**Modelo Conceitual Descritivo:**

**Entidade: User.**

Atributos: id\_User (Primary Key), nome\_User, sobrenome\_User, email\_User, senha\_User, cargo\_User, departamento\_User, nívelAcesso\_User, nome\_User

**Entidade: Cliente.**

Atributo: id\_User (Primary Key e Foreign Key de User).

**Entidade: Técnico.**

Atributo: id\_User (Primary Key e Foreign Key de User).

**Entidade: ADM.**

Atributo: id\_User (Primary Key e Foreign Key de User).

**Entidade: Chamado.**

**Atributos:** id\_Cham (Primary Key), dataProblema, tecResponsavel\_Cham (Foreign Key), solucaoFinal\_Cham, descricao\_Cham, solucaoTec\_Cham, categoria\_Cham, prioridade\_Cham, dataFechamento\_Cham, dataAbertura\_Cham, status\_Cham.

**Entidade**: Relatório.

**Atributos:** id\_Relatorio (Primary Key), id\_Cham (Foreign Key), relatorio, id\_UsuarioCriador.

**Relacionamentos:**

**Abrir (entre Cliente e Chamado):**

Descrição: Um cliente pode abrir vários chamados;

Um chamado é aberto por um único cliente;

Cardinalidade: 1:N (Cliente:Chamado).

**Solucionar (entre Técnico e Chamado)**

Descrição: Um técnico pode solucionar vários chamados;

Um chamado é solucionado por um único técnico;

Cardinalidade: 1:N (Técnico:Chamado).

**Gerar (entre ADM e Relatório)**

Descrição: Um ADM pode gerar um ou mais relatórios;

Um relatório é gerado por um ADM;

Cardinalidade: 1:N (ADM:Relatório).

**Gerencia (entre ADM e Chamado)**

Descrição: O administrador gerencia todos os chamados;

Cada chamado está sob responsabilidade de um ADM;

Cardinalidade: 1:1 (ADM:Chamado).