

CGTI, Suporte SIS e Saúde Digital

Se você já ficou em dúvida sobre **quem deve ser acionado para resolver um problema relacionado à tecnologia na unidade**, saiba que essa é uma das dúvidas mais comuns da rede.

É muito frequente surgirem perguntas como:

- "Esse problema é da Informática ou da Saúde Digital?"
- "Preciso falar com o Suporte SIS ou com a CGTI?"
- "Posso mandar direto no grupo SES - Informática?"
- "Quem resolve isso, afinal?"

A resposta depende do **tipo de problema**, e não apenas do fato de ele envolver um computador.

Embora trabalhem em parceria e tenham objetivos em comum, **CGTI, Suporte SIS e Saúde Digital possuem papéis diferentes** dentro da Secretaria da Saúde e da Prefeitura de Sorocaba. Cada um atua em uma etapa específica para garantir que os serviços digitais funcionem adequadamente.

O objetivo desta página é explicar, de forma simples e prática, **qual é o papel de cada equipe**, quando cada uma deve ser acionada e por que existem canais diferentes para cada tipo de demanda.

Ao compreender essa organização, você conseguirá encaminhar suas solicitações para o setor correto logo na primeira tentativa, reduzindo retrabalho, evitando redirecionamentos desnecessários e agilizando o atendimento.

CGTI (Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação)

A **Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)** é o órgão da Prefeitura de Sorocaba responsável pelo planejamento, gestão, governança, operação e suporte da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Administração Pública Municipal.

Sua atuação abrange toda a estrutura tecnológica utilizada pela Prefeitura, garantindo que os recursos de informática, comunicação e serviços digitais estejam disponíveis para apoiar o funcionamento das Secretarias Municipais e a prestação dos serviços públicos à população.

Ao contrário do que muitas pessoas imaginam, a CGTI **não atende exclusivamente a Secretaria da Saúde**. Sua estrutura atende todas as Secretarias e órgãos da Administração Municipal, como Educação, Segurança, Administração, Fazenda, Jurídico, Meio Ambiente, Assistência Social, entre outros.

Para conhecer sua estrutura organizacional, missão institucional, projetos e demais informações, consulte o portal oficial da CGTI:

<https://cgti.sorocaba.sp.gov.br/>

Muito além do suporte técnico

Embora muitas pessoas conheçam a CGTI pelo atendimento de chamados de informática, essa é apenas uma das suas atribuições.

A Coordenadoria é responsável por planejar, implantar, manter e administrar toda a infraestrutura tecnológica da Prefeitura, além de definir diretrizes para utilização dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Entre suas principais responsabilidades estão:

- administração da infraestrutura tecnológica da Prefeitura;
- gerenciamento da rede corporativa de dados;
- gestão da telefonia municipal;
- administração dos serviços de internet e conectividade;
- gestão do parque computacional e demais equipamentos de TIC;
- desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas corporativos;
- hospedagem e administração de servidores e serviços tecnológicos;
- apoio técnico às contratações de equipamentos e soluções de tecnologia;
- definição de padrões tecnológicos e arquitetura de TIC;
- governança, segurança da informação e gestão dos recursos tecnológicos da Administração Pública.

Em outras palavras, praticamente toda solução tecnológica utilizada pela Prefeitura — desde computadores e redes até sistemas corporativos e serviços digitais — possui algum nível de participação, administração ou governança da CGTI.

Uma estrutura composta por equipes especializadas

Para atender todas as Secretarias Municipais, a CGTI é organizada em diversas áreas técnicas, cada uma especializada em determinado segmento da Tecnologia da Informação.

Entre elas destacam-se:

- Service Desk e Suporte Técnico;
- Infraestrutura;
- Redes;
- Telefonia;
- Sistemas;
- Desenvolvimento de Software;

- Projetos de Tecnologia da Informação;
- Governança de TIC;
- Gestão de contratos e serviços tecnológicos;
- além de outras equipes responsáveis pela operação e manutenção da infraestrutura tecnológica municipal.

Essa organização permite que cada solicitação seja encaminhada aos profissionais especializados naquele assunto.

Por esse motivo, nem sempre a equipe que recebe inicialmente um chamado será a mesma responsável por executar o atendimento.

Governança e regulamentação da Tecnologia da Informação

Além da operação da infraestrutura tecnológica, a CGTI também exerce um importante papel de **governança da Tecnologia da Informação** no Município.

Isso significa que cabe à Coordenadoria estabelecer normas, definir padrões, orientar a utilização dos recursos tecnológicos e apoiar a Administração Pública na tomada de decisões relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação.

Essa atuação está fundamentada em diversas leis e decretos municipais e federais, disponibilizados pela própria CGTI em seu portal institucional.

Entre os principais temas regulamentados estão:

- Governo Digital;
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- segurança da informação;
- certificação digital;
- política municipal de cidades inteligentes;
- licitações e contratações de soluções de TIC;
- aquisição de equipamentos e serviços tecnológicos;
- utilização dos recursos de Tecnologia da Informação da Administração Pública.

A relação completa da legislação pode ser consultada em:

https://cgti.sorocaba.sp.gov.br/catic/?page_id=49

Política de utilização dos recursos de TIC

Entre as normas de maior impacto para os servidores municipais destaca-se o **Decreto Municipal nº 29.438, de 13 de novembro de 2024**, que institui a Política de Uso dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Administração Pública Municipal.

Esse Decreto estabelece as diretrizes para utilização dos recursos tecnológicos disponibilizados pela Prefeitura, determinando, entre outros aspectos:

- utilização dos computadores, sistemas, internet e e-mail corporativo exclusivamente para atividades relacionadas ao serviço público;
- instalação de programas e softwares somente mediante autorização da CGTI;
- utilização das credenciais de acesso de forma pessoal e intransferível;
- restrições quanto ao uso de equipamentos particulares na rede corporativa;
- regras para movimentação dos equipamentos pertencentes ao patrimônio municipal;
- monitoramento e auditoria dos recursos tecnológicos para garantir sua utilização adequada e a segurança das informações institucionais.

Essas medidas têm como objetivo proteger os ativos tecnológicos da Prefeitura, preservar a segurança das informações públicas, garantir a continuidade dos serviços e promover uma utilização responsável dos recursos de Tecnologia da Informação.

A Seção de HelpDesk e Apoio à Saúde

Uma das maiores dúvidas das unidades diz respeito à **Seção de HelpDesk e Apoio à Saúde**.

Muitas pessoas imaginam que ela seja a equipe responsável por resolver todos os problemas de informática da Secretaria da Saúde. Na realidade, sua função é diferente.

A Seção de HelpDesk e Apoio à Saúde integra a estrutura da **Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)** e é responsável por receber os chamados encaminhados ao canal oficial informatica@sorocaba.sp.gov.br. A partir desse primeiro atendimento, a equipe identifica a natureza da solicitação, registra o chamado no sistema da CGTI e o encaminha ao setor técnico competente para atendimento.

Isso significa que **todos os chamados de informática da Prefeitura passam inicialmente por essa equipe**, independentemente da Secretaria de origem.

Após essa análise inicial, cada demanda segue para a área especializada responsável pela execução do serviço. Por exemplo:

- problemas de telefonia são encaminhados para a equipe de **Telefonia**;
- falhas de rede seguem para a equipe de **Redes**;
- demandas relacionadas a equipamentos são direcionadas às equipes responsáveis pela manutenção de hardware;
- assuntos relacionados a sistemas podem seguir para a equipe de **Sistemas**, conforme o caso.

Ou seja, a Seção de HelpDesk e Apoio à Saúde **coordena o fluxo inicial dos chamados**, mas nem sempre é a equipe que executará o atendimento.

Por que existe o e-mail dti.ses@sorocaba.sp.gov.br?

Além do canal oficial da CGTI, existe o endereço dti.ses@sorocaba.sp.gov.br.

Esse e-mail **não substitui** o canal oficial de abertura de chamados.

Ele funciona como um **canal de acompanhamento das demandas da Secretaria da Saúde**.

A caixa postal é acompanhada pelo Chefe da Seção de HelpDesk e Apoio à Saúde e pelos estagiários disponibilizados pela própria Secretaria da Saúde para apoiar essa atividade. Quando o e-mail dti.ses@sorocaba.sp.gov.br é copiado na solicitação, essa equipe passa a acompanhar o andamento da demanda de forma mais próxima, mantendo um olhar específico sobre as necessidades da Saúde.

Entretanto, para que o chamado seja efetivamente registrado no sistema da CGTI e receba um número de protocolo, **o endereço informatica@sorocaba.sp.gov.br deve sempre constar entre os destinatários da mensagem**.

Em outras palavras:

- informatica@sorocaba.sp.gov.br → registra oficialmente o chamado no sistema da CGTI;
- dti.ses@sorocaba.sp.gov.br → permite que a equipe de Apoio à Saúde acompanhe a demanda e auxilie na sua condução.

E o grupo "SES - Informática"?

O grupo de WhatsApp **SES - Informática** possui exatamente a mesma finalidade do e-mail dti.ses@sorocaba.sp.gov.br: **acompanhar** as demandas da Secretaria da Saúde.

Ele foi criado para facilitar a comunicação entre as unidades de saúde e a equipe de Apoio à Saúde, permitindo esclarecer dúvidas rápidas, compartilhar informações complementares e acompanhar a evolução dos chamados.

Por esse motivo, é comum que as unidades utilizem o grupo para informar que um chamado foi aberto, solicitar orientações ou verificar o andamento de uma demanda.

Contudo, o grupo de WhatsApp não é um canal oficial para abertura de chamados.

As mensagens enviadas pelo grupo **não geram protocolo** e **não substituem** o registro da solicitação junto ao endereço informatica@sorocaba.sp.gov.br.

Sempre que houver necessidade de suporte técnico, o procedimento correto é:

1. encaminhar a solicitação para **informatica@sorocaba.sp.gov.br**, garantindo o registro oficial do chamado;
 2. quando desejado, copiar **dti.ses@sorocaba.sp.gov.br** e/ou informar no grupo **SES - Informática**, para que a equipe de Apoio à Saúde acompanhe a demanda de forma mais próxima.
-

Suporte SIS

O **Suporte SIS** é a equipe responsável pela sustentação operacional do **Sistema Integrado de Saúde (SIS)**, sistema utilizado pela Secretaria Municipal da Saúde para apoiar as atividades assistenciais, administrativas e gerenciais da rede municipal de saúde.

Embora muitas pessoas associem o Suporte SIS apenas à criação de operadores ou recuperação de senhas, sua atuação é muito mais ampla.

O objetivo da equipe é garantir que o Sistema Integrado de Saúde permaneça disponível, estável e adequado às necessidades da Secretaria da Saúde, prestando suporte aos usuários e assegurando a continuidade dos serviços executados por meio do sistema.

Atualmente, o SIS é utilizado em Unidades Básicas de Saúde, serviços especializados, unidades de urgência e emergência, Vigilância em Saúde e áreas administrativas, concentrando funcionalidades como prontuário eletrônico, agendas, regulação assistencial, faturamento, exames, vacinação, relatórios gerenciais e integração com sistemas do Ministério da Saúde.

Como o Suporte SIS atua

Para manter o sistema em funcionamento, o contrato de sustentação contempla uma equipe técnica especializada, responsável tanto pelo atendimento cotidiano aos usuários quanto pela manutenção contínua da solução tecnológica.

No dia a dia, o Suporte SIS realiza atividades como:

- criação de operadores e redefinição de senhas;
- configuração de perfis de acesso;
- vinculação de profissionais às unidades;
- unificação de prontuários;
- atualização de cadastros de profissionais e parametrizações;
- criação e ajustes de agendas;
- orientação sobre utilização das funcionalidades do sistema;
- apoio às implantações de novos fluxos de trabalho;
- capacitação de usuários;
- suporte a relatórios e ferramentas de apoio à gestão.

Essas atividades fazem parte da rotina operacional da Secretaria da Saúde e garantem que os profissionais consigam utilizar o sistema de forma adequada durante suas atividades.

Muito além do atendimento ao usuário

Além do suporte prestado às unidades, o contrato também contempla serviços especializados destinados à evolução contínua do SIS.

Isso inclui:

- manutenção corretiva de falhas sistêmicas;
- manutenção evolutiva decorrente de alterações legais, normativas ou operacionais;
- atualização do sistema;
- sustentação das integrações existentes;
- hospedagem da infraestrutura tecnológica utilizada pelo SIS;
- desenvolvimento de customizações, quando formalmente autorizadas pela Administração.

Esses serviços garantem que o Sistema Integrado de Saúde acompanhe as mudanças promovidas pelo Ministério da Saúde, permaneça tecnologicamente atualizado e continue atendendo às necessidades da rede municipal.

Quando devo acionar o Suporte SIS?

Sempre que a demanda estiver relacionada ao funcionamento do Sistema Integrado de Saúde.

Alguns exemplos comuns são:

- dificuldade de acesso ao sistema;
- criação ou alteração de operadores;
- recuperação de senha;
- vinculação de profissionais;
- unificação de prontuários;
- ajustes de agendas;
- parametrizações do sistema;
- dúvidas sobre funcionalidades;
- mensagens de erro apresentadas pelo SIS;
- solicitações de melhoria relacionadas ao sistema.

Em caso de dúvida, uma regra simples costuma ajudar:

Se o problema acontece dentro do SIS, o primeiro canal a ser acionado é o Suporte SIS.

Canais de atendimento

E-mail: suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br

Telefone: (15) 3238-2113

Revisão #2

Criado 3 agosto 2026 22:01:09 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 3 agosto 2026 23:31:06 por Diego Bispo Fernandes