

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.

Revisão #2

Criado 30 março 2026 15:37:15 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 3 agosto 2026 21:56:29 por Diego Bispo Fernandes