

			TABELA			
Nome	Apelido	Conteúdo	Interessados	Retenção		
T_SSD_USUARIO	USR	Contém o número de identifcação do usuario e o nome do usuário.	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de	Manter registro até o desligamento do usuário .		
		do asaurio e o nome do asaurio.	TI. ATRIBUTOS	do asauno .		
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados Atendente, gerente de operações,
id_usuario	idusr	NUMBER(5)	Número usado para identificar os usuários no sistema.	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	analista de service desk e técnico de TI.
nm usuario	nmusr	VARCHAR2(50)	Nome do usuário.	Não pode ser composto por	Usuário + id usuário	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de
IIII_usualio	IIIIusi	VAICHAR2(30)	Nome do asuano.	números.	Osdano i la_asdano	TI.
			TABELA		ı	
Nome	Apelido	Conteúdo Contém o número de identifcação	Interessados  Gerente de operações, analista de	Retenção  Manter registro até o desligamento		
T_SSD_ATENDENTE	ATD	do atendente e o nome do atendente.	service desk e técnico de TI.	do atendente.		
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	ATRIBUTOS 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	nmatd	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 Número usado para identificar os	Restrições	Valor Padrão	Interessados
id_servico	idsv	NUMBER(2)	serviços disponiveis 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		
		Contém os grupos de especialistas prestadores de serviços da empresa	Caranto do anarceãos analista do	Mantar registro atá a decligamento		
T_SSD_ESPECIALISTA	ESPC	que fornecem suporte aos usuários e a identificação do grupo de	Gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.	Manter registro até o desligamento da especialidade na empresa.		
		especialista.				
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	ATRIBUTOS Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados
id_especialista	idespc	NUMBER(2)	Número usado para identificar os	Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial	Gerente de operações, analista de
			grupos de especialistas no sistema.  Apelido dos grupos de especialistas	Não pode ser composto por	Especialista +	service desk e técnico de TI.  Gerente de operações, analista de
nm_especialista	nmespc	VARCHAR2(50)	da empresa.	números.	id_especialista	service desk e técnico de TI.
Nome	Apelido	Conteúdo	TABELA Interessados	Retenção		
		Contém a priorização de chamadas,				
T_SSD_PRIORIDADE	PRDE	a quantidade de horas necessárias para suprir essa prioridade, e a	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de	Manter registro até o desligamento da prioridade.		
		identificação de prioridade.	TI.	·		
			ATRIDIUTOS			
Nome	Apelido	Tipo / Tamanho	ATRIBUTOS Descrição / Conteúdo	Restrições	Valor Padrão	Interessados
Nome id_prioridade	Apelido idprde		Descrição / Conteúdo Número usado para identificar a	Restrições Não pode ser composto por letras.	Valor Padrão  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de
		Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.			Atendente, gerente de operações,
id_prioridade		Tipo / Tamanho NUMBER(2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário),	Não pode ser composto por letras.		Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI. Atendente, gerente de operações,
		Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média ( impacto em um depto ou função) ou alta[ impacto em vários			Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade	idprde	Tipo / Tamanho NUMBER(2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de
id_prioridade	idprde	Tipo / Tamanho NUMBER(2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a  prioridade de chamadas no sistema.  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 composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de
id_prioridade	idprde	Tipo / Tamanho NUMBER(2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a  prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou nução) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade	idprde	Tipo / Tamanho NUMBER(2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a pravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou altal (impacto em varios departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de	Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de
id_prioridade  ds_gravidade	idprde dsgrd	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  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).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"	Valor sequencial  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Atendente, gerente de operações,
id_prioridade  ds_gravidade	idprde dsgrd	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  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).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou no desempenho dos negócios) ou	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de	Valor sequencial  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia	idprde dsgrd dsurg	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usurio), média (impacto em um depto ou unição) ou alta (impacto em un depto ou tunção) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  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 negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"	Valor sequencial  Baixa  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade	idprde dsgrd	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  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 negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média(cocore a manutenção da situação) ou alta	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de	Valor sequencial  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia	idprde dsgrd dsurg dstde	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou quinção) ou altaí (impacto em um depto ou quinção) ou altaí (impacto em um depto ou departamentos ou na empresa toda) a identificar a urgência baixa (existe alternativa semi impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou altaíos negocios são interrompidos e sem contorno operacional;  Usado para identificar a tendência baixa(melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (piora).  Contém o tempo estimado para	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"	Valor sequencial  Baixa  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia	idprde dsgrd dsurg	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usurio), média (impacto em um depto ou dunção) ou alta (impacto em un depto ou dunção) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baba (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta(os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média(cocrre a manutenção da situação) ou alta (plora).	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babca", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babca", "Média" ou "Alta"	Valor sequencial  Baixa  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo	dsgrd dsurg dstde nrtmp	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou unição) ou altaí (impacto em um depto ou unição) ou altaí (impacto em um depto ou unição) ou altaí (impacto em urigência baixa (existe alternativa semi impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócio) u altaíos negocios são interrompidos e sem contorno operacional;  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média (cocre a manutenção da situação) ou alta (opiora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TL.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Glassia de Gl
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia	idprde dsgrd dsurg dstde	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em ura depto abaixa (exista alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interromipidos e sem contorno operacional com impacto sem contorno operacional com impacto un desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interromipidos e sem contorno operacional com come come contro operacional com come come come come come come come	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"	Valor sequencial  Baixa  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TL.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo	dsgrd dsurg dstde nrtmp	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora da chamada, di gusafrio, id. servico,	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a  prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou altalos negocios são interrompidos e sem contorno operacional.  Usado para identificar a tendência baixa(melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (plora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do	Valor sequencial  Baixa  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TL.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo	dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usadro, data e hora da	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a  prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade  baixa (impacto em um usuário),  média (impacto em um depto ou  tunção) ou alta (impacto em vários  departamentos ou na empresa  toda).  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 negocios são interrompidos  esem contorno operacional.  Usado para identificar a tendência  baixa (melhora), média(ocorre a  manutenção da situação) ou alta  (plora).  Contém o tempo estimado para  fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações,  analista de service desk e técnico de  TI.	Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TL.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Tl.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Glassia de Gl
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo	dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteido  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora da chamada, id jusuário, id servico, id, atendente, id prioridade e	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a  prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou altalos negocios são interrompidos e sem contorno operacional.  Usado para identificar a tendência baixa(melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (plora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do	Valor sequencial  Baixa  Baixa	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO	dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteido  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora da chamada, id_usuário, id_sevico, id_atendente, id_prioridade e id_especialista.	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (plora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TL.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  20	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo	dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora da chamada, id_usuário, id_servico, id_atendente, id_prioridade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou dunção) ou alta (impacto em ura depto ou dunção) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência balxa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TL.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o protocolo de chamadas no sistema.	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babxa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babxa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babxa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO	dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, did servico, id_attendente, id_prioridade e id_especialista.  Tipo / Tamanho	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (plora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TL.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babxa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babxa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babxa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.	Valor Padrão	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo	dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora da chamada, id_usuário, id_servico, id_atendente, id_prioridade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a provindade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  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 negocios são interrompidos e sem contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média (existe alto provincia de servica deste tendência baixa manutera, lo dia situação) ou alta manutera, lo dia situação ou alta manutera determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service des ke técnico de T. T.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o susuários no sistema.  Número usado para identificar os susuários no sistema.	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo  id_usuario	dsgrd dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc idusr	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usalro, data e hora da chamada, id_usuário, id_servico, id_stendente, id_proinfade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)  NUMBER(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  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).  Usado para identificar a urgência baixa (exista elternativa sem impactar o negócio), média (existe contormo operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional.  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (giora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o protocolo de chamadas no sistema.	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.	Baixa  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de Ti.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo  id_usuario	dsgrd dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc idusr	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usalro, data e hora da chamada, id_usuário, id_servico, id_stendente, id_proinfade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)  NUMBER(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usurio), média (impacto em um usurio), média (impacto em um depto ou dunção) ou alta (impacto em urios departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe alternativa sem impactar o negócios) ou alta (poste contorno operacional com impacto contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta(os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta fazer uma determinado parioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de T.I.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o protocolo de chamadas no sistema.  Número usado para identificar os usuários no sistema.	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.	Baixa  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo  id_usuario  id_atendente  id_servico	dsgrd dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc idusr idatd idsv	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora da chamada, id_usuário, id_servico, id_stender, id_prioridade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)  NUMBER(5)  NUMBER(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou altal (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe alternativa sem impactar o negócio), media (existe alternativa sem impacto contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (inspacto no desempenho dos negócios) ou alta (opiora).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média (existe altenativa de anautenção da situação) ou alta (piora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de T.  T.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar os usuários no sistema.  Número usado para identificar os atendentes no sistema.  Número usado para identificar os serviços disponíveis no sistema da empresa.  Número usado para identificar os serviços disponíveis no sistema.	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo  id_usuario  id_atendente	dsgrd dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc idusr idatd	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora de chamada, id. usuário, id. servico, id_atendente, id_prioridade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)  NUMBER(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  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 negocios são interrompidos e sem contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (plora).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média (ocorre a manutenção da situação) ou alta (plora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar os usadros no sistema.  Número usado para identificar os atendentes no sistema.  Número usado para identificar os carviços disponíveis no sistema da empresa.  Número usado para identificar os serviços disponíveis no sistema a prioridade de chamadas no sistema.	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo  id_usuario  id_atendente  id_servico	dsgrd dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc idusr idatd idsv	VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, data e hora da chamada, id_usuário, id_servico, id_stender, id_prioridade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)  NUMBER(5)  NUMBER(5)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou altal (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe alternativa sem impactar o negócio), media (existe alternativa sem impacto contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (inspacto no desempenho dos negócios) ou alta (opiora).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média (existe altenativa de anautenção da situação) ou alta (piora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de T.  T.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar os usuários no sistema.  Número usado para identificar os atendentes no sistema.  Número usado para identificar os serviços disponíveis no sistema da empresa.  Número usado para identificar os serviços disponíveis no sistema.	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babka", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo  id_usuario  id_stendente  id_servico  id_prioridade  id_especialista	dsgrd dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc idusr idatd idsv idprde idespc	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contéún o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, did servico, id_atendente, id_prioridade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)  NUMBER(5)  NUMBER(5)  NUMBER(2)  NUMBER(2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (esiste alternativa sem impactar o negócio), média (esiste contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média (esiste alternativa de sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média (esotre de la contra desembento dos negócios) ou alta (piora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de T.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o protocolo de chamadas no sistema.  Número usado para identificar os atendentes no sistema.  Número usado para identificar os atendentes no sistema.  Número usado para identificar os atendentes no sistema da empresa.  Número usado para identificar os sistema da empresa.	Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.  Não pode ser composto por letras.  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo  id_usuario  id_stendente  id_servico  id_prioridade	dsgrd dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc idusr idatd idsv idprde	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contém o protocolo, o sintoma descrito pelo usaíro, data e hora da chamada, id_usuário, id_servico, id_servi	Descrição / Comteúdo  Número usado para identificar a provindade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou função) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência baixa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou atlatos negocios são interrompidos e sem contorno operacional (om impacto no desempenho dos negócios) ou atlato(snegocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média (existe a tendência baixa (piora).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de T. I.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o susuários no sistema.  Número usado para identificar os atendentes no sistema.  Número usado para identificar os atendentes no sistema da empresa.  Número usado para identificar os atendentes no sistema a dermipresa.  Número usado para identificar os a reviços dispopniveis no sistema da empresa.  Número usado para identificar os grupos de especialistas no sistema.	Não pode ser composto por letras.  Não pode ser digitado nada além de "Babca", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babca", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Babca", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.  Não pode ser composto por letras.  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.
id_prioridade  ds_gravidade  ds_urgencia  ds_tendencia  nr_tempo  Nome  T_SSD_CHAMADO  Nome  id_protocolo  id_usuario  id_stendente  id_servico  id_prioridade  id_especialista	dsgrd dsgrd dsurg dstde nrtmp Apelido CMD Apelido idptc idusr idatd idsv idprde idespc	Tipo / Tamanho  NUMBER(2)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  VARCHAR2(5)  NUMBER(3,2)  Conteúdo  Contéún o protocolo, o sintoma descrito pelo usuário, did servico, id_atendente, id_prioridade e id_especialista.  Tipo / Tamanho  NUMBER(17)  NUMBER(5)  NUMBER(5)  NUMBER(2)  NUMBER(2)	Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Usado para identificar a gravidade baixa (impacto em um usuário), média (impacto em um usuário), média (impacto em um depto ou dunção) ou alta (impacto em vários departamentos ou na empresa toda).  Usado para identificar a urgência balxa (existe alternativa sem impactar o negócio), média (existe enternativa sem impactar o negócios), média (existe contorno operacional com impacto no desempenho dos negócios) ou alta(os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Usado para identificar a tendência baixa (melhora), média(ocorre a manutenção da situação) ou alta (os negocios são interrompidos e sem contorno operacional).  Contém o tempo estimado para fazer uma determinada prioridade  TABELA  Interessados  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  ATRIBUTOS  Descrição / Conteúdo  Número usado para identificar o protocolo de chamadas no sistema.  Número usado para identificar os suterios no sistema.  Número usado para identificar os serviços disponiveis no sistema da empresa.  Número usado para identificar a prioridade de chamadas no sistema.  Número usado para identificar os serviços disponiveis no sistema da empresa.	Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser digitado nada além de "Baixa", "Média" ou "Alta"  Não pode ser composto por letras.  Retenção  Até 5 anos após a solução do problema do usuário.  Restrições  Não pode ser composto por letras.  Não pode ser composto por letras.	Valor sequencial  Baixa  Baixa  Baixa  20  Valor Padrão  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial  Valor sequencial	Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.  Atendente, gerente de operações, analista de service desk e técnico de TI.