

3ª EDIÇÃO – ABRIL / 2026



Guarulhos
Secretaria da Saúde



Boletim RH

A NOSSA EQUIPE FAZ A DIFERENÇA

Apresentação

Este boletim nasce com o propósito de valorizar e dar visibilidade ao trabalho das equipes que constroem, diariamente, o cuidado em saúde na rede municipal. Por trás de cada atendimento realizado, de cada decisão administrativa e de cada processo organizado, existem profissionais comprometidos que sustentam o funcionamento da Secretaria da Saúde com responsabilidade, técnica e dedicação.

Cada seção, divisão ou unidade possui uma trajetória única, marcada pelo trabalho coletivo, pelos desafios enfrentados e pelo compromisso permanente com a população. Este espaço foi criado para que as próprias equipes possam apresentar sua história, compartilhar suas experiências, destacar suas conquistas e revelar aquilo que as torna especiais dentro da estrutura da gestão pública.

Mais do que informar, este boletim busca reconhecer. Valorizar o trabalho em equipe é fortalecer vínculos, promover pertencimento e reafirmar que o Sistema Único de Saúde se constrói a muitas mãos. Quando reconhecemos o papel de cada grupo, fortalecemos toda a rede.

Porque, ao final, cuidar da saúde pública é um esforço coletivo e cada equipe, à sua maneira, faz a diferença.

Secretaria da Saúde
Subsecretaria de Gestão
Departamento de Gestão de Pessoas da Saúde
Divisão Técnica de Acolhimento e da Atenção à Saúde do Trabalhador

Departamento de Regulação, Controle e Avaliação

O Departamento de Regulação, Controle e Avaliação da Secretaria Municipal da Saúde de Guarulhos tem como competência planejar, organizar, coordenar e executar as ações de regulação do acesso, controle, avaliação e auditoria dos serviços de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, em conformidade com a legislação federal, estadual e municipal vigente.

Compete ao Departamento regular o acesso dos usuários às ações e serviços de saúde, garantindo a equidade, integralidade e eficiência na utilização dos recursos assistenciais, por meio da gestão das centrais de regulação, autorização de procedimentos, controle de fluxos assistenciais e definição de protocolos. Cabe ainda realizar o controle e monitoramento da produção assistencial dos prestadores públicos e privados contratualizados ou conveniados ao SUS, assegurando a conformidade com as normas do Ministério da Saúde e demais instrumentos regulatórios.

No âmbito da avaliação, o Departamento atua na análise de desempenho, qualidade e resolutividade dos serviços de saúde, utilizando indicadores, metas e parâmetros assistenciais, subsidiando o planejamento e a tomada de decisão. Também é responsável pela execução de auditorias assistenciais e administrativas, visando a verificação da legalidade, legitimidade, economicidade e qualidade dos serviços prestados, bem como pela apuração de inconsistências e proposição de melhorias nos processos de gestão e assistência à saúde.

Compete ainda ao Departamento a gestão, organização e regulação do Transporte Sanitário, garantindo o acesso oportuno e seguro dos usuários aos serviços de saúde, especialmente para consultas, exames e tratamentos especializados, observando critérios de priorização, protocolos assistenciais e diretrizes do SUS.

No campo da educação em saúde, o Departamento atua na coordenação e desenvolvimento de ações de Educação Permanente em Saúde, por meio da Escola SUS, promovendo a qualificação contínua dos profissionais da rede, o fortalecimento das práticas assistenciais e de gestão, bem como a integração ensino-serviço, em consonância com as diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Adicionalmente, o Departamento exerce papel estratégico na gestão da informação em saúde, promovendo a integração dos sistemas oficiais, como o DATASUS, e assegurando a fidedignidade dos dados utilizados para fins de financiamento, planejamento e avaliação das políticas públicas de saúde.

Divisão Técnica de Coordenação, Avaliação e Controle

A Divisão Técnica de Coordenação, Avaliação e Controle é composta por 18 servidores e sua atuação envolve o monitoramento, a avaliação e a auditoria da produção dos serviços de saúde, garantindo maior transparência, qualidade e conformidade nas ações desenvolvidas. Ao transformar dados em informações estratégicas, a Divisão apoia a gestão na tomada de decisão e no aprimoramento contínuo da rede. Ao longo do tempo, a reestruturação administrativa do Departamento fortaleceu seus processos de trabalho e ampliou sua capacidade de análise e acompanhamento, consolidando seu papel como suporte essencial à gestão.

Um dos principais avanços da área está na promoção da acessibilidade e democratização dos dados, permitindo maior agilidade e autonomia para os gestores e fortalecendo a gestão baseada em evidências. Seu diferencial está na equipe, cujo comprometimento, olhar técnico e atuação integrada garantem a qualidade do trabalho realizado e contribuem de forma estratégica para a melhoria dos serviços.

Como resultado, destaca-se o fortalecimento da interlocução com os Departamentos da Secretaria da Saúde e com a rede assistencial, promovendo maior integração e eficiência.

Como mensagem à rede, a equipe reforça a importância da parceria e do trabalho coletivo, fundamentais para a construção de um SUS Guarulhos cada vez mais forte.

Divisão Administrativa de Ouvidoria do SUS

Com 19 anos de atuação, desde 2007, e composta por 15 servidores, a Divisão Administrativa de Ouvidoria do SUS desempenha um papel essencial na mediação entre os usuários e a gestão da saúde. Sua atuação fortalece a escuta qualificada, assegura direitos e contribui para a construção de um sistema mais transparente e participativo.

Mais do que um canal de comunicação, a Ouvidoria se consolidou como uma ferramenta estratégica de gestão, transformando manifestações como reclamações, sugestões, elogios e denúncias em dados que subsidiam decisões, aprimoram fluxos e qualificam os serviços ofertados à população.

Ao longo do tempo, a equipe ganhou visibilidade e credibilidade, consolidando-se como elo de confiança entre o cidadão e a rede municipal de saúde. Esse reconhecimento fortalece a participação social e amplia a capacidade da gestão de identificar e corrigir gargalos de forma mais ágil e assertiva.

Seu diferencial está na humanização dos processos técnicos, transformando protocolos em acolhimento e dados em cuidado. Com atuação ética, imparcial e comprometida, a equipe constrói vínculos com usuários e profissionais da rede, tratando cada manifestação como uma oportunidade de melhoria.

Mais do que ações pontuais, o trabalho da Ouvidoria se destaca pela continuidade: um esforço diário, consistente e estratégico, que transforma a escuta do cidadão em melhorias concretas para o SUS em Guarulhos.

Como mensagem à rede, a equipe reforça que a integração entre escuta e ação é fundamental para o fortalecimento de um sistema de saúde mais resolutivo, ético e transparente. Afinal, por trás de cada manifestação, há um cidadão em busca de solução e é isso que dá sentido ao trabalho realizado

Divisão Administrativa de Transporte Sanitário

Com mais de 25 anos de atuação e composta por 157 servidores, a Divisão Administrativa de Transporte Sanitário – TFD desempenha um papel essencial na garantia do acesso dos usuários do SUS aos serviços de saúde, assegurando o deslocamento para consultas, exames e tratamentos especializados.

O serviço foi estruturado para atender munícipes com mobilidade nula ou reduzida, que realizam tratamentos no município, em São Paulo e na região metropolitana, garantindo acesso ao cuidado com dignidade, segurança e continuidade.

Ao longo de sua trajetória, a área passou por importantes transformações, evoluindo de Setor para Seção Técnica e, há 19 anos, consolidando-se como Divisão, em resposta ao crescimento da demanda e à complexidade das ações desenvolvidas.

No cotidiano, a equipe realiza a remoção de pacientes de suas residências para tratamentos oncológicos, hemodiálise, consultas, reabilitações, exames e procedimentos cirúrgicos, atendendo todos os equipamentos de saúde do SUS e contribuindo diretamente para a continuidade do cuidado.

Um dos momentos mais desafiadores foi durante a pandemia de 2020, quando, mesmo diante do medo e das incertezas, a equipe manteve seu compromisso com os atendimentos, realizando um trabalho de excelência dentro das possibilidades do período.

A atuação da Divisão se destaca pelos resultados coletivos alcançados, evidenciando a força do trabalho em equipe e o compromisso com a qualidade do atendimento prestado à população. Como marca de sua identidade, o comprometimento e a responsabilidade orientam o trabalho diário, fortalecendo o vínculo com usuários, colegas e toda a rede de atenção.

Como mensagem à rede, a equipe reforça que dedicação, comprometimento e empatia com o próximo fazem a diferença, destacando que o cuidado em saúde também passa pelo deslocamento seguro e humanizado.

Divisão Técnica de Regulação Ambulatorial

Com 43 servidores, a Divisão Técnica de Regulação Ambulatorial atua desde 2009, com a implementação da Política Nacional de Regulação no SUS, estruturando-se como eixo estratégico na organização do acesso aos serviços de saúde. Sua atuação está voltada à regulação ambulatorial, responsável pelo gerenciamento de consultas especializadas, exames e procedimentos, garantindo que os usuários sejam direcionados ao serviço mais adequado, no tempo oportuno e conforme critérios clínicos, promovendo equidade, continuidade do cuidado e uso eficiente dos recursos. Ao longo do tempo, a Divisão passou por importantes avanços, com destaque para a informatização total dos processos, que trouxe mais segurança, rastreabilidade, agilidade no agendamento e maior transparência na gestão das filas de espera.

No cotidiano, a equipe organiza o acesso da população aos serviços de saúde, analisando solicitações, priorizando casos e articulando a rede assistencial, impactando diretamente na qualidade do atendimento e na resolutividade do cuidado.

Durante a pandemia, enfrentou um cenário desafiador, marcado pela redução da oferta de atendimentos e aumento da demanda reprimida, exigindo reorganização rápida dos fluxos e estratégias para garantir o acesso da população.

Como destaque, ressalta-se o Projeto de Priorização dos Primeiros 1000 Dias de Vida, que qualificou o acesso na primeira infância, promovendo agilidade no diagnóstico e início oportuno do tratamento, com impacto direto no desenvolvimento e na qualidade de vida das crianças.

A equipe se diferencia pelo compromisso com o cuidado humanizado, responsabilidade na gestão do acesso e atuação técnica qualificada, pautada na equidade, ética, transparência e no trabalho colaborativo com toda a rede.

Como mensagem, reforça que cuidar do acesso é cuidar das pessoas, destacando que a regulação é fundamental para garantir equidade, oportunidade e continuidade do cuidado, sempre com foco no usuário e na construção de soluções coletivas.

Escola SUS

Com 20 anos de atuação e composta por 17 servidores, a Escola SUS desempenha um papel estratégico no fortalecimento da formação e do desenvolvimento profissional na saúde pública municipal.

O serviço organiza estágios acadêmicos (tecnólogos, graduação e medicina), gerencia residências médicas e multiprofissionais e promove a educação permanente em saúde, articulando trabalhadores, gestores e usuários, além de realizar eventos e capacitações em parceria com universidades e outras secretarias.

Ao longo de sua trajetória, a Escola SUS avançou na estruturação da gestão de estágios conforme o COAPES municipal, fortaleceu a integração com as residências e ampliou a oferta de cursos livres e EAD, abordando temas como imunização, combate à dengue e saúde indígena.

No cotidiano, atua como núcleo estratégico de educação permanente, contribuindo diretamente para a qualificação dos profissionais e para a melhoria do atendimento à população. Destacam-se iniciativas como oficinas de participação popular, oficinas de escrita para a Mostra de Experiências Exitosas e ações voltadas ao cuidado com a população indígena.

Como resultado desse trabalho, Guarulhos foi premiado em três categorias no COSEMS, consolidando-se como referência em inovação e boas práticas na saúde pública.

A equipe se destaca pela comunicação aberta, trabalho em parceria e compromisso com a resolução das demandas, fortalecendo o trabalho coletivo na rede.

Como mensagem, reafirma seu compromisso com a formação, a inovação e a melhoria contínua da saúde pública, contribuindo diretamente para a qualificação do cuidado ofertado à população.

Divisão Técnica de Regulação Hospitalar

Com 24 servidores e instituída em janeiro de 2025, a Divisão Técnica de Regulação Hospitalar desempenha um papel estratégico na organização do acesso aos serviços hospitalares e de urgência no município.

O serviço foi criado para garantir o acesso equânime, oportuno e qualificado a leitos, procedimentos e fluxos assistenciais, com base em protocolos, análise de dados e integração entre os diferentes pontos da rede de atenção à saúde.

Como avanço institucional, destaca-se a criação da própria Divisão, que trouxe uma gestão mais direcionada e estruturada para as demandas hospitalares, especialmente nas áreas de urgência e emergência.

No cotidiano, a equipe atua na regulação de vagas hospitalares, na organização de transferências entre unidades, na priorização de casos e no apoio às decisões assistenciais, contribuindo para a redução do tempo de espera, o uso eficiente dos leitos e a garantia de respostas mais ágeis à população.

Embora muitas vezes não seja visível, seu trabalho impacta diretamente na vida das pessoas. A equipe se destaca pela capacidade de equilibrar conhecimento técnico e sensibilidade, atuando com responsabilidade, agilidade e compromisso com o cuidado, sempre pautada na equidade, na ética e no trabalho colaborativo com toda a rede.

Entre os momentos mais desafiadores, destaca-se a atuação durante a pandemia, quando a Central de Regulação de Urgências enfrentou alta demanda por casos graves, exigindo decisões rápidas em um cenário de superlotação hospitalar. Mais recentemente, avançam projetos como a implantação de novo módulo do sistema de regulação hospitalar e a centralização das filas cirúrgicas, visando maior eficiência e ampliação do acesso.

Ainda que não tenha premiações formais, a equipe reconhece como seu maior resultado cada vida impactada pelo trabalho realizado.

Como mensagem à rede, reforça que a regulação é um elo fundamental no cuidado, destacando que comunicar com clareza, seguir fluxos e atuar de forma integrada são ações que salvam vidas. O compromisso permanece em garantir acesso com equidade, agilidade e responsabilidade, fortalecendo uma rede mais organizada, resolutiva e justa.

*Departamento de Regulação,
Controle e Avaliação*



Escola Sus



*Divisão Administrativa de
Ouvidoria do SUS*



*Divisão Técnica de
Regulação Ambulatorial*

