

Mas afinal, quem eu devo acionar?

Antes de abrir qualquer chamado, vale parar um minuto e responder a uma pergunta simples:

O problema é da máquina, do sistema de saúde (SIS) ou de um processo/dado/projeto digital?

Na rede municipal de saúde existem **três canais diferentes**. Eles se complementam, mas **não são a mesma coisa**, e misturar os três é o que mais gera retrabalho, atraso e frustração nas unidades.

Três papéis, três analogias

Quem	Analogia	Em uma frase
CGTI	Engenharia e manutenção do prédio e das máquinas	Cuida da infraestrutura: computador, rede, e-mail institucional, impressora, telefonia
Suporte SIS	Suporte do sistema assistencial / prontuário	Cuida do que acontece <i>dentro</i> do SIS/SISWEB
Saúde Digital	Área que desenha e acompanha a transformação do cuidado e da gestão com o digital	Dados, cultura digital, telessaúde, Estante, projetos (inclusive governança de aquisição/troca de equipamentos (com o HelpDesk) e acompanhamento de fábrica do SIS)

Outra forma de lembrar:

- **CGTI** = a chave da sala e o computador que liga
- **Suporte SIS** = o prontuário e as telas do sistema de saúde
- **Saúde Digital** = o “como usamos o digital para cuidar melhor e gerir melhor”, não o conserto da máquina



Quem Eu Devo Acionar?

Guia Rápido de TI para Unidades de Saúde

Na rede municipal de saúde de Sorocaba, existem três canais de TI distintos. Identificar se o problema é físico, de sistema ou de processo é essencial para um atendimento rápido.

CGTI (Infraestrutura e Máquinas)



Cuida do "prédio físico": computador, rede, internet, e-mail institucional, impressora e telefonia.

Suporte SIS (O Sistema de Saúde)



Focado no que ocorre dentro do SIS/SISWEB, como prontuários e telas assistenciais.

Saúde Digital (Estratégia e Dados)



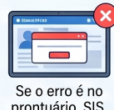
Gestão de dados, telessaúde, projetos de transformação e governança de novos equipamentos.

Decisão Rápida e Contatos

Teste dos 10 Segundos



Se desligar o PC resolve, é CGTI.



Se o erro é no prontuário, SIS.

Rede vs. Operador do SIS



Usuário de rede liga o PC (CGTI).



Operador do SIS acessa prontuários (Suporte SIS).

Situação	Canal Oficial	Acompanhamento (Copiar)
Problemas Físicos / Internet	informatica@sorocaba.sp.gov.br	dti.ses@sorocaba.sp.gov.br
Erros no Prontuário / SIS	suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br	—
Projetos / Dados / Telessaúde	sauededigital@sorocaba.sp.gov.br	—

NotebookLM

O mapa em uma olhada

Se a situação for...	Acione	Contato
Computador/notebook lento, formatação, laboratório, internet, e-mail de rede, impressora, ramal, ponto de rede, Wi-Fi, usuário de rede	CGTI (Informática)	informatica@sorocaba.sp.gov.br · (15) 3238-2174 Opcional: copiar dti.ses@sorocaba.sp.gov.br (acompanhamento)
Prontuário duplicado, operador do SIS, senha do SIS, vinculação de profissional, endereço no sistema, orientação de uso, bug/melhoria/customização do SIS, usuário do SIS	Suporte SIS	suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br Em fábrica: copiar sauededigital@sorocaba.sp.gov.br
Qualidade de dados, painéis, transmissão eSUS/RNDS, telessaúde, capacitação digital, Estante, projetos de transformação; acompanhamento de projetos de aquisição/troca de computadores e impressoras (governança, junto com o HelpDesk)	Saúde Digital	sauededigital@sorocaba.sp.gov.br

Usuário de rede x usuário do SIS (não é a mesma coisa)

Essa é uma das confusões mais clássicas da rede e merece ficar bem clara.

	Usuário de rede	Usuário / operador do SIS
O que é	Conta para entrar no computador da Prefeitura, na rede corporativa e, em geral, no e-mail institucional	Login para entrar no SIS/SISWEB (sistema de gestão em saúde)
Quem cria / gerencia	CGTI (Informática)	Suporte SIS
Para que serve	Ligar o PC, acessar a rede, usar o e-mail @sorocaba.sp.gov.br, abrir programas institucionais	Registrar atendimento, abrir prontuário, agenda, regulação, faturamento etc.
Se esquecer a senha	Acione a CGTI	Acione o Suporte SIS
São a mesma conta?	Não. Um é independente do outro. Ter usuário de rede <i>não</i> cria automaticamente o operador do SIS — e vice-versa.	

Exemplo prático: o profissional novo chega na UBS.

- Para usar o computador da unidade → precisa de **usuário de rede** (CGTI)
- Para trabalhar no SIS → precisa de **cadastro de operador / usuário do SIS** (Suporte SIS)

São dois pedidos, dois canais. Abrir só um deles não resolve o outro.

Outro exemplo: “não consigo entrar”.

- Não entra no Windows / na rede / no e-mail → **CGTI**
- O computador abre normalmente, mas o SIS rejeita login ou senha → **Suporte SIS**

Copiar alguém x abrir o chamado

Em alguns canais existe a lógica de **abrir** em um lugar e **copiar** outro para acompanhamento. Isso não muda quem é o responsável pelo protocolo.

Demanda	Abre em (oficial)	Pode copiar (acompanhamento / governança)
Informática (máquina, rede, e-mail, impressora...)	informatica@sorocaba.sp.gov.br	dti.ses@sorocaba.sp.gov.br e/ou avisar no grupo SES – Informática
Operação do SIS (unificação, operador, senha do sistema...)	suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br	—
Bug / melhoria / customização / fábrica do SIS	suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br	saudedigital@sorocaba.sp.gov.br
Dado, painel, capacitação, telessaúde, transformação digital	saudedigital@sorocaba.sp.gov.br	—

Lembrete: o grupo WhatsApp **SES – Informática** e o e-mail **dti.ses@** **não abrem chamado** na CGTI. Sem **informatica@**, não há protocolo.

Equipamento quebrado × projeto de aquisição/troca

Outra nuance importante, especialmente nos consultórios:

- **Máquina ou impressora com problema agora** (lenta, quebrada, toner, peça, formatação) → abra na **CGTI** (informatica@). O HelpDesk registra, encaminha e cuida do inventário do parque da SES.
- **Projeto de aquisição ou renovação** do parque (troca planejada de computadores/impressoras nos consultórios e pontos de atenção) → a **Saúde Digital** está desenvolvendo a governança desse acompanhamento, **em conjunto com o HelpDesk**.

Por quê a Saúde Digital entra no projeto? Porque trabalha com dados, registro e cuidado digital e, sem ferramenta adequada no consultório, a transformação digital não acontece. Mas isso é **governança e articulação**, não “a Saúde Digital virou o laboratório”.

Como decidir em 10 segundos

- **Se eu desligar o computador, o problema some junto?** → provavelmente **CGTI**
- **É usuário de rede, senha de Windows ou e-mail institucional?** → **CGTI**
- **É usuário/operador do SIS, senha do SIS, prontuário, vinculação, agenda no sistema?** → **Suporte SIS**
- **É bug, melhoria ou customização do SIS?** → **Suporte SIS** (abrir) + copiar **Saúde Digital**
- **É dado, painel, transmissão, capacitação, telessaúde, Estante ou projeto digital?** → **Saúde Digital**
- **É projeto de aquisição/troca de parque (consultórios)?** → **Saúde Digital** (governança) + **HelpDesk/CGTI** (inventário e fluxo de informática)
- **É máquina/impressora com defeito agora?** → **CGTI**

Exemplos rápidos

“O PC da recepção está lento / precisa formatar.”

→ **CGTI**

“Preciso cadastrar usuário de rede para o profissional novo.”

→ **CGTI**

“O telefone da unidade não está dando linha.”

→ **CGTI**

“Estamos sem conexão com a internet.”

→ **CGTI**

“Preciso cadastrar o operador no SIS.”

→ **Suporte SIS** (isso não é a mesma coisa que usuário de rede)

→ Suporte SIS

→ Suporte SIS · Se for senha de rede/Windows/e-mail → CGTI

→ Suporte SIS

→ Suporte SIS

→ Suporte SIS + copiar Saúde Digital

→ Saúde Digital

→ Chamado para HelpDesk/CGTI (inventário e fluxo de informática). Saúde Digital (governança do projeto) desenvolve planejamento de troca do parque de equipamentos.

→ **Não** para abrir chamado. Abra em informatica@; o grupo (e o dti.ses@) acompanham.

Canal	Contato
CGTI / Informática	informatica@sorocaba.sp.gov.br · (15) 3238-2174 · opcional: dti.ses@sorocaba.sp.gov.br
Suporte SIS	suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br
Saúde Digital	saudedigital@sorocaba.sp.gov.br

Revisão #10
Criado 3 agosto 2026 21:42:02 por Diego Bispo Fernandes
Atualizado: 4 agosto 2026 00:26:28 por Diego Bispo Fernandes