cultura de qualidade, criando um ambiente favorável ao alcance dos objetivos institucionais;
- III. Envolvimento das pessoas, por meio da valorização, desenvolvimento e engajamento dos empregados de todos os níveis e de todas as unidades, de modo a estimular participação ativa e contribuição qualificada e a mobilização de competências em benefício da Agência;
- IV. Abordagem por processos, reconhecendo que gerenciar as atividades e recursos como processos inter-relacionados fortalece a coerência operacional e promove o alcance de resultados mais consistentes;
- V. Melhoria contínua, adotando práticas e comportamentos voltados ao aprimoramento permanente dos processos, produtos e serviços, mantendo como meta constante a elevação do desenvolvimento institucional;
- VI. Tomada de decisão baseada em evidências, utilizando dados e informações confiáveis que permitam a avaliação de desempenho e decisões mais assertivas e eficazes; e
- VII. Gestão de relacionamentos, estabelecendo e fortalecendo relações de cooperação com fornecedores, parceiros e demais partes interessadas, de forma a ampliar a capacidade conjunta de gerar valor e fortalecer a atuação institucional.

6. Diretrizes da Qualidade Institucional

Para assegurar a implementação efetiva dos princípios da qualidade institucional, a AgSUS estabelece as seguintes diretrizes:

- I. Padronização de processos: estabelecer, documentar e manter fluxos de trabalho claros, padronizados e acessíveis, garantindo a consistência, eficiência e a atualização contínua da documentação técnica;
- II. Comunicação transparente e eficaz: promover a disseminação clara e oportuna de políticas, manuais, procedimentos, metas de qualidade e demais informações relevantes, fortalecendo o engajamento institucional e assegurando o alinhamento com os padrões estabelecidos;
- III. Capacitação contínua: promover treinamentos e processos formativos para desenvolvimento de competências dos empregados, em consonância com a Política de Gestão de Pessoas;
- IV. Melhoria contínua: fomentar uma cultura de aperfeiçoamento permanente, orientada por indicadores de desempenho, para aprimorar a eficiência, a inovação e a qualidade dos processos e serviços;
- V. Conformidade: garantir a observância às leis, regulamentos, normas e diretrizes aplicáveis às atribuições da AgSUS, assegurando integridade e responsabilidade institucional;
- VI. Gestão de riscos e oportunidades: identificar, avaliar e tratar riscos e oportunidades que possam influenciar a qualidade dos processos e serviços, em consonância com a Política de Gestão de Riscos; e
- VII. Inovação: incentivar a adoção de soluções inovadoras, tecnologias e abordagens para melhorar os processos e serviços da Agência, em conformidade com a Política de Inovação.

7. Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é o conjunto estruturado de **práticas, processos de trabalho, procedimentos e instrumentos organizacionais** que asseguram o atendimento aos requisitos de qualidade estabelecidos por normas, legislações, partes interessadas e políticas internas da AgSUS.

O SGQ constitui a principal ferramenta de implementação da Política de Qualidade Institucional da AgSUS e é composto pelos seguintes elementos:

- I. Estrutura organizacional, com papéis e responsabilidades bem definidos;
- II. Planejamento, com definição de metas, objetivos e processos de trabalho necessários para alcançar os resultados desejados, alinhado ao planejamento estratégico e demais instrumentos de gestão;

- III. Documentação, com instituição de manuais, procedimentos, instruções de trabalho, formulários e demais instrumentos que orientam e padronizam a execução dos processos;
- IV. Indicadores de desempenho, com estabelecimento de métricas e critérios mensuráveis que permitam monitorar, analisar e avaliar o desempenho dos processos e a eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade;
- V. Monitoramentos e avaliações internas e externas, para avaliar de forma independente a eficácia do sistema de gestão da qualidade, visando garantir a conformidade, a eficácia e a melhoria contínua dos processos de trabalho; e
- VI. Análise crítica, com revisões periódicas do SGQ para assegurar sua adequação, atualização, relevância e capacidade de gerar valor institucional.

8. Procedimentos Metodológicos da Gestão por Processos

A AgSUS adota a gestão por processos como pilar metodológico central para a execução de suas atividades e para a promoção da qualidade em seus serviços de apoio ao SUS. A gestão por processos é uma abordagem gerencial que organiza as atividades de uma instituição com foco nos processos de trabalho e em seus resultados. Essa forma de gestão busca melhorar o desempenho, aumentar a eficiência e gerar valor para os usuários, clientes e demais partes interessadas.

Para assegurar a efetividade dessa abordagem, são estabelecidos os seguintes procedimentos metodológicos:

- I. Mapeamento e manualização: processos estratégicos e prioritários serão identificados, mapeados, descritos e documentados de forma clara e compreensível, utilizando notações reconhecidas de modelagem. A documentação deverá permanecer atualizada, padronizada e acessível, assegurando conformidade e entendimento comum entre todas as pessoas envolvidas na execução;
- II. Análise e melhoria: processos de trabalho prioritários serão periodicamente analisados para identificar gargalos, desperdícios, oportunidades de automação e melhorias na fluidez e eficácia das operações, com foco na otimização dos resultados;
- III. Monitoramento de desempenho: cada processo estratégico ou prioritário contará com indicadores específicos, permitindo o acompanhamento contínuo de sua eficácia e eficiência;
- IV. Gestão da mudança: as alterações relevantes nos processos de trabalho serão gerenciadas de forma estruturada, com comunicação e treinamento adequados para garantir a transição suave e a adesão das pessoas envolvidas; e
- V. Controle interno: as unidades administrativas e gestores de projetos deverão assegurar a aderência dos processos de trabalho aos padrões estabelecidos, bem como monitorar sua efetividade na entrega dos resultados esperados.

9. Instrumentos do Sistema de Gestão da Qualidade Institucional

Para assegurar a implementação efetiva da Política de Qualidade Institucional, a AgSUS adotará um conjunto de instrumentos que compõem o SGQ. Esses instrumentos oferecem suporte metodológico, operacional e tecnológico para a padronização, monitoramento e melhoria contínua dos processos de trabalho. São eles:

- I. Manual de qualidade, detalhando a estrutura do SGQ, boas práticas em gestão por processos ou outros temas que orientem sobre a implementação desta Política;
- II. Manuais de processos, detalhando as etapas e fluxos das atividades, rotinas, procedimentos, responsabilidades, prazos, regras de negócios, entre outros;
- III. Registros de qualidade, apresentando relatórios ou outros documentos periódicos que apresentam o status dos indicadores de qualidade, o desempenho dos processos e as evidências de conformidade e não conformidade;
- IV. Software de gestão de processos, para modelagem, publicação, monitoramento, controle de processos ou outras necessidades de gestão; e
- V. Ferramenta de monitoramento e avaliação, utilizadas para coletar os dados necessários à mensuração dos indicadores e satisfação das partes interessadas, bem como identificar oportunidades de melhoria.

10. Comitê de Qualidade Institucional (ComQuali)

Com o propósito de promover a cultura de qualidade institucional e fortalecer os espaços de governança da AgSUS, esta Política institui o Comitê de Qualidade Institucional (ComQuali) como instância colegiada, de caráter consultivo e deliberativo. O Comitê tem por finalidade assegurar o alinhamento das ações estratégicas do Sistema de Gestão da Qualidade com os objetivos da Agência.

O Comitê de Qualidade Institucional será composto por representantes da Presidência e das demais Diretorias, indicados pelos respectivos Diretores e designados pelo Diretor-Presidente. Cada representação terá um membro titular

e um suplente, preferencialmente vinculados a áreas estratégicas.

O Comitê terá a seguinte composição:

- Dois representantes da Presidência (PRES), sendo um titular e um suplente;
- Dois representantes da Diretoria de Operações (DIOP), sendo um titular e um suplente; e
- Dois representantes da Diretoria de Atenção Integral à Saúde (DAIS), sendo um titular e um suplente.

A Secretaria Executiva do Comitê ficará sob a responsabilidade da Unidade de Planejamento e Gestão Estratégica, por meio da Coordenação de Qualidade Institucional (CQI/UPGE). As regras de funcionamento e outras disposições se farão constar no Regimento Interno do ComQuali e em outras normativas de sua responsabilidade.

Compete ao ComQuali acompanhar a implementação da Política, monitorar o funcionamento do SGQ e propor recomendações para o seu aperfeiçoamento contínuo

11. Responsabilidades

A responsabilidade pela qualidade institucional é compartilhada por todos os empregados da AgSUS, que devem observar as diretrizes desta Política no exercício de suas atribuições e conforme disposto no subitem V.

Sem prejuízo dessa responsabilidade geral, esta Política define atribuições específicas aos seguintes atores:

1. À Diretoria Executiva:

- aprovar e comunicar a Política de Qualidade Institucional;
- prover recursos para a implementação do SGQ; e
- promover o engajamento, a direção e o apoio dos gestores e empregados, para a eficácia do SGQ.

2. Ao Comitê de Qualidade Institucional:

Responsabilidades consultivas:

- emitir pareceres e recomendações, quando consultado, sobre matérias relacionadas à implementação da Política de Qualidade Institucional; e
- utilizar, quando pertinentes, os achados e recomendações provenientes de auditorias internas e externas para subsidiar suas manifestações.

Responsabilidades deliberativas

- aprovar os planos de ação e as metas de qualidade do SGQ propostos pelas diversas áreas, assegurando que sejam realistas, mensuráveis e alinhados aos objetivos estratégicos; e
- deliberar sobre as ações corretivas e preventivas para tratar não conformidades graves ou sistêmicas, quando a solução não puder ser resolvida em nível operacional pela área responsável.

3. À Unidade de Planejamento e Gestão Estratégica, por meio da Coordenação de Qualidade Institucional:

- coordenar a implementação, manutenção e melhoria do SGQ;
- prestar apoio técnico às áreas;
- monitorar o desempenho do SGQ e propor ações de aprimoramento; e
- secretariar o Comitê de Qualidade Institucional, assegurando seu funcionamento e cumprimento de suas atribuições.

4. Aos Gestores Executivos e Coordenadores:

- assegurar que os processos sob sua responsabilidade estejam atualizados, padronizados e em conformidade com os requisitos do SGQ;

- assegurar que as diretrizes e procedimentos sejam seguidos em suas respectivas áreas;
- liderar ações imediatas para controlar e corrigir não conformidades em suas áreas;
- manter a informação documentada para a correta evidência da eficácia do SGQ;
- reportar à UPGE quaisquer atualizações de processos de trabalho para que se proceda revisão e atualização dos manuais publicados, de modo que se mantenham aderentes à prática institucional; e
- promover a melhoria contínua dos processos de trabalho e o desenvolvimento de boas práticas.

5. Todos os empregados, independente do cargo que ocupam:

- conhecer, observar e cumprir as disposições previstas nesta Política de Qualidade Institucional;
- executar suas tarefas em conformidade com os procedimentos estabelecidos;
- identificar oportunidades e contribuir para a melhoria contínua;
- reportar não conformidades, riscos, oportunidades e boas práticas; e
- contribuir para a cultura de qualidade institucional.

12. Termos e Definições

Os termos e definições utilizados nesta Política, bem como outros conceitos relevantes para a gestão da qualidade, serão detalhadamente abordados em um manual específico.

13. Disposições Finais

A Auditoria Interna da AgSUS, em conformidade com o Plano Anual de Auditoria Interna, aprovado pela Diretoria Executiva, poderá avaliar de forma independente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, não se confundindo com os mecanismos de controle interno previstos nesta Política.

Esta Política de Qualidade Institucional será revisada a cada 2 anos ou sempre que houver motivação técnica suficiente, formalizada e deliberada pelo Comitê de Qualidade Institucional, em função de alterações na legislação, nas diretrizes internacionais sobre gestão da qualidade ou na estrutura da organização, para garantir sua adequação, pertinência e alinhamento com os objetivos estratégicos.

As alterações promovidas nesta Política deverão ser amplamente comunicadas a todos os envolvidos, assegurando sua ampla compreensão, correta aplicação e integração aos processos de trabalho.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Longo Araujo De Melo, Diretor(a) - Presidente**, em 18/12/2025, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.agenciasus.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0207868** e o código CRC **1B5DDCB3**.

(61) 3686-5550
Setor Hoteleiro Norte, Quadra 1, Bloco E,
Conjunto A, 2º Pavimento, Edifício Sede CNP,
Brasília - DF, CEP: 70701-050

Referência: Processo nº AGSUS.005496/2025-74

SEI nº 0207868