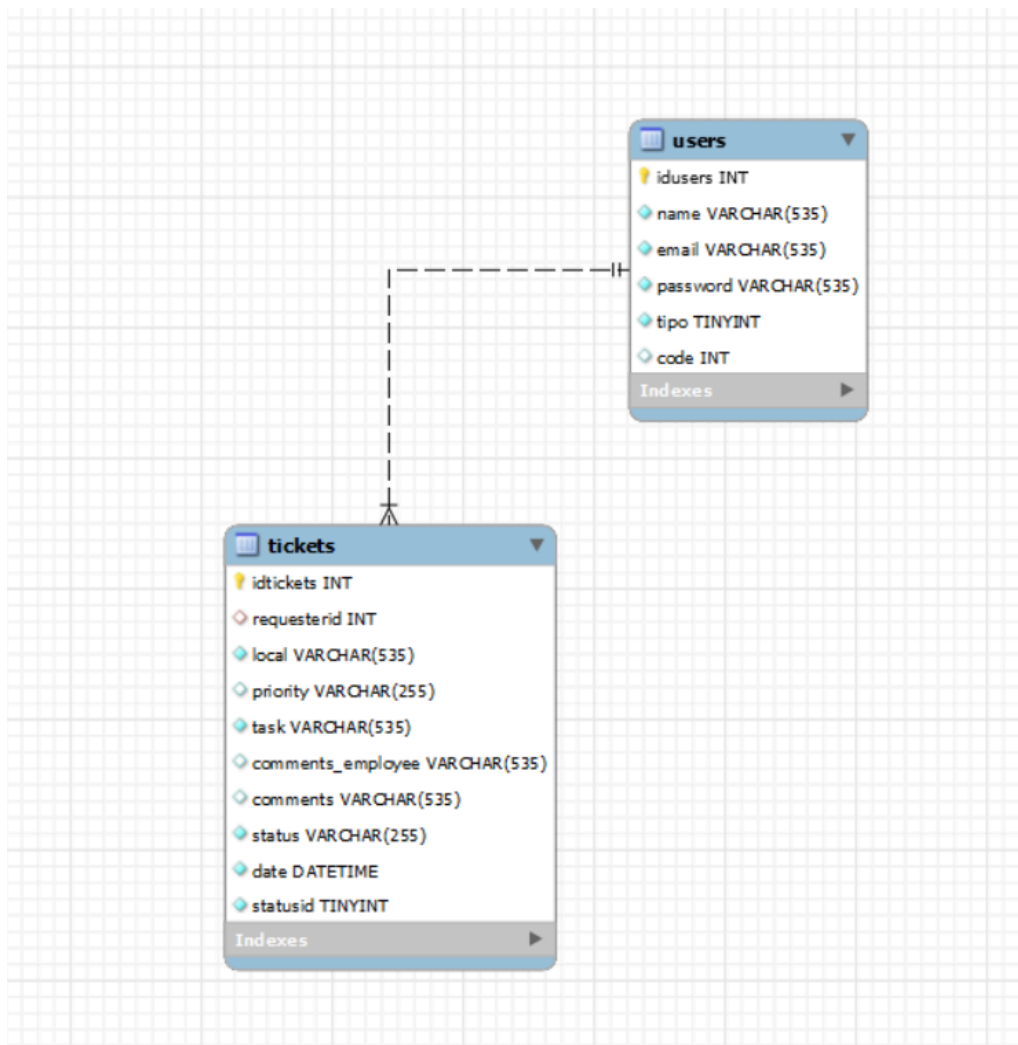


Diagrama de Entidade-Relacionamento (DER) do sistema Help Desk

Este DER representa a estrutura básica do banco de dados "helpdesk", mostrando como as entidades **users** e **tickets** estão relacionadas. Cada ticket está vinculado a um usuário específico que o solicitou, e os usuários têm diferentes tipos (Cliente (2), Funcionário(1), Administrador (0)).



Entidade "**users**":

Atributos:

idusers (Chave primária): Identificador único para cada usuário.

name: Nome do usuário.

email: Endereço de e-mail do usuário (único).

password: Senha do usuário (criptografada).

tipo: Tipo de usuário (Cliente, Funcionário, Administrador).

code: Código do usuário (opcional).

Relacionamentos:

Sem relacionamentos.

Entidade "**tickets**":

Atributos:

idtickets (Chave primária): Identificador único para cada ticket.

requesterid (Chave estrangeira): Referência ao idusers na tabela users, indicando o solicitante do ticket.

local: Descrição do local associado ao ticket.

priority: Prioridade do ticket.

task: Tarefa associada ao ticket.

comments_employee: Comentários do funcionário sobre o ticket.

comments: Comentários adicionais sobre o ticket.

status: Estado atual do ticket.

date: Data e hora em que o ticket foi criado.

statusid: ID do status (presumivelmente uma tabela de códigos de status).

Relacionamentos:

requesterid na tabela tickets se relaciona com **idusers** na tabela users, representando que cada ticket é associado a um único usuário que o solicitou.

Chave estrangeira (**requesterid**) estabelecendo uma relação entre **tickets** e **users**.