

Saúde Digital de Sorocaba

Se você já ouviu “manda pra Saúde Digital” e ficou na dúvida se o assunto era computador, SIS ou outra coisa, você não está sozinho. Essa confusão é comum — e faz sentido: o nome tem a palavra “digital”, e digital parece “informática”.

Saúde Digital Sorocaba: Transformação, não Manutenção

A Saúde Digital de Sorocaba (instituída em 2025) foca na transformação dos processos de cuidado e gestão através de dados e tecnologia. Ela atua na estratégia e cultura digital, não substituindo o suporte operacional de informática.

O Que a Saúde Digital Faz

Qualidade de Dados e Gestão

Apoio na correção de inconsistências no eSUS APS e painéis de análise de dados.

Telessaúde e Cultura Digital

Implementação de serviços digitais de cuidado e gestão do conhecimento na Estante SES.

Governança de Demandas do SIS

Acompanhamento de melhorias e bugs do sistema em articulação com o Suporte SIS.

O Que a Saúde Digital NÃO Faz

Suporte de Hardware e Redes

Formatação de PCs, instalação de Wi-Fi e manutenção de impressoras cabem à CGTI.

Helpdesk Operacional do SIS

Problemas com senhas, unificação de prontuários e novos usuários são do Suporte SIS.

“Herança” de Chamados Técnicos

O termo “digital” no nome não substitui o laboratório de informática da Prefeitura.

Guia Rápido de Direcionamento

Se o problema for...	Acione:
Computador lento ou internet fora do ar	CGTI
Esquecimento de senha ou erro no SIS	Suporte SIS
Inconsistência de dados ou novos fluxos digitais	Saúde Digital

Mas aqui vai o ponto mais importante desta página:

A Saúde Digital não é a TI da Secretaria da Saúde.

Ela não formata computador, não troca cabo, não é o laboratório da Informática e não substitui o Suporte SIS. A Saúde Digital é a área da SES que cuida da **transformação digital em saúde**: dados, processos, cultura digital, serviços digitais de cuidado e articulação para a rede evoluir com o digital — sem misturar isso com helpdesk de máquina.

O objetivo deste texto é explicar, de forma simples e prática, o que a Saúde Digital é, o que ela faz, o que ela não faz e quando acioná-la.

De onde veio essa área

A Saúde Digital foi instituída na Secretaria Municipal da Saúde de Sorocaba em **3 de fevereiro de 2025**.

Ela nasce alinhada ao movimento nacional do **Programa SUS Digital**, do Ministério da Saúde (Portarias GM/MS nº **3.232** e **3.233**, de 1º de março de 2024). Esse programa pede que estados e municípios avancem em três eixos:

- **Eixo 1** — Cultura de saúde digital, formação e educação permanente
- **Eixo 2** — Soluções tecnológicas e serviços de saúde digital no SUS
- **Eixo 3** — Interoperabilidade, análise e disseminação de dados e informações de saúde

Em outras palavras: o Ministério pediu transformação digital *em saúde*. Em Sorocaba, alguém precisa tocar essa agenda dentro da SES — e esse alguém é a Saúde Digital. Isso é diferente de operar o Service Desk da Prefeitura (papel da CGTI).

Site institucional: <https://saude.sorocaba.sp.gov.br/saude-digital/>

Contato: **saudedigital@sorocaba.sp.gov.br**

Missão, visão e valores

Missão: promover a transformação digital na Rede Municipal de Atenção, integrando sistemas, processos e informações para melhorar acesso, qualidade do atendimento e eficiência da gestão.

Visão: ser referência em transformação digital no SUS, com serviços interoperáveis, acessíveis e centrados no cidadão.

Valores: inovação, transparência, integração, humanização, segurança da informação e eficiência.

O que a Saúde Digital faz (na prática)

Pense na Saúde Digital como a área que pergunta: “*como o digital melhora o cuidado e a gestão?*” — e não: “*quem conserta esse equipamento?*”

Na rotina, isso se traduz em frentes como:

- Apoio à **qualidade e consistência dos dados** em saúde
- Apoio a processos de **transmissão e correção de inconsistências** (ex.: eSUS APS, RNDS/vacinas)
- **Análise de dados** e painéis de apoio à gestão (ex.: Metabase, upFiles)
- Fortalecimento da **cultura de saúde digital** e capacitações
- **Telessaúde** e demais serviços digitais de saúde, no escopo da SES
- Organização de conhecimento — em especial a **Estante SES** (biblioteca de manuais, POPs e procedimentos)
- Desenho e acompanhamento de **fluxos, procedimentos e produtos** de apoio à rede
- Articulação com CGTI, Suporte SIS, áreas técnicas e gestão
- Acompanhamento da agenda de transformação digital alinhada ao SUS Digital / planejamento local
- Governança e acompanhamento de **projetos de aquisição e troca de computadores e impressoras** nos consultórios e pontos de atenção — em conjunto com o HelpDesk/Apoio à Saúde (que cuida do inventário do parque tecnológico da SES)

Também há um papel de **governança** em demandas do SIS que envolvem fábrica (bug de código, melhoria, customização, evolução): a unidade **abre o chamado no Suporte SIS e copia a**

Saúde Digital, para a área acompanhar o chamado, enxergar o que sobe para a empresa e consolidar priorização institucional. A Saúde Digital não substitui o canal do SIS — ela acompanha.

Por que a Saúde Digital acompanha aquisição e troca de equipamentos?

Parece contraditório, à primeira vista: “a Saúde Digital não é TI, mas fala de computador e impressora?”.

A distinção é esta:

- **Consertar, formatar, trocar peça, abrir chamado de máquina quebrada** → continua sendo **CGTI / HelpDesk**
- **Planejar, priorizar e acompanhar projetos de aquisição e renovação** do parque (especialmente consultórios e pontos de atenção) → a Saúde Digital está desenvolvendo essa **governança**, junto com o HelpDesk

O motivo é direto: a área trabalha com **dado, registro, transmissão, painel e cuidado digital**. Sem ferramenta adequada no consultório — computador e impressora em condições de uso — a transformação digital fica no papel. Por isso a Saúde Digital precisa acompanhar o *projeto* de renovação do parque, sem absorver o papel de laboratório ou de Service Desk.

Nessa frente, o **HelpDesk e Apoio à Saúde** (CGTI) permanece como quem cuida do **inventário do parque tecnológico da SES**. A Saúde Digital articula a visão de necessidade assistencial/digital; o HelpDesk traz a visão de inventário e fluxo de informática. É trabalho em conjunto — não substituição.

O que a Saúde Digital não faz

Esta lista evita a maior parte do retrabalho:

- Não formata, conserta ou remaneja computador/notebook
- Não instala cabo, ponto de rede ou Wi-Fi
- Não resolve impressora, toner ou telefonia/ramal
- Não substitui o Service Desk / laboratório da CGTI
- Não é o helpdesk operacional do SIS (unificação, operador, senha do sistema — isso é Suporte SIS)
- Não “herda” automaticamente todo chamado que tenha a palavra “digital”, “sistema” ou “computador”

Se a pergunta for “os estagiários da Saúde Digital podem formatar o PC da recepção?”, a resposta é **não**. Formatação e manutenção de equipamento são da **CGTI**.

Uma analogia que ajuda

Quem	Analogia	Exemplo real
------	----------	--------------

CGTI	Engenharia e manutenção do prédio e das máquinas	PC lento, internet fora, formatação, e-mail de rede, impressora, ramal
Suporte SIS	Suporte do sistema assistencial / prontuário	Prontuário duplicado, vincular profissional, senha do SIS, bug/melhoria do sistema
Saúde Digital	Área que desenha e acompanha a transformação do cuidado e da gestão com o digital	Dado, painel, inconsistência de transmissão, capacitação, telessaúde, Estante, projeto digital; em fábrica do SIS, entra em cópia para governança

A Estante SES — um produto da Saúde Digital

A **Estante SES** (estante-ses.sorocaba.sp.gov.br) é um repositório de conhecimento (BookStack): estantes, livros, capítulos e páginas com manuais, POPs, fluxogramas e materiais de apoio.

Ela é produto da Saúde Digital, em parceria com a CGTI. Serve para o servidor **consultar procedimento padronizado** — não para ser site público da área, nem CMS de portal, nem canal de chamado.

Pense assim: **Estante = biblioteca de apoio ao trabalho**. Site institucional = vitrine/comunicação. São coisas diferentes.

Quando acionar a Saúde Digital

Acione quando:

- Houver dúvida ou demanda sobre qualidade e consistência de dados
- Aparecerem inconsistências de transmissão (ex.: eSUS APS, RNDS)
- For necessário apoio a painéis, análises e leitura de informação
- A unidade precisar de capacitação ou fortalecimento da cultura de saúde digital
- O tema for telessaúde ou outro serviço digital de saúde no escopo da SES
- Houver projeto, fluxo ou articulação de transformação digital
- Houver demanda de fábrica do SIS (bug/melhoria/customização) — nesse caso: **abra no Suporte SIS e copie a Saúde Digital**

Não acione (como executor) quando:

- O problema for máquina, rede, e-mail institucional, impressora ou telefonia → CGTI (informatica@sorocaba.sp.gov.br)
- O problema for operação do SIS na ponta (unificação, operador, senha do sistema, vinculação) → Suporte SIS (suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br)

Exemplos do dia a dia

“O computador da recepção está péssimo. Dá para a Saúde Digital formatar?”

→ Não. Isso é **CGTI** / laboratório.

“Tem dois prontuários da mesma pessoa.”

→ **Suporte SIS.**

“Parece bug de fábrica / precisamos de uma melhoria no módulo.”

→ Abra no **Suporte SIS** e **copie a Saúde Digital** (governança e acompanhamento).

“A transmissão do eSUS / RNDS está inconsistente.”

→ **Saúde Digital.**

“Precisamos de capacitação / painel / apoio para ler os dados da unidade.”

→ **Saúde Digital.**

“Onde fica o POP / o manual / o procedimento padronizado?”

→ Consulte a **Estante SES** (produto da Saúde Digital). Se não existir ou precisar atualizar, fale com a área.

Como decidir em poucos segundos

- **Se eu desligar o computador, o problema some junto?** → provavelmente CGTI
- **O computador está ok, mas o SIS não deixa seguir / o cadastro está errado?** → Suporte SIS
- **É bug, melhoria ou customização do SIS?** → Suporte SIS (abrir) + copiar Saúde Digital (acompanhar)
- **O tema é dado, painel, capacitação, telessaúde, Estante ou projeto digital?** → Saúde Digital

Contatos rápidos

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

Se sobrar uma frase só: **Saúde Digital transforma o cuidado e a gestão com o digital; CGTI cuida da máquina e da rede; Suporte SIS cuida do sistema.** Parceria existe — sobreposição, não.

Revisão #3

Criado 3 agosto 2026 23:35:40 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 4 agosto 2026 00:08:02 por Diego Bispo Fernandes