

Sem conexão

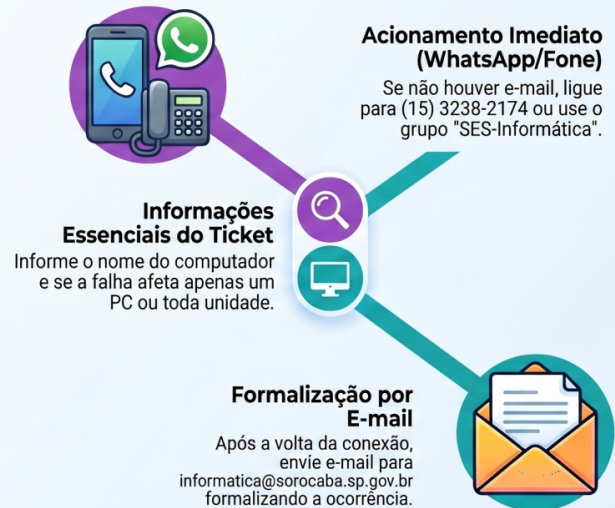
A indisponibilidade de conexão com a internet pode impactar diretamente o funcionamento dos sistemas utilizados nas unidades de saúde, comprometendo atendimentos e registros.

Guia Rápido: O que fazer quando a Unidade está "Sem Conexão"

Diagnóstico e Verificação Obrigatória



Canais de Suporte e Comunicação



© NotebookLM

Este procedimento orienta o usuário sobre como identificar a ausência de conexão, realizar testes obrigatórios antes do acionamento do suporte e comunicar corretamente a equipe de informática.

Atenção: Sabemos que, em situações de falta de conexão com a 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.

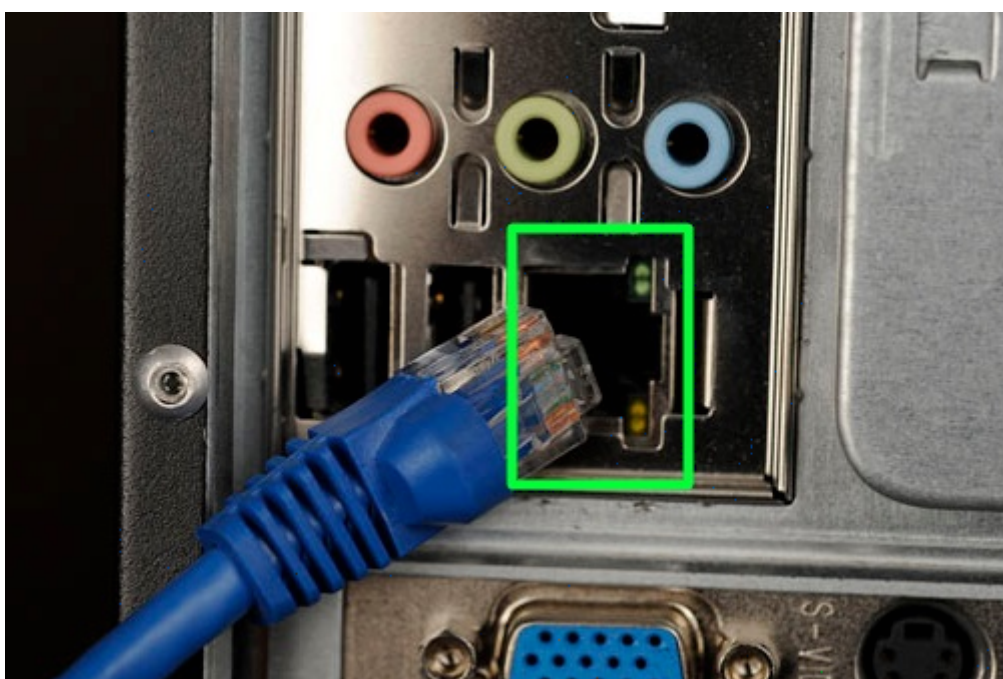
Após o restabelecimento da conexão, o envio do e-mail é obrigatório para formalizar o atendimento.

Verificações básicas antes do teste de conexão

Antes de executar o teste de conexão, 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 simbolo 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

Verificação obrigatória antes de acionar o suporte

Após as verificações básicas, o usuário deve obrigatoriamente realizar o teste de conexão utilizando o arquivo disponibilizado pela equipe de informática.

Recomenda-se que o arquivo esteja salvo na área de trabalho do computador para fácil acesso.

[Inserir print do arquivo de teste de conexão na área de trabalho]

Como realizar o teste

- Executar o arquivo de teste de conexão (.bat)
- Aguardar a finalização dos testes
- Verificar se há resposta dos sites testados
- Identificar o nome do computador exibido na tela

```
C:\Windows\system32\cmd.e. X + v
=====
VERIFICACAO DE CONEXAO COM A INTERNET
=====
Nome do computador:
pms-388466
-----
Testando conexao com GOOGLE...

Disparando google.com.br [142.250.78.195] com 32 bytes de dados:
Resposta de 142.250.78.195: bytes=32 tempo=20ms TTL=109
Resposta de 142.250.78.195: bytes=32 tempo=20ms TTL=109
Resposta de 142.250.78.195: bytes=32 tempo=19ms TTL=109
Resposta de 142.250.78.195: bytes=32 tempo=20ms TTL=109

Estatísticas do Ping para 142.250.78.195:
  Pacotes: Enviados = 4, Recebidos = 4, Perdidos = 0 (0% de
perda),
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
  Mínimo = 19ms, Máximo = 20ms, Média = 19ms
-----
Testando conexao com SISWEB...

Disparando sisweb.sorocaba.sp.gov.br [181.191.210.122] com 32 bytes de dados:
Resposta de 181.191.210.122: bytes=32 tempo=23ms TTL=46
Resposta de 181.191.210.122: bytes=32 tempo=23ms TTL=46
Resposta de 181.191.210.122: bytes=32 tempo=23ms TTL=46
Resposta de 181.191.210.122: bytes=32 tempo=23ms TTL=46

Estatísticas do Ping para 181.191.210.122:
  Pacotes: Enviados = 4, Recebidos = 4, Perdidos = 0 (0% de
perda),
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
  Mínimo = 23ms, Máximo = 23ms, Média = 23ms
-----
Testando conexao com SITE DA PREFEITURA...

Disparando sorocaba.sp.gov.br [10.28.13.35] com 32 bytes de dados:
Resposta de 10.28.13.35: bytes=32 tempo=10ms TTL=59
Resposta de 10.28.13.35: bytes=32 tempo=10ms TTL=59
Resposta de 10.28.13.35: bytes=32 tempo=10ms TTL=59
Resposta de 10.28.13.35: bytes=32 tempo=10ms TTL=59

Estatísticas do Ping para 10.28.13.35:
  Pacotes: Enviados = 4, Recebidos = 4, Perdidos = 0 (0% de
perda),
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
  Mínimo = 10ms, Máximo = 10ms, Média = 10ms
-----
=====
ORIENTACOES
=====
Se aparecer "Resposta de", a conexao esta ativa.
Se aparecer "Esgotado o tempo limite", pode estar sem internet.
Latencias muito altas podem indicar lentidao na rede.
IMPORTANTE:
Tire uma foto ou print desta tela e anexe ao chamado de suporte.
Pressione qualquer tecla para continuar. . . |
```

Registro da evidência

Após a execução do teste:

- Tirar foto ou print da tela com o resultado
- Guardar a imagem para envio no chamado

Como acionar o suporte

Após a realização das verificações e do teste, 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
- Print ou foto do teste de conexão

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: Sem conexão com a internet - Unidade [Nome da unidade]

Prezados,

Informo que estamos sem conexão com a internet na unidade.

Computador: [Nome do computador]

Situação: [Informar se afeta um computador ou toda a unidade]

Foi realizado o teste de conexão conforme orientação, e segue evidência em anexo.

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

- As verificações básicas e o teste de conexão são obrigatórios antes da abertura do chamado
- O envio do print do teste é essencial para análise da equipe de informática
- O grupo de WhatsApp não substitui a abertura formal do chamado
- O gestor da unidade deve estar ciente da indisponibilidade

Revisão #5

Criado 30 março 2026 15:35:33 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 25 abril 2026 12:33:39 por Diego Bispo Fernandes