



TABELA						
Nome	Apelido	Conteúdo	Interessados	Retenção		
T_SSD_USUARIO	USR	Contém o número de identificação do usuário e o nome do usuário.	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.	Manter registro até o desligamento do usuário .		
ATRIBUTOS						
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados
id_usuario	idusr	NUMBER(5)	Número usado para identificar os usuários no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
nm_usuario	nmusr	VARCHAR2(50)	Nome do usuário.	Não pode ser composto por números.	Usuário + id_usuario	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.

TABELA						
Nome	Apelido	Conteúdo	Interessados	Retenção		
T_SSD_ATENDENTE	ATD	Contém o número de identificação do atendente e o nome do atendente.	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.	Manter registro até o desligamento do atendente.		
ATRIBUTOS						
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados
id_atendente	idatd	NUMBER(5)	Número usado para identificar os atendentes no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
nm_atendente	nmata	VARCHAR2(50)	Nome do atendente.	Não pode ser composto por números.	Atendente + id_atendente	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.

TABELA						
Nome	Apelido	Conteúdo	Interessados	Retenção		
T_SSD_CLASSIFICACAO_SERVICO	CLASSV	Contém os serviços suportados pela empresa e a identificação do serviço.	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.	Manter registro até o desligamento do serviço na empresa.		
ATRIBUTOS						
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados
id_servico	idsv	NUMBER(2)	Número usado para identificar os serviços disponíveis no sistema da empresa.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
nm_servico	nmsv	VARCHAR2(30)	Apelido dos serviços suportados pela empresa.	Não pode ser composto por números.	Software de uso geral	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.

TABELA						
Nome	Apelido	Conteúdo	Interessados	Retenção		
T_SSD_ESPECIALISTA	ESPC	Contém os grupos de especialistas prestadores de serviços da empresa que fornecem suporte aos usuários e a identificação do grupo de especialista.	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.	Manter registro até o desligamento da especialidade na empresa.		
ATRIBUTOS						
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados
id_especialista	idespc	NUMBER(2)	Número usado para identificar os grupos de especialistas no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
nm_especialista	nmespc	VARCHAR2(50)	Apelido dos grupos de especialistas da empresa.	Não pode ser composto por números.	Especialista + id_especialista	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.

TABELA						
Nome	Apelido	Conteúdo	Interessados	Retenção		
T_SSD_PRIORIDADE	PRDE	Contém a priorização de chamadas, a quantidade de horas necessárias para suprir essa prioridade, e a identificação de prioridade.	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.	Manter registro até o desligamento da prioridade.		
ATRIBUTOS						
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados
id_prioridade	idprde	NUMBER(2)	Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
ds_gravidade	dsgrd	VARCHAR2(5)	Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta(impacto em vários departamentos ou na empresa toda).	Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"	Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
ds_urgencia	dsurg	VARCHAR2(5)	Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta(os negócios são interrompidos e sem contorno operacional).	Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"	Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
ds_tendencia	dstde	VARCHAR2(5)	Usado para identificar a tendência baixa(melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (piora).	Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"	Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
nr_tempo	nrtmp	NUMBER(3,2)	Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade	Não pode ser composto por letras.	20	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.

TABELA						
Nome	Apelido	Conteúdo	Interessados	Retenção		
T_SSD_CHAMADO	CMD	Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora da chamada, id_usuario, id_servico, id_atendente, id_prioridade e id_especialista.	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.	Até 5 anos após a solução do problema do usuário.		
ATRIBUTOS						
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados
id_protocolo	idptc	NUMBER(17)	Número usado para identificar o protocolo de chamadas no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_usuario	idusr	NUMBER(5)	Número usado para identificar os usuários no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_atendente	idatd	NUMBER(5)	Número usado para identificar os atendentes no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_servico	idsv	NUMBER(2)	Número usado para identificar os serviços disponíveis no sistema da empresa.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade	idprde	NUMBER(2)	Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_especialista	idespc	NUMBER(2)	Número usado para identificar os grupos de especialistas no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
ds_sintoma	dsstm	VARCHAR2(50)	Tipo do sintoma que precisa ser resolvido por especialistas.	Não pode ser composto por números.	Software de uso geral	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
dt_chamado	dtcmd	Datetime	Possui o horário e a data do chamado	Não pode ser composto por letras.	Data atual do sistema	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.