Documentação do Banco de Dados: helpdesk

Banco de Dados: helpdesk

Data de Criação: [Data de Criação]

# Tabela: usuarios

Descrição: Armazena informações dos usuários do sistema (solicitantes, atendentes e administradores).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Coluna | Tipo de Dados | Descrição | Chave | Observações |
| id | SERIAL | Identificador único do usuário | Chave Primária | Auto incremento |
| nome | VARCHAR(255) | Nome completo do usuário | - | - |
| email | VARCHAR(255) | E-mail único do usuário | - | - |
| cargo | VARCHAR(100) | Cargo do usuário | - | - |
| setor | VARCHAR(100) | Setor em que o usuário atua | - | - |
| tipo\_usuario | VARCHAR(50) | Tipo de usuário (Solicitante, Atendente, Administrador) | - | Valor restrito (CHECK) |

# Tabela: categorias

Descrição: Armazena as categorias dos chamados (ex.: Software, Hardware, etc.).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Coluna | Tipo de Dados | Descrição | Chave | Observações |
| id | SERIAL | Identificador único da categoria | Chave Primária | Auto incremento |
| nome | VARCHAR(100) | Nome da categoria | - | - |
| descricao | TEXT | Descrição da categoria | - | - |

# Tabela: sla

Descrição: Armazena as informações de SLA (Service Level Agreement) dos chamados.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Coluna | Tipo de Dados | Descrição | Chave | Observações |
| id | SERIAL | Identificador único do SLA | Chave Primária | Auto incremento |
| nome | VARCHAR(100) | Nome do SLA | - | - |
| tempo\_resposta | INT | Tempo de resposta (em horas) | - | - |
| tempo\_resolucao | INT | Tempo de resolução (em horas) | - | - |

# Tabela: chamados

Descrição: Armazena os chamados de suporte abertos pelos solicitantes, incluindo informações sobre o status, SLA e atendente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Coluna | Tipo de Dados | Descrição | Chave | Observações |
| id | SERIAL | Identificador único do chamado | Chave Primária | Auto incremento |
| titulo | VARCHAR(255) | Título do chamado | - | - |
| descricao | TEXT | Descrição detalhada do chamado | - | - |
| solicitante\_id | INT | Identificador do solicitante (usuário) | Chave Estrangeira | Ref. usuarios(id) |
| atendente\_id | INT | Identificador do atendente (usuário) | Chave Estrangeira | Ref. usuarios(id) |
| categoria\_id | INT | Identificador da categoria do chamado | Chave Estrangeira | Ref. categorias(id) |
| sla\_id | INT | Identificador do SLA relacionado ao chamado | Chave Estrangeira | Ref. sla(id) |
| status | VARCHAR(50) | Status atual do chamado (Aberto, Em Andamento, Resolvido, Fechado) | - | Default: "Aberto" |
| data\_abertura | TIMESTAMP | Data e hora de abertura do chamado | - | Default: CURRENT\_TIMESTAMP |
| data\_atualizacao | TIMESTAMP | Data e hora da última atualização do chamado | - | Default: CURRENT\_TIMESTAMP |
| data\_fechamento | TIMESTAMP | Data e hora de fechamento do chamado | - | - |

# Tabela: historico\_chamados

Descrição: Armazena o histórico de ações realizadas nos chamados, como atualizações ou mudanças de status.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Coluna | Tipo de Dados | Descrição | Chave | Observações |
| id | SERIAL | Identificador único do histórico | Chave Primária | Auto incremento |
| chamado\_id | INT | Identificador do chamado ao qual o histórico pertence | Chave Estrangeira | Ref. chamados(id) |
| usuario\_id | INT | Identificador do usuário que realizou a ação | Chave Estrangeira | Ref. usuarios(id) |
| acao | VARCHAR(100) | Descrição da ação realizada | - | - |
| data\_acao | TIMESTAMP | Data e hora da ação realizada | - | Default: CURRENT\_TIMESTAMP |