

Computador

Neste capítulo são apresentadas orientações sobre situações relacionadas ao uso de computadores nas unidades de saúde, incluindo solicitação de instalação de programas, configurações, problemas de desempenho, falhas de funcionamento e necessidade de abertura de chamados.

Também são descritas verificações básicas que podem ser realizadas pelo usuário, bem como os procedimentos para encaminhamento das demandas à equipe de informática.

Contato da informática: informatica@sorocaba.sp.gov.br

Telefone de suporte: (15) 3238-2174

- Solicitação de novo equipamento
- Computador com lentidão

Solicitação de novo equipamento

As orientações deste capítulo aplicam-se a **computadores e notebooks**.

Solicitações de equipamento (incluindo estoque de computadores usados) devem ser feitas exclusivamente pelo canal oficial da Informática e ficam condicionadas à verificação de disponibilidade em estoque.

Contato oficial: informatica@sorocaba.sp.gov.br · Telefone (15) 3238-2174

Abertura de chamado

- Abrir sempre por **informatica@sorocaba.sp.gov.br**
- Incluir em cópia a chefia imediata e/ou o grupo de e-mail da unidade
- Informar todos os dados obrigatórios (sem isso o chamado não é aberto)

Informações necessárias

- Nome completo do solicitante
- Unidade onde o equipamento será utilizado
- Horário de atendimento da unidade
- Telefones para contato (solicitante e unidade)
- Descrição da solicitação (motivo da necessidade)
- Patrimônio do equipamento atual (se houver substituição) ou demais informações úteis

Solicitação de equipamento (estoque de usados)

- As solicitações devem ser realizadas exclusivamente pelo e-mail **informatica@sorocaba.sp.gov.br**
- O atendimento fica condicionado à verificação de disponibilidade em estoque

Manuseio / entrega

- A retirada, disponibilização ou descarte de equipamentos de TIC é realizada exclusivamente pela equipe técnica da SSTE
- Não encaminhar equipamentos ao laboratório sem autorização prévia da chefia responsável

Modelo de e-mail

Para: informatica@sorocaba.sp.gov.br
CC: [chefia imediata / grupo da unidade]
Assunto: Solicitação de computador/notebook – [Nome da unidade]

Prezados,

Solicito verificação de disponibilidade e providências para disponibilização de computador/notebook.

Nome completo do solicitante: [...]

Unidade: [...]

Horário de atendimento da unidade: [...]

Telefone do solicitante: [...]

Telefone da unidade: [...]

Descrição da necessidade: [...]

Patrimônio do equipamento atual (se substituição): [...]

Atenciosamente,

[Nome] – [Cargo] – [Unidade]

Orientação validada com a CGTI (Seção de Suporte Técnico — Éric Leão de Melo), abril/2026.

Computador com lentidão

As orientações deste capítulo aplicam-se a **computadores e notebooks**.

A lentidão, travamentos, necessidade de formatação ou remoção para o laboratório de TI são demandas da **CGTI / Informática** — **não** da Saúde Digital.

Contato oficial: informatica@sorocaba.sp.gov.br · Telefone (15) 3238-2174

Abertura de chamado

- A abertura deverá ser sempre pelo canal oficial: **informatica@sorocaba.sp.gov.br**
- Adicionar em cópia o e-mail da chefia imediata e/ou do grupo de e-mail da unidade, para manter as equipes informadas
- Caso o chamado esteja relacionado a um servidor (conta de e-mail, acesso à rede, pastas específicas etc.), indicar o horário em que o servidor estará na unidade

Informações necessárias no e-mail

- Nome completo do solicitante
- Unidade onde o equipamento está localizado
- Horário de atendimento da unidade
- Telefones para contato (telefone do solicitante e telefone da unidade)
- Descrição da solicitação
- Patrimônio (ou número de série, na falta do patrimônio)

Observação: caso o chamado não contenha todas as informações necessárias, ele **não será aberto** e o atendimento não prosseguirá.

Manuseio de equipamentos (patrimônio público)

- A retirada de equipamentos para manutenção, disponibilização ou descarte será realizada **exclusivamente pela equipe técnica da SSTE**
- **Não** encaminhar equipamentos de TIC ao laboratório de informática sem autorização prévia da chefia responsável pelo laboratório

Verificações básicas na unidade

- Conferir energia e conexão de rede
- Verificar se outros computadores da sala apresentam o mesmo problema (pode indicar falha de internet/rede)
- Se a lentidão ocorrer **somente no SIS/SISWEB**, avaliar também o canal do Suporte SIS (suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br)

Modelo de e-mail

Para: informatica@sorocaba.sp.gov.br

CC: [chefia imediata / grupo da unidade]

Assunto: Computador/notebook com lentidão – [Nome da unidade]

Prezados,

Solicito suporte técnico para computador/notebook com lentidão / necessidade de avaliação (incluindo eventual fo

Nome completo do solicitante: [...]

Unidade: [...]

Horário de atendimento da unidade: [...]

Telefone do solicitante: [...]

Telefone da unidade: [...]

Patrimônio (ou nº de série): [...]

Descrição: [...]

Horário em que o servidor estará na unidade (se aplicável): [...]

Atenciosamente,

[Nome] – [Cargo] – [Unidade]

Orientação validada com a CGTI (Seção de Suporte Técnico — Éric Leão de Melo; Divisão de Gestão de TI — Ítalo Aquiles Leme da Silva), abril/2026.