

OS Ticket

Sistema para registrar e acompanhar chamados de manutenção predial, elétrica, hidráulica e geral.

- [O que é?](#)
- [Login e Acesso](#)
- [Problemas Comuns e Soluções para Acesso ao OS Ticket](#)

O que é?

O **OS Ticket** é o Sistema oficial destinado ao registro, acompanhamento e gestão de solicitações, através de **Ordens de Serviço**, relacionadas à infraestrutura física da Prefeitura de Araucária. Ele permite que servidores e colaboradores relatem problemas e necessidades de manutenção predial em áreas como:

- **Manutenção predial** (reparos estruturais, pintura, alvenaria, vidros, telhados, entre outros)
- **Elétrica** (troca de lâmpadas, disjuntores, fiação, tomadas, quedas de energia)
- **Hidráulica e encanamento** (vazamentos, entupimentos, troca de torneiras e registros)
- **Serviços gerais** (mobiliário, jardinagem, limpeza de calhas, climatização, entre outros)

Principais Funcionalidades:

- ☐ **Abertura de Ordens de Serviço** – Usuários preenchem a ordem de serviço descrevendo a necessidade e anexando fotos.
- ☐ **Classificação e encaminhamento** – Chamados são direcionados para as equipes responsáveis.
- ☐ **Acompanhamento** – Os solicitantes podem verificar o status de suas demandas.
- ☐ **Registro de histórico** – Todos os chamados ficam armazenados, permitindo análises e melhorias nos serviços.
- ☐ **Relatórios gerenciais** – Indicadores de desempenho, tempo médio de atendimento, demandas recorrentes, etc.

O sistema otimiza a comunicação entre os solicitantes e as equipes de manutenção, garantindo um atendimento mais ágil, transparente e eficiente.

É importante diferenciar o **sistema OS Ticket**, utilizado para gestão de chamados de **manutenção predial**, do **sistema GLPI**, que é destinado a solicitações relacionadas à **TI**, como suporte técnico, falhas em sistemas e gestão de equipamentos. Cada sistema atende a demandas específicas, garantindo que os chamados sejam encaminhados corretamente para as equipes responsáveis e tratados de forma mais eficiente.



**SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, INOVAÇÃO,
TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

Paço Municipal

Rua Pedro Druszczyk, 111 (3º Andar) - Bairro: Centro

(41) 3614-1593 (WhatsApp)

smcit@araucaria.pr.gov.br

Login e Acesso

O sistema possui **perfis de acesso distintos** para garantir um fluxo eficiente de gestão de chamados:

- **Usuários solicitantes:** Podem registrar pedidos de manutenção, detalhar a ocorrência, anexar fotos e acompanhar o status da solicitação.
- **Atendentes das ordens de serviço:** Têm acesso à fila de chamados, podendo classificar, priorizar, atualizar o andamento das solicitações e registrar a conclusão do serviço.

Solicitantes

- 1☐ **Acesse o sistema** pelo link: [OSTicket Araucária](#)
- 2☐ **Informe seu CPF** no campo de login.
- 3☐ **Digite sua senha de rede**, a mesma utilizada para acessar a internet e outros sistemas internos.
- 4☐ **Clique em "Entrar"** para acessar o sistema e registrar sua solicitação.

O login é integrado à autenticação de rede, garantindo praticidade e segurança no acesso.



Atendentes

- 1☐ **Acesse o sistema** pelo link: ☐☐ [Portal do Atendente](#)
- 2☐ **Informe seu CPF** no campo de login.
- 3☐ **Digite sua senha de rede**, a mesma utilizada para acessar a internet e outros sistemas internos.
- 4☐ **Clique em "Entrar"** para acessar o painel de atendimento.

☐☐ **Importante:** Para atuar como atendente, o usuário precisa receber previamente o privilégio de atendimento e estar vinculado a um grupo de atendimento responsável pelos chamados. Caso não tenha acesso, solicite através de um chamado no [GLPI](#).



SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
Paço Municipal
Rua Pedro Druszczy, 111 (3º Andar) - Bairro: Centro
(41) [3614-1593](tel:3614-1593) (WhatsApp)
smcit@araucaria.pr.gov.br

Problemas Comuns e Soluções para Acesso ao OS Ticket

O **OS Ticket** é o sistema usado para abrir chamados de manutenção predial. No entanto, alguns usuários enfrentam dificuldades ao tentar acessá-lo. Este guia traz as soluções mais comuns para esses problemas.

1. Problemas mais comuns

- Erro de login ou senha incorreta
 - Dados corretos, mas o sistema não conclui o login
 - Atendentes tentando acessar a área do solicitante e vice-versa
-

2. O que pode estar causando o problema?

- Senha errada ou antiga salva no navegador
 - Cookies e cache antigos interferindo no login
 - Tentativa de login na área errada (solicitante x atendente)
-

3. Como resolver o problema?

Tente as seguintes soluções antes de chamar o suporte:

- ☐ **Verifique se está acessando a área correta** (solicitante ou atendente).
- ☐ **Digite a senha manualmente** (não confie no preenchimento automático).
- ☐ **Redefina a senha** caso tenha esquecido. ([Clique Aqui](#))
- ☐ **Limpe os cookies e o cache do navegador.** ([Como Fazer](#))
- ☐ **Teste outro navegador ou use uma aba anônima.**
- ☐ **Verifique sua conexão com a internet.**

Se o problema persistir, siga as instruções a seguir.

4. Quando chamar o suporte?

Caso ainda não consiga acessar, entre em contato com o suporte técnico:

- ☐ **Abra um chamado no GLPI** detalhando o problema.
- ☐ **Ligue para (41) 3614-1593** e informe que já tentou as soluções acima.
- ☐ **Se necessário, permita o acesso remoto da equipe de Helpdesk.**

Com essas dicas, você poderá acessar o OS Ticket sem dificuldades! ☐



**SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, INOVAÇÃO,
TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

Paço Municipal

Rua Pedro Druszczyk, 111 (3º Andar) - Bairro: Centro

(41) [3614-1593](tel:3614-1593) (WhatsApp)

smcit@araucaria.pr.gov.br