

# Glossário

- **Atividade:** corresponde a um conjunto de ações/passos executados num dado momento por algo (e.g. sistema) ou alguém (e.g. colaborador) com vista à concretização de um determinado objetivo.
- **Atividade Automática:** corresponde a uma atividade em que as ações envolvidas são executadas sem a intervenção de um ator humano, i.e., são executadas por/através de um sistema.
- **Atividade Manual:** corresponde a uma atividade em que as ações envolvidas são executadas por um ator humano.
- **Catálogo de Serviços:** forma através da qual se organiza os serviços disponibilizados pelo sistema e a partir da qual se determina o público-alvo desses serviços, i.e., quem pode requer os mesmos.
- **Cliente:** é o utilizador do sistema que faz a solicitação de resolução de serviços que resultam em pedidos.
- **Colaborador:** pessoa que independentemente do vínculo contratual que possui com a organização que usufrui do sistema colabora/coopera com a mesma na persecução dos seus objetivos.
- **Criticidade:** característica de Serviço e Catálogo que classifica o trabalho a realizar.
- **Departamento:** Tipos de equipas estruturadas internamente em prol dos benefícios.
- **Equipa:** corresponde a um conjunto de colaboradores que num dado contexto pretende-se que sejam vistos/considerados/mencionados como um grupo.
- **Formulário:** conjunto de dados recolhidos no âmbito do serviço a que se refere, podendo variar dependendo da informação colocada em cada campo.
- **Fluxo de atividades (em sentido lato):** corresponde a um conjunto de atividades devidamente organizadas através de mecanismos de controlo/decisão e que dessa forma estipula uma ou mais sequências alternativas pelas quais essas atividades devem ser executadas com vista à concretização de um objetivo. Normalmente, um fluxo de atividade compreende atividades executados por diferentes atores e potencialmente espaçadas no tempo.
- **Fluxo de atividades (em sentido restrito):** corresponde a um conjunto e sequência de, no máximo, duas atividades – uma de aprovação (opcional) e outra de resolução que será executada apenas e só após uma decisão favorável de aprovação caso esta seja requerida.
- **Função:** desempenho de uma atividade ou de um cargo.
- **Organização:** termo genérico para nos referirmos a uma empresa e/ou instituição que usufrui do sistema a desenvolver.

- Pedido: resulta do ato de um colaborador requerer um determinado serviço e que desencadeia a realização das atividades previstas e em conformidade com o fluxo de atividades especificado no respetivo serviço.
- Pedido Draft: representa o "rascunho" de pedido que ainda não foi submetido para execução.
- Serviço: corresponde a uma descrição de algo que pode ser requerido por um colaborador, especificando, também, a informação necessária à requisição do mesmo e os procedimentos (i.e. fluxo de atividades) subjacentes à aprovação e satisfação do mesmo quando requerido.
- SLA: acrónimo de "Service Level Agreement" que significa acordo de nível de serviço.
- Solicitação: termo utilizado como alternativa e sentido semelhante a "Pedido".
- Tarefa: termo utilizado como alternativa e sentido semelhante a "Atividade".
- Ticket: termo utilizado como alternativa e sentido semelhante a "Pedido".
- Tipo de Atividade: termo utilizado para qualificar uma atividade com base em quem executa a mesma: tipo "manual" para tarefas executada por pessoas e tipo "automática" para tarefas a realizar pelo sistema;
- Tipo de Solicitação: expressão utilizado como alternativa e sentido semelhante a "Serviço".
- Workflow: termo inglês utilizado como alternativa e sentido semelhante a "Fluxo de Atividades".