Mini-mundo

O sistema de gerenciamento de chamados corporativos precisa armazenar os dados dos usuários, como o nome, e-mail, senha, qual a função que ele exerce e o seu setor.

Os atendentes, também serão usuários, possuindo uma especialidade a qual serão direcionados chamados relacionados a esta.

Os chamados deve, conter a data de criação e uma descrição. Também é necessário um histórico de chamados, para acompanhamento detalhado dos eventos contendo data e hora de atualização, descrição e status do chamado.

Para facilitar a distribuição e organização dos chamados, é interessante o uso de temas e serviços associados a esses temas.

1. Setores:

- ID do Setor (chave primária)

- Nome do Setor

2. Usuários:

- ID do Usuário (chave primária)

- Nome

- Email

- Senha (criptografada)

- Tipo de Usuário (por exemplo, funcionário, gerente, atendente)

- ID do Setor (chave estrangeira)

3. Atendentes:

- ID do Atendente (chave primária, mesma que ID do Usuário na tabela Usuários)

- Especialidade (por exemplo, TI, RH)

4. Temas:

- ID do Tema (chave primária)

- Nome do Tema

5. Serviços:

- ID do Serviço (chave primária)

- Nome do Serviço

- ID do Tema (chave estrangeira)

6. Chamados:

- ID do Chamado (chave primária)

- ID do Usuário (chave estrangeira)

- ID do Serviço (chave estrangeira)

- Descrição do Chamado

- Data/Hora de Criação

7. Histórico de Chamados:

- ID do Histórico (chave primária)

- ID do Chamado (chave estrangeira)

- ID do Atendente (chave estrangeira)

- Status do Chamado (por exemplo, aberto, em andamento, fechado)

- Descrição

- Data/Hora da Atualização

Obs.: A necessidade de incluir o `ID do Serviço` na entidade `Histórico de Chamados` depende dos requisitos específicos do seu sistema. Se a natureza do serviço associado a um chamado pode mudar ao longo do tempo e você deseja rastrear essas mudanças, então seria útil incluir o `ID do Serviço` na entidade `Histórico de Chamados`. Isso permitiria que você visse a que serviço um chamado estava associado em qualquer ponto do tempo. No entanto, se um chamado está sempre associado ao mesmo serviço desde a sua criação até o seu fechamento, então não seria necessário incluir o `ID do Serviço` na entidade `Histórico de Chamados`. Nesse caso, o `ID do Serviço` na entidade `Chamados` seria suficiente.

Entidades Fortes:

Setores: Cada setor pode existir independentemente dos usuários.

Usuários: Cada usuário pode existir independentemente dos setores, atendentes, chamados e histórico de chamados.

Temas: Cada tema pode existir independentemente dos serviços.

Chamados: Cada chamado pode existir independentemente do histórico de chamados.

Entidades Fracas:

Atendentes: Cada atendente é também um usuário, portanto, não pode existir sem a entidade Usuários.

Serviços: Cada serviço está associado a um tema, portanto, não pode existir sem a entidade Temas.

Histórico de Chamados: Cada entrada no histórico de chamados está associada a um chamado, portanto, não pode existir sem a entidade Chamados.