

# **Projeto J – Sistema de Chamados de Suporte de TI**

Desenvolver um sistema para registrar e acompanhar chamados de suporte de TI (problemas em computadores, rede, sistemas etc.).

## **Funcionalidades obrigatórias**

- Cadastrar e listar usuários (quem abre chamado).
- Cadastrar e listar técnicos (quem atende chamados).
- Abrir chamado:
  - usuário, título, descrição, prioridade, data de abertura, status inicial (“aberto”).
- Atribuir um técnico a um chamado.
- Atualizar status do chamado (aberto, em atendimento, resolvido, cancelado).
- Listar:
  - Chamados abertos.
  - Chamados de um determinado usuário.
  - Chamados atribuídos a um técnico.

## **Classes sugeridas**

- Turma – codigo, nome, professor, lista\_de\_alunos.
- Usuario – id, nome, email, setor.
- Tecnico – id, nome, email, especialidade.
- Chamado – id, usuario, tecnico (pode começar como None), titulo, descricao, prioridade, data\_abertura, data\_fechamento, status.

## **Módulos sugeridos**

- main.py – menus (usuários, técnicos, chamados).
- models.py – classes.
- repositorio\_usuarios.py, repositorio\_tecnicos.py, repositorio\_chamados.py.
- relatorios.py – listagens por status, por usuário, por técnico.

## **Arquivos de dados**

- data/usuarios.csv
- data/tecnicos.csv
- data/chamados.csv