

## **Glossário**

**Perfil Colaborador:** o sistema a desenvolver deve ser capaz de lidar com diferentes perfis de utilizadores, sendo que as funcionalidades disponíveis a cada utilizador dependem dos perfis a que o mesmo está associado;

**Função:** uma função (e.g. diretor comercial) corresponde a um cargo que pode ser desempenhado por uma ou mais pessoas;

**Motivo:** razão pela qual determinado colaborador passa a estar inativo;

**Critérios de Especificação:** critérios que especificam que equipas podem ter acesso a determinado catálogo;

**Ícone:** imagem que representa um catálogo ou um serviço;

**Tipo Equipa:** corresponde a um qualificador (e.g. departamento, setor) que é atribuído a uma ou mais equipas;

**Feedback:** classificação de 0 a 5 por parte do destinatário do pedido;

**Estado Pedido:** pode variar entre “submetido”, “em aprovação”, “aprovado”, “rejeitado”, “em resolução” e “concluído”;

**Urgência:** corresponde à prioridade com que um pedido deve ser feito, podendo variar entre “reduzida”, “moderada” e “urgente”;

**Número:** corresponde ao número mecanográfico do colaborador em causa;

**Nível Criticidade:** corresponde a determinados objetivos que devem ser cumpridos durante a execução de um pedido, tais como os tempos médios e máximos de aprovação e realização;

**Valor:** valor numérico numa escala de inteiros;

**Tempo:** corresponde ao tempo de aprovação e realização de determinada tarefa;

**Etiqueta:** caracteriza um nível de criticidade e pode variar entre “baixa”, “média” e “elevada”;

**Formulário:** documento a preencher com informações de cada tarefa/serviço;

**Tipo Dados Base:** corresponde aos tipos dos dados base, variando entre numérico, texto, data, boolean e seleção de valores pré-definidos;

**Estado Tarefa:** pode variar entre “submetido”, “em aprovação”, “aprovado”, “rejeitado”, “em resolução” e “concluído”.