PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Em atenção ao Requerimento nº 2050/2026 do Excelentíssimo Sr. Vereador Municipal Alcindo Sabino, venho por meio deste encaminhar o relatório de atendimentos desta Subsecretaria de Tecnologia da Informação aos chamados técnicos de informática das unidades da Secretaria da Saúde do Município de Araraquara.

Relatório de Análise de Chamados de TI

Unidades da Secretaria Municipal da Saúde • Prefeitura Municipal de Araraquara/SP
Período analisado: jan/2025 a 20/out/2026 | Emissão: 27/10/2026 | Fonte: planilha "Chamados 2025-2026"

4.427	4.410	99,6%	12,6 h	113
Chamados abertos (Saúde, 2025–2026)	Atendidos (encerrados)	Taxa de atendimento	Mediana de prazo (horas úteis)	Unidades de saúde ativas

Resumo executivo

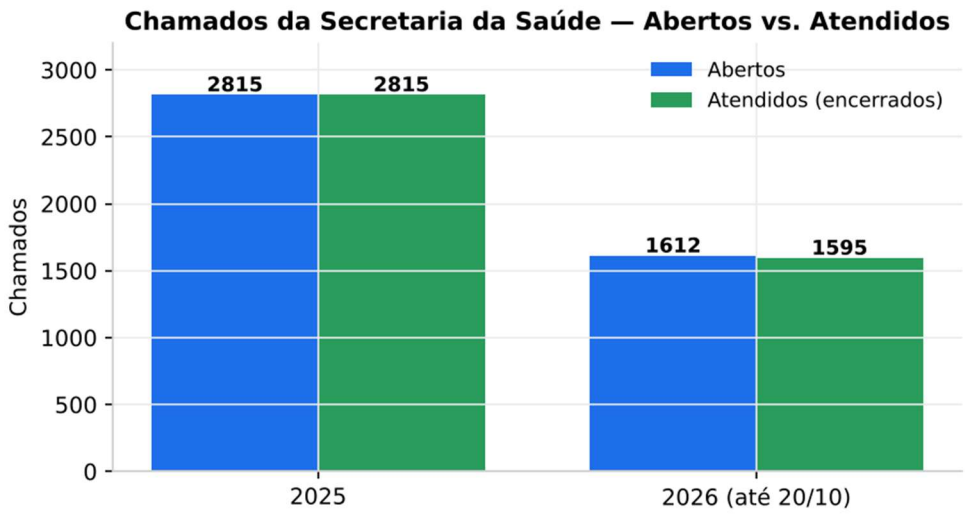
Entre janeiro de 2025 e 20 de outubro de 2026, as unidades vinculadas à Secretaria da Saúde abriram **4.427 chamados** ao setor de TI, dos quais **4.410 (99,6%) já foram atendidos** (status "encerrado"). Apenas **17 chamados** permanecem em aberto, todos de 2026. As unidades de saúde concentram **58,9% de toda a demanda de TI** do município no período (4.427 de 7.508 chamados), o que indica forte dependência da rede de saúde em relação ao suporte de tecnologia da informação.

A **mediana** do tempo de atendimento é de **12,6 horas úteis (≈1,4 dia útil)** — metade dos chamados é resolvida dentro desse prazo. A **média**, porém, é bem maior (38,9 horas úteis), puxada por um grupo pequeno de chamados de longa duração. Por isso, a mediana é o indicador mais representativo da operação típica.

Contexto operacional

a) A Subsecretaria de TI conta com um **corpo técnico reduzido** e, ainda na gestão anterior, **assumiu a manutenção dos computadores da Secretaria da Saúde sem aumento proporcional do quadro de funcionários** para atender à demanda incorporada.
b) O atendimento segue uma ordem de prioridade definida pela criticidade: **(1) unidades de urgência e emergência**; **(2) unidades da atenção básica e demais unidades administrativas da Secretaria da Saúde**; e **(3) as demais unidades da Prefeitura**. Os indicadores a seguir devem ser lidos à luz desse dimensionamento de equipe e dessa política de priorização.

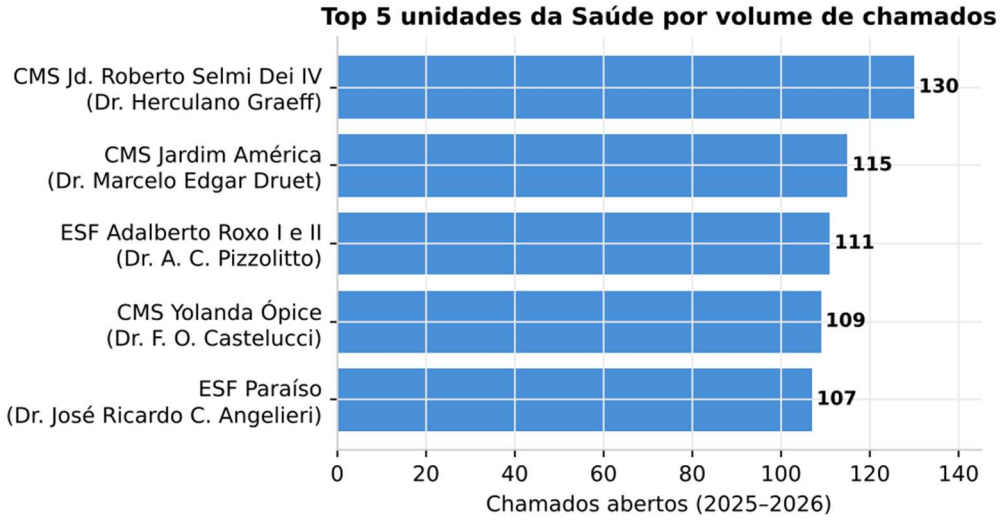
1. Chamados abertos e atendidos por ano



Ano	Abertos	Atendidos	Em aberto	% atendido
2025	2.815	2.815	0	100,0%
2026 (até 20/10)	1.612	1.595	17	98,9%
TOTAL	**4.427**	**4.410**	**17**	**99,6%**

Observação: 2026 é um ano parcial (dados até 20/10). Os 17 chamados em aberto são todos de 2026 — nenhum chamado de 2025 ficou pendente.

2. Top 5 unidades com maior número de chamados



#	Unidade	Chamados
1	CMS Jardim Roberto Selmi Dei IV – Dr. Herculano Graeff	130
2	CMS Jardim América – Dr. Marcelo Edgar Druet	115
3	ESF Adalberto Roxo I e II – Dr. Antonio Carlos Pizzolitto	111
4	CMS Yolanda Ópice – Dr. Francisco Oswaldo Castelucci	109
5	ESF Paraíso – Dr. José Ricardo de Carvalho Angelieri	107

As 5 unidades líderes são predominantemente CMS (Centros Municipais de Saúde) e ESF (Estratégia Saúde da Família) — a rede de atenção básica. Juntas, somam 572 chamados (≈13% da demanda da Saúde).

3. Prazo médio de atendimento

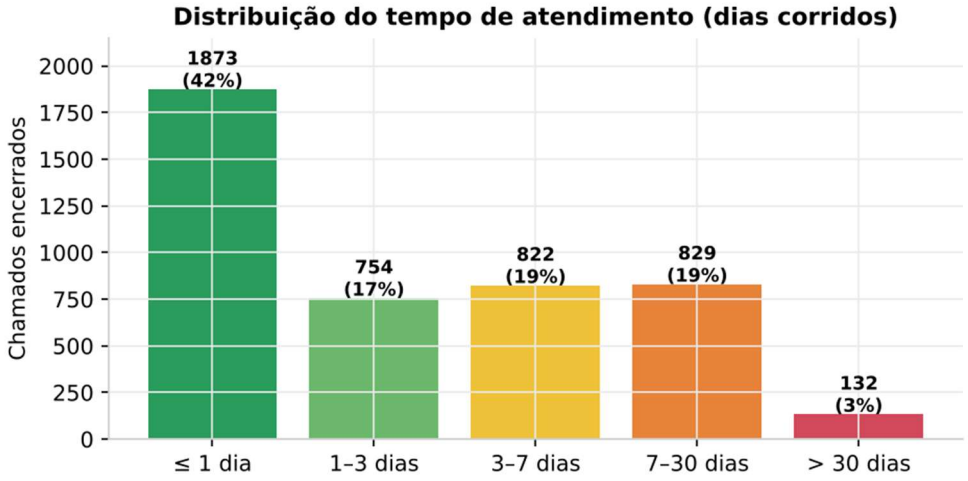
O tempo de atendimento foi medido de duas formas: em **horas úteis** (contando apenas o expediente, seg–sex 08h–17h, em **dias corridos**. Por causa da forte assimetria (poucos chamados muito longos elevam a média), apresentamos média e mediana lado a lado.

Métrica	Horas úteis	Dias úteis (9h)	Dias corridos
Mediana (chamado típico)	12,6 h	1,4	1,8
Média	38,9 h	4,3	6,0
90% atendidos em até	96,7 h	10,7	—
95% atendidos em até	150,8 h	16,8	—

Leitura recomendada: use a **mediana (12,6 h úteis ≈ 1,4 dia útil)** como referência do desempenho típico; a média isolada superestima o prazo real da maioria dos atendimentos.

4. Insights complementares

4.1. Distribuição do tempo de atendimento e fatores de prazo



42% dos chamados são resolvidos em até 1 dia e 59% em até 3 dias. No outro extremo, **132 chamados (3%) levaram mais de 30 dias**. A composição dos prazos é explicada pela natureza do reparo:

- **Faixa de 1 a 3 dias —** em geral, chamados cuja solução exige a **retirada do equipamento** para conserto nas dependências do TI (reposição de periféricos e peças em estoque, formatação de computadores, reparos em placas eletrônicas). O prazo decompõe-se tipicamente em: até 1 dia para o técnico visitar a unidade, 1 dia para o reparo e 1 dia para a devolução do equipamento.

- **Faixa de 3 a 7 dias —** atendimentos que **dependem de terceiros**, como passagem de cabeamento pela equipe da elétrica antes da crimpagem dos cabos, ou equipamentos que exigem análises mais complexas para identificação do problema.

- **Acima de 7 dias —** chamados que requerem **aquisição de materiais ou acionamento de garantia**, fora da governança da Subsecretaria de TI: compra de switches para substituição, aquisição de periféricos sem saldo em estoque e acionamento de garantia para troca de peças de computadores novos com falha.

4.2. Evolução mensal e tendência



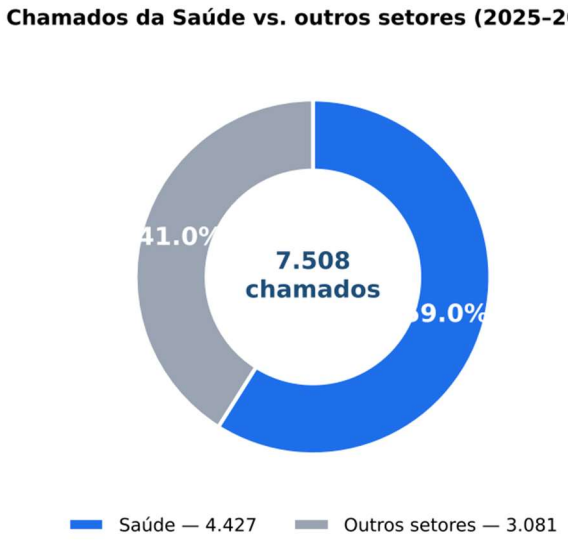
Há **queda consistente no volume de chamados ao longo do tempo**: de ~388/mês no início de 2025 para ~130–165/mês em 2026. A demanda de 2026 roda, em média, cerca de 30% abaixo de 2025.

4.3. Peso da Saúde na demanda total de TI

Distribuídas em 113 unidades ativas no sistema de chamados técnicos, as unidades da Saúde combinam alto volume de chamados (detalhado na seção 4.4) com o quadro técnico reduzido descrito no contexto operacional. Esse peso evidencia a Saúde como o **maior cliente interno de TI** — dado relevante para o dimensionamento de equipe e a priorização de investimentos.

4.4. Chamados da Saúde frente ao total do período

Do total de **7.508 chamados** abertos ao setor de TI entre 2025 e 2026, **4.427 (58,96%) são de unidades da Secretaria da Saúde** e **3.081 (41,04%) são de outros setores** da Prefeitura. A Saúde sozinha responde, portanto, por quase **três de cada cinco chamados** — mais do que todos os demais setores somados.



Origem dos chamados	2025	2026*	Total	% do total
Unidades da Saúde	2.815	1.612	4.427	58,96%
Outros setores	1.990	1.091	3.081	41,04%
TOTAL	**4.805**	**2.703**	**7.508**	**100,00%**

*** 2026 é ano parcial (dados até 20/10). A participação da Saúde no total é estável entre os dois anos: 58,6% em 2025 e 59,6% em 2026.**

Notas metodológicas e ressalvas de qualidade de dados

Escopo. Foram considerados os chamados abertos em 2025 e 2026 (até 20/10/2026).

Prazo em horas úteis. Calculado sobre expediente seg–sex 08h–17h (9h/dia). Não foram descontados feriados (não constam na planilha), então os prazos úteis estão ligeiramente superestimados em períodos com feriado.

Contexto operacional. As informações sobre composição dos prazos (seção 4.1), política de priorização e dimensionamento da equipe foram prestadas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e constituem contexto qualitativo de gestão, não decorrendo diretamente da planilha analisada.

Araraquara, 27 de outubro de 2026.

José Acácio de Oliveira
Subsecretário de Tecnologia da Informação