

Internet

Neste capítulo são apresentadas orientações sobre situações relacionadas à conexão com a internet nas unidades de saúde, incluindo falhas de acesso, lentidão e indisponibilidade de sistemas que dependem de conexão.

Também são descritas verificações básicas que podem ser realizadas pelo usuário antes do acionamento do suporte, bem como os critérios para encaminhamento da demanda à equipe de informática.

Contato oficial: informatica@sorocaba.sp.gov.br

Telefone de suporte: (15) 3238-2174

- [Sem conexão](#)
- [Internet lenta](#)
- [Instalação de ponto de rede](#)
- [Wi-fi Público Inoperante](#)

Sem conexão

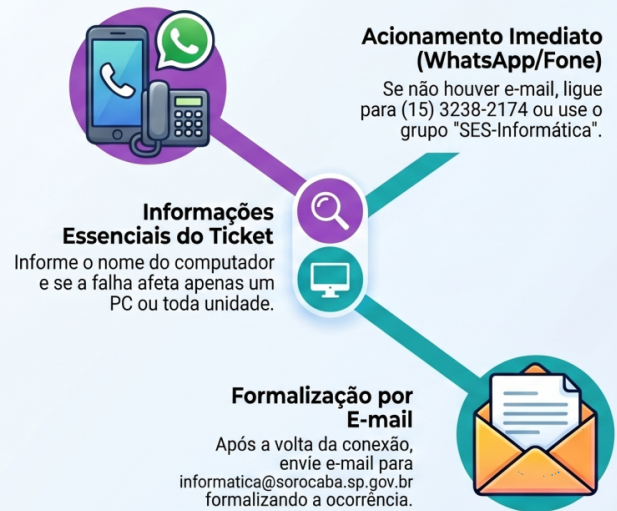
A indisponibilidade de conexão com a internet pode impactar diretamente o funcionamento dos sistemas utilizados nas unidades de saúde, comprometendo atendimentos e registros.

Guia Rápido: O que fazer quando a Unidade está "Sem Conexão"

Diagnóstico e Verificação Obrigatória



Canais de Suporte e Comunicação



NotebookLM

Este procedimento orienta o usuário sobre como identificar a ausência de conexão, realizar testes obrigatórios antes do acionamento do suporte e comunicar corretamente a equipe de informática.

Atenção: Sabemos que, em situações de falta de conexão com a internet, o envio de e-mails pode não ser possível naquele momento.

Nesses casos, a comunicação inicial deve ser realizada por WhatsApp (incluindo o envio da foto do teste) e por contato telefônico com a equipe de informática pelo número (15) 3238-2174.

Após o restabelecimento da conexão, o envio do e-mail é obrigatório para formalizar o atendimento.

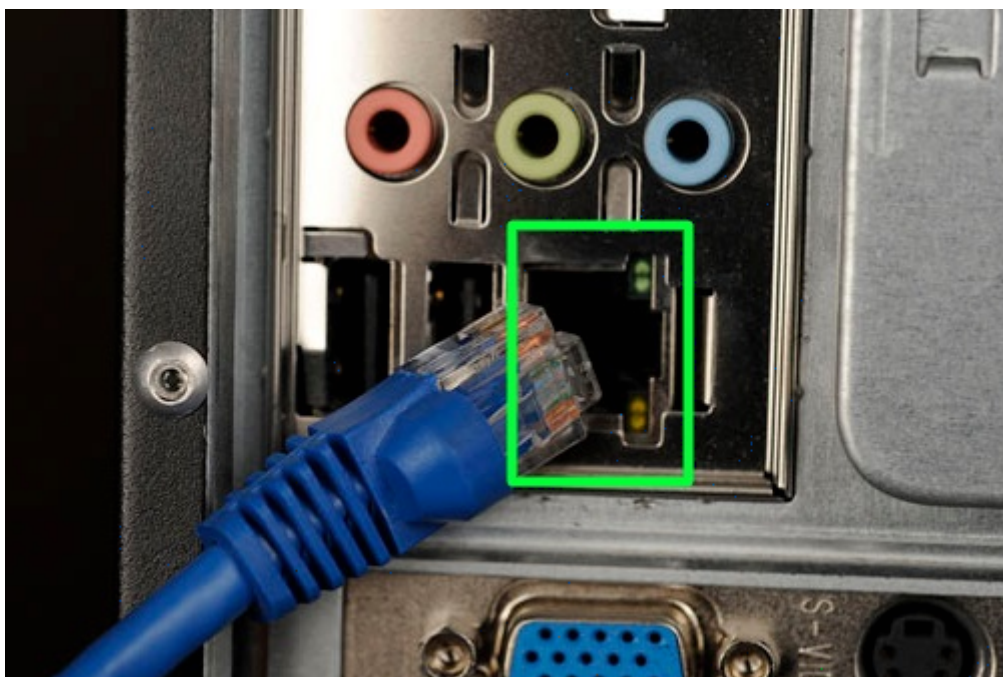
Verificações básicas antes do teste de conexão

Antes de executar o teste de conexão, o usuário deve realizar as seguintes verificações no computador:

Cabo de rede	Verificar se o cabo colorido (geralmente azul, vermelho ou amarelo) está conectado no computador
--------------	--

Luzes da porta de redes	Verificar se com o cabo de rede conectado há atividade de luzes piscando
Ícone de rede no computador	Verificar no canto inferior direito da tela se o ícone de rede está acusando conexão

- Verificar o ícone de rede no canto inferior da tela
 - Se estiver com símbolo de conexão ativa, a rede pode estar funcional
 - Se estiver com um “X” com com simbolo ou símbolo de erro, pode indicar ausência de conexão
- Verificar se o cabo de rede está conectado ao computador
- Verificar se há luzes ativas na porta de rede (geralmente verde e/ou amarela)



- Caso o computador utilize Wi-Fi, verificar se há conexão ativa
- Evitar manter conexão simultânea entre cabo de rede e Wi-Fi, quando não orientado

Verificação obrigatória antes de acionar o suporte

Após as verificações básicas, o usuário deve obrigatoriamente realizar o teste de conexão utilizando o arquivo disponibilizado pela equipe de informática.

Recomenda-se que o arquivo esteja salvo na área de trabalho do computador para fácil acesso.

[Inserir print do arquivo de teste de conexão na área de trabalho]

Como realizar o teste

- Executar o arquivo de teste de conexão (.bat)

- Aguardar a finalização dos testes
- Verificar se há resposta dos sites testados
- Identificar o nome do computador exibido na tela

```
C:\Windows\system32\cmd.e: X + v
=====
VERIFICACAO DE CONEXAO COM A INTERNET
=====
Nome do computador:
pms-388466
-----
Testando conexao com GOOGLE...

Disparando google.com.br [142.250.78.195] com 32 bytes de dados:
Resposta de 142.250.78.195: bytes=32 tempo=20ms TTL=109
Resposta de 142.250.78.195: bytes=32 tempo=20ms TTL=109
Resposta de 142.250.78.195: bytes=32 tempo=19ms TTL=109
Resposta de 142.250.78.195: bytes=32 tempo=20ms TTL=109

Estatísticas do Ping para 142.250.78.195:
  Pacotes: Enviados = 4, Recebidos = 4, Perdidos = 0 (0% de
  perda),
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
  Mínimo = 19ms, Máximo = 20ms, Média = 19ms
-----
Testando conexao com SISWEB...

Disparando sisweb.sorocaba.sp.gov.br [181.191.210.122] com 32 bytes de dados:
Resposta de 181.191.210.122: bytes=32 tempo=23ms TTL=46
Resposta de 181.191.210.122: bytes=32 tempo=23ms TTL=46
Resposta de 181.191.210.122: bytes=32 tempo=23ms TTL=46
Resposta de 181.191.210.122: bytes=32 tempo=23ms TTL=46

Estatísticas do Ping para 181.191.210.122:
  Pacotes: Enviados = 4, Recebidos = 4, Perdidos = 0 (0% de
  perda),
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
  Mínimo = 23ms, Máximo = 23ms, Média = 23ms
-----
Testando conexao com SITE DA PREFEITURA...

Disparando sorocaba.sp.gov.br [10.28.13.35] com 32 bytes de dados:
Resposta de 10.28.13.35: bytes=32 tempo=10ms TTL=59
Resposta de 10.28.13.35: bytes=32 tempo=10ms TTL=59
Resposta de 10.28.13.35: bytes=32 tempo=10ms TTL=59
Resposta de 10.28.13.35: bytes=32 tempo=10ms TTL=59

Estatísticas do Ping para 10.28.13.35:
  Pacotes: Enviados = 4, Recebidos = 4, Perdidos = 0 (0% de
  perda),
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
  Mínimo = 10ms, Máximo = 10ms, Média = 10ms
-----
=====
ORIENTACOES
=====
Se aparecer "Resposta de", a conexao esta ativa.
Se aparecer "Esgotado o tempo limite", pode estar sem internet.
Latencias muito altas podem indicar lentidao na rede.
IMPORTANTE:
Tire uma foto ou print desta tela e anexe ao chamado de suporte.
Pressione qualquer tecla para continuar. . . |
```

Registro da evidência

Após a execução do teste:

- Tirar foto ou print da tela com o resultado

- Guardar a imagem para envio no chamado
-

Como acionar o suporte

Após a realização das verificações e do teste, o usuário deve abrir chamado junto à equipe de informática.

Além da abertura do chamado, é necessário:

- Comunicar a ocorrência no grupo de WhatsApp “SES - Informática”
 - Manter o gestor da unidade informado
 - Garantir que o coordenador esteja ciente da situação
-

Informações que devem ser informadas

- Nome do computador
 - Descrição do problema
 - Se o problema ocorre em apenas um computador ou em toda a unidade
 - Print ou foto do teste de conexão
-

Modelo de e-mail para solicitação

Para: informatica@sorocaba.sp.gov.br

Cc: sua-unidade@sorocaba.sp.gov.br; dti.ses@sorocaba.sp.gov.br; saudedigital@sorocaba.sp.gov.br

Assunto: Sem conexão com a internet - Unidade [Nome da unidade]

Prezados,

Informo que estamos sem conexão com a internet na unidade.

Computador: [Nome do computador]

Situação: [Informar se afeta um computador ou toda a unidade]

Foi realizado o teste de conexão conforme orientação, e segue evidência em anexo.

O gestor da unidade está ciente da situação.

A ocorrência também foi comunicada no grupo “SES - Informática”.

Solicito verificação.

Atenciosamente,

[Nome do solicitante]

[Cargo]

[Unidade]

Observações importantes

- As verificações básicas e o teste de conexão são obrigatórios antes da abertura do chamado
- O envio do print do teste é essencial para análise da equipe de informática
- O grupo de WhatsApp não substitui a abertura formal do chamado
- O gestor da unidade deve estar ciente da indisponibilidade

Internet lenta

A lentidão na conexão com a internet pode impactar diretamente o funcionamento dos sistemas utilizados nas unidades de saúde, comprometendo atendimentos e registros.

Este procedimento orienta o usuário sobre como comunicar corretamente a deficiência no serviço à equipe de informática.

Atenção: Sabemos que, em situações de lentidão internet, o envio de e-mails pode não ser possível naquele momento.

Nesses casos, a comunicação inicial deve ser realizada por WhatsApp (incluindo o envio da foto do teste) e por contato telefônico com a equipe de informática pelo número (15) 3238-2174.

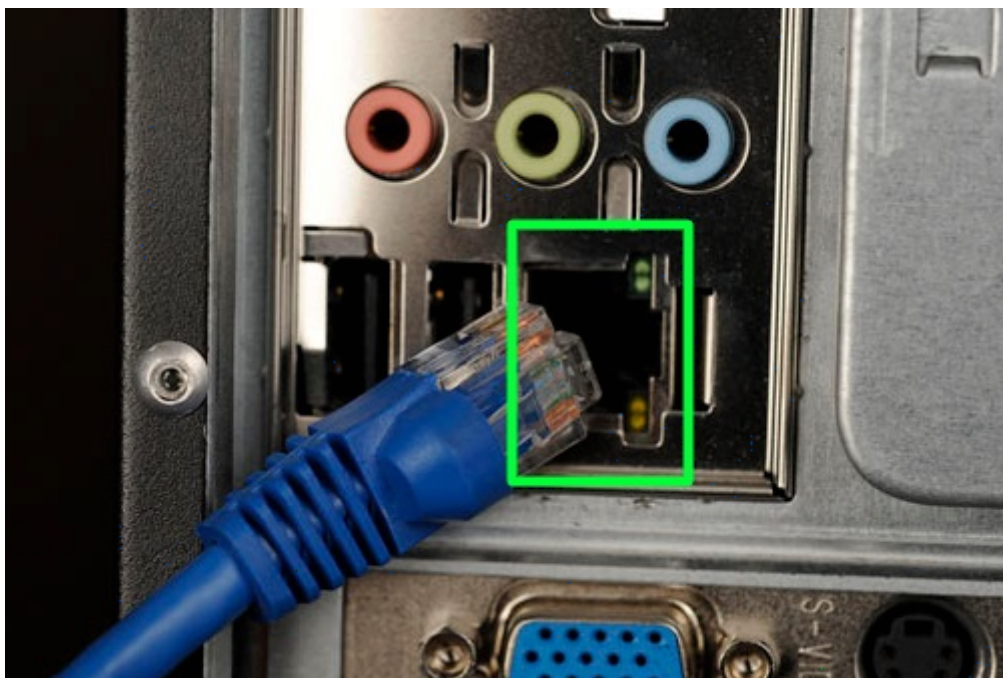
Após o restabelecimento da conexão, o envio do e-mail é obrigatório para formalizar o atendimento.

Verificações básicas para diferenciar lentidão de queda completa da internet

O usuário deve realizar as seguintes verificações no computador:

Cabo de rede	Verificar se o cabo colorido (geralmente azul, vermelho ou amarelo) está conectado no computador
Luzes da porta de redes	Verificar se com o cabo de rede conectado há atividade de luzes piscando
Ícone de rede no computador	Verificar no canto inferior direito da tela se o ícone de rede está acusando conexão

- Verificar o ícone de rede no canto inferior da tela
 - Se estiver com símbolo de conexão ativa, a rede pode estar funcional
 - Se estiver com um "X" com com símbolo ou símbolo de erro, pode indicar ausência de conexão
- Verificar se o cabo de rede está conectado ao computador
- Verificar se há luzes ativas na porta de rede (geralmente verde e/ou amarela)



- Caso o computador utilize Wi-Fi, verificar se há conexão ativa
- Evitar manter conexão simultânea entre cabo de rede e Wi-Fi, quando não orientado

Verificar se a lentidão é na internet ou no website/aplicativo

Também é possível que o apenas website/aplicativo utilizado esteja com lentidão.

Para diferenciar lentidões pontuais de lentidões gerais na rede, acesse outros websites/aplicativos para verificar se o problema persiste.

Se a lentidão for consistente em tudo que se tenta acessar, ou se a lentidão for isolada a um website/aplicativo **pertencente à prefeitura**, prossiga para acionar o suporte.

Como acionar o suporte

Após a realização das verificações, o usuário deve abrir chamado junto à equipe de informática.

Além da abertura do chamado, é necessário:

- Comunicar a ocorrência no grupo de WhatsApp “SES - Informática”
- Manter o gestor da unidade informado
- Garantir que o coordenador esteja ciente da situação

Informações que devem ser informadas

- Nome do computador

- Descrição do problema
- Se o problema ocorre em apenas um computador ou em toda a unidade

Modelo de e-mail para solicitação

Para: informatica@sorocaba.sp.gov.br

Cc: sua-unidade@sorocaba.sp.gov.br; dti.ses@sorocaba.sp.gov.br; saudedigital@sorocaba.sp.gov.br

Assunto: Lentidão na internet – Unidade [Nome da unidade]

Prezados,

Informo que estamos com lentidão na internet na unidade.

Computador: [Nome do computador]

Situação: [Informar se afeta um computador ou toda a unidade]

O gestor da unidade está ciente da situação.

A ocorrência também foi comunicada no grupo “SES - Informática”.

Solicito verificação.

Atenciosamente,

[Nome do solicitante]

[Cargo]

[Unidade]

Observações importantes

- O grupo de WhatsApp não substitui a abertura formal do chamado
- O gestor da unidade deve estar ciente da lentidão

Instalação de ponto de rede

Wi-fi Público Inoperante

A indisponibilidade de conexão com o Wi-fi Público pode gerar inconvenientes, mas não é uma falha crítica e não afeta a disponibilidade dos serviços.

Este procedimento orienta o usuário a comunicar o ocorrido à equipe de informática.

Atenção: o Wi-fi Público não faz parte da infraestrutura utilizada pela SES em seus serviços. A interrupção dessa rede não caracteriza urgência.

Como acionar o suporte

Após a realização das verificações e do teste, o usuário deve abrir chamado junto à equipe de informática.

Informações que devem ser informadas

- Descrição do problema

Modelo de e-mail para solicitação

Para: informatica@sorocaba.sp.gov.br

Cc: sua-unidade@sorocaba.sp.gov.br; dti.ses@sorocaba.sp.gov.br; saudedigital@sorocaba.sp.gov.br

Assunto: Sem conexão com a internet - Unidade [Nome da unidade]

Prezados,

Informo que a rede Wi-fi Público está indisponível na unidade.

Solicito verificação.

Atenciosamente,

[Nome do solicitante]

[Cargo]

[Unidade]