

## Modelando um Banco de Dados – IT System

Nossa empresa atua com serviços gerais de informática para pequenas e médias empresas, como manutenção de computadores, redes e impressoras, tanto em modelo help-desk quanto em service-desk. Sabendo disso, precisamos de um sistema automatizado que atue no gerenciamento dos **chamados** de atendimento técnico.

Esse sistema deverá permitir que um chamado de atendimento seja aberto pelos nossos **clientes**, onde eles **informarão qual é o problema** e escolherão a **categoria do atendimento**, que pode ser problema de hardware, instalação ou configuração, suíte office, impressora, rede e outros. O chamado também precisa possuir um campo de “**situação**”, onde o cliente pode acompanhar o andamento e nossa equipe técnica pode ir atualizando conforme o andamento do atendimento.

Outra funcionalidade importante é a de **mensagens/comentários** nos chamados. A equipe técnica e o cliente devem ser capazes de **anexar mensagens** no chamado, informando um ao outro sobre atualizações ou observações mais detalhadas do atendimento.

Nesse sistema também queremos ter um perfil individual para cada **funcionário da equipe técnica**, para que ele possa ser identificado e responder diretamente aos chamados. Também precisamos que nossos clientes possuam seu próprio cadastro, assim os chamados podem ser consultados por cliente ou por responsável da equipe técnica, a fim de **metrificar o desempenho de nossa equipe**.

### Entidades e atributos

- **Chamados (tickets)** – Situação, categoria, descrição, data e hora de abertura (created\_at), data de última atualização (updated\_at), cliente que abriu e técnico que respondeu
- **Clientes** – Nome da empresa, cnpj, usuário e senha
- **Funcionários da equipe técnica** – Nome do funcionário, usuário e senha
- **Mensagens** – Conteúdo, data e hora de envio, remetente e chamado