



Glossário

Versão 1.0

CHP - Chamado Pro

Atores

Usuário:

- Pessoa que abre chamados no sistema para relatar problemas ou solicitar serviço
- Sinônimos: Cliente, Solicitante
- Relaciona-se com: Chamado

Técnico:

- Responsável por atender, analisar e resolver chamados abertos pelos usuários
- Relaciona-se com: Usuário, Chamado

Administrador:

- Responsável por gerenciar usuários, técnicos e configurações gerais do sistema
- Possui o nível máximo de permissão
- Relaciona-se com: Técnico, Usuário, Chamado

Conceitos do sistema

Chamado:

- Registro de uma solicitação ou problema reportado por um usuário
- Atributos: ID, Data de abertura, Status, Prioridade, Descrição
- Relaciona-se com: Usuário, Técnico, Administrador

Status:

- Indica a situação atual de um chamado
- Exemplos: Aberto, Em andamento, Resolvido, Fechado
- Relaciona-se com: Chamado

Prioridade:

- Define a ordem do atendimento dos chamados
- Exemplos: Baixa, Média, Alta, Crítica
- Relaciona-se com: Chamado

Sistema Chamado Pro:

- Plataforma de software que organiza e gerencia chamados de usuários em uma estrutura hierárquica de permissões
- Relaciona-se com: Todos os outros termos