

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

Revision #7

Created 3 February 2025 11:26:24 by André Zanon

Updated 17 February 2025 11:54:49 by Deborah Mylena Linhares