

## Dicionário de Dados Abertos

### Chamados de suporte de informática

Dados coletados do sistema de helpdesk GLPI do andamento dos chamados (tickets) de suporte técnico de TIC.

Descrição dos campos:

Campo	Tipo	Descrição
TICKER	número	Número do chamado
REQUERENTE	texto	Servidor que solicitou o chamado
GRUPO	texto	Grupo de classificação do chamado
CATEGORIA	texto	Categoria de classificação do chamado
DATA ABERTURA	data	Data de abertura
DATA SOLUÇÃO	data	Data da solução
DATA FECHAMENTO	data	Data do fechamento
ATENDENTE	texto	Quem atendeu o chamado
SATISFAÇÃO	texto	Grau de satisfação com o atendimento
DATA ITERAÇÃO	data	Data que ocorreu a etapa do chamado
USUÁRIO ITERAÇÃO	texto	Usuário que realizou a etapa
RESOLVIDO	texto	Se chamado foi resolvido