



Health
Residencies
Journal (HRJ).
2025;6(29):30

II Jornada
Científica do
Programa de
Residência
Multiprofissional
em Gestão de
Políticas Públicas
para à Saúde

DOI:
[https://doi.org/10.51723/
hrj.v5i27.630](https://doi.org/10.51723/hrj.v5i27.630)

ISSN: 2675-2913

Qualis: B2

Aplicabilidade do Arco de Maguerez no alinhamento dos processos de trabalho de uma Gerência de Regulação do Distrito Federal

Rosielle Alves de Moura; Tássio Fernandes Cunha

RESUMO

Introdução: o mecanismo de implantação dos processos regulatórios se deu por meio da Política Nacional de Regulação instituída pela portaria nº 1.559/2008. Nesse contexto, as gerências de regulação são os setores responsáveis por promover o controle, a organização de fluxos, o gerenciamento e possíveis priorizações de acesso aos serviços do Sistema Único de Saúde. Diante disso, o alinhamento dos processos de trabalho desenvolvidos pelo setor mostra-se essencial para melhorar a efetividade dos serviços realizados. **Objetivo:** o presente trabalho visa relatar a experiência de residentes do Programa Multiprofissional em Gestão de Políticas Públicas para a Saúde no desenvolvimento de um projeto de intervenção em uma Gerência de Regulação do Distrito Federal. **Método:** trata-se de estudo descritivo, do tipo relato de experiência. Utilizou-se o Arco de Maguerez como base para o planejamento da intervenção, o qual consiste em cinco etapas: observação da realidade, pontos-chave, teorização, hipóteses de solução e aplicação à realidade. A indagação: “Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelo setor na execução de suas atividades?” foi utilizada como ponto de partida. **Resultados:** observou-se que o setor apresentava alta rotatividade de servidores, fluxos distintos para execução de um mesmo processo, centralização de informações e acúmulo de demandas. Assim sendo, o mapeamento setorial foi realizado visando identificar as diferentes fraquezas, habilidades e competências dos servidores, bem como descentralizar as informações e atribuições. Além disso, elaborou-se fluxogramas e disponibilizou-se planilhas compartilhadas no *Google Drive* para controle das principais atividades realizadas rotineiramente. **Conclusão:** constata-se que o alinhamento dos processos de trabalho de um determinado setor e/ou instituição é de extrema importância para organização e execução de suas atividades, evitando problemas como a sobrecarga de alguns servidores, acúmulo de demandas e morosidade na prestação de serviços à população. Ressalta-se que o Arco de Maguerez pode ser uma ferramenta bastante útil para auxiliar na identificação e resolução de problemas em diferentes contextos e/ou cenários.

Palavras-chave: Aprendizagem baseada em problemas; Fluxo de trabalho; Gestão em saúde.

