

**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