

Dicionário de Dados

Coluna	Tipo	Rótulo	Descrição
NÚMERO DO TICKET	número	Número do Ticket	Número do ticket criado automaticamente pelo sistema na sua criação.
DATA ABERTURA	data	DATA Abertura	Data de abertura do ticket. Atribuído automaticamente pelo sistema na criação do ticket.
TIPO	texto	Tipo	Tipo da demanda descrita no ticket. Pode ser INCIDENTE ou SOLICITAÇÃO.
DATA RESOLUÇÃO	data	DATA Resolução	Data de resolução do ticket. Atribuído automaticamente pelo sistema na resolução do ticket.
UNIDADE	texto	Unidade	Unidade organizacional que abriu o ticket para atendimento da sua demanda.
CATEGORIA	texto	Categoria	É usado para classificar a natureza do ticket e define qual será o Grupo resolvidor inicial que deverá atender à demanda.
GRUPO RESOLVEDOR	texto	Grupo Resolvidor	É o grupo de usuários designados para resolução de ticket e para o qual deverá ser encaminhado o ticket para o atendimento e resolução.
ID SDM DO RESPONSÁVEL	numero	id sdm do Responsável	É o identificador do responsável pela resolução do ticket. Este responsável é membro do Grupo Resolvidor.