

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.

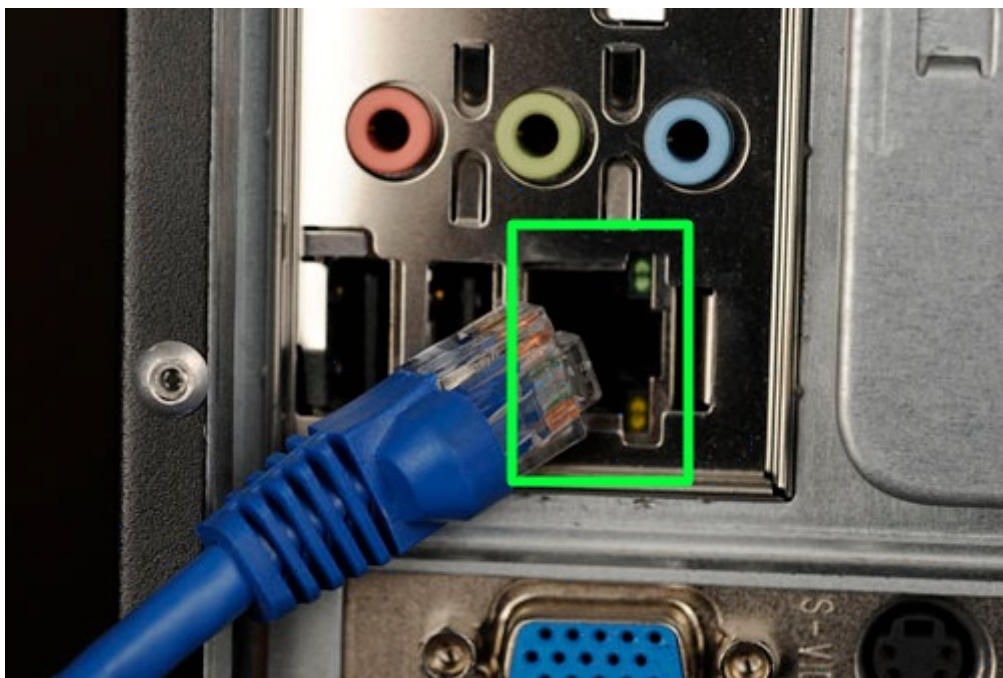
Após o restabelecimento da conexão, o envio do e-mail é obrigatório para formalizar o atendimento.

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

Revisão #5

Criado 30 março 2026 15:35:44 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 7 abril 2026 14:02:59 por Michel Castilho