

# GUIA RÁPIDO SISTEMA GAT – Gestão de Atendimento Técnico

## ACESSO

- Acesso [www.databras.com.br](http://www.databras.com.br) ACESSO SISTEMAS -> CLIENTES -> GAT (Gestão de Atendimento Técnico)

## MENU

Gestão de Atendimento técnico   Início   Sobre   Contato   Novo Usuario   Troca Senha   Cadastrar chamado

- **Início** - Volta para a tela de filtro
- **Sobre** - Sistema desenvolvido pela DATABRAS em C-SHARP para consulta de chamados no GAT. (Gestão de Atendimento Técnico) .
- **Contato** - Databras Informática - Rua da Conceição, 105, 15º andar – Centro, Rio de Janeiro
- P: (21) 2518-2363, Support: Marketing, Marketing: Suport
- **Novo Usuário** - Volta para a tela de Login
- **Troca Senha** – Troca senha de acesso
- **Cadastrar Chamado** – Link para sistema de cadastramento de chamados

## LOGIN

Gestão de Atendimento técnico   Início   Sobre   Contato   Novo Usuario   Troca Senha   Cadastrar chamado

**DataBras**  
SISTEMA DE ATENDIMENTO TÉCNICO

Login

Entrar no Sistema

Usuário

Senha

Lembrar Me

© 2022 - Databras - GAT - Gestão de Atendimento Técnico

- **Campo usuário** – nome de usuário definido pela DATABRAS
- **Campo Senha** – Senha inicial definida pela DATABRAS que deverá ser trocada no primeiro acesso
- **Check Lembrar Me** – Se checado o sistema irá lembrar a senha digitada no último acesso
- **Botão Entrar** – Submete as informações de Login ao sistema. Se forem aceitas o usuário terá acesso ao sistema

## FILTRO DE PESQUISA

Logo: DataBras SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

Usuário logado: João.Oliveira

Consulta chamados da empresa ACME IMPORT

Status do Chamado:  Abertos  
 Encerrados  
 Aguardando aprovação do solicitante  
 Aguardando esclarecimentos do solicitante  
 Todos

Numero do chamado:

Solicitante:

De até:

Escolha a empresa: ACME IMPORT

Busca

- **Campo Status do Chamado** – Os status poderão ser concatenados
  - **Abertos:** Chamados em andamento pelo pela DATABRAS
  - **Encerrados:** Chamados encerrados retroativos à 1(um) da data atual
  - **Aguardando aprovação do solicitante:** Chamados já implementados e colocados em produção que aguardam aprovação do solicitante para serem fechados
  - **Aguardando esclarecimentos do solicitante:** Chamados os quais a DATABRAS necessita de mais informações do cliente para que possam ser resolvidos.
  - **Todos:** São todos os status destacados acima. Obs: se nenhum status for escolhido a opção automática será “Todos”
- **Campo Número do chamado** – O usuário poderá pesquisar pelo número do chamado
- **Campo Solicitante**
  - Se o usuário estiver registrado no sistema como “Supervisor”, poderá digitar o nome ou parte do nome de um outro solicitante para que o sistema informe os chamados deste solicitante.
  - Caso não digite nenhum solicitante e o usuário for “Supervisor” a consulta será feita para todos os solicitantes
  - Se o usuário não for um “Supervisor”, o sistema permitirá que ele consulte apenas chamados solicitados por ele mesmo. O campo será desabilitado.
- **Campo de até** - Data inicial e data final de abertura do chamado
  - Em caso de Chamados encerrados, a data inicial será sempre um ano retroativo no máximo independente do que for digitado
- **Campo Escolha a Empresa** – Será sempre fixo na empresa o usuário logado

- Botão “Busca” – Ao ser clicado o sistema irá exibir o resultado da pesquisa

## RESULTADO DA PESQUISA



Usuário logado: João.Oliveira

Consulta chamados da empresa ACME IMPORT

Filtro de busca

EMPRESA	CHAMADO	STATUS	DATA	DEPARTAMENTO	SOLICITANTE	TITULO	DESCRIÇÃO
ACME IMPORT	20106	Aberto	20/08/2021 18:28:34	LOGISTICA	João.Oliveira	Solicitação de integração de item - MV29 ISP turbine engine (ESN679-117) use to MV18	Prezados, Favor executar a integração do item Repetro SPED 211096628800001001 no inventário do MV18, referente a Transferência de contrato MV29x M18 conforme documentos em anexo. Atenciosamente
ACME IMPORT	20182	Aberto	26/08/2021 16:40:02	LOGISTICA	João.Oliveira	Item movimentado sem o histórico de Request	Prezado time, Boa Tarde! Gentileza verificar o caso anexo onde o item foi migrado para o Repetro SPED e não consta o histórico da ADRM MOVE para o fornecedor. Favor filtrar outros casos como este. Atenciosamente

- **Campo Empresa** – Indica a empresa a qual pertence o chamado
- **Campo chamado** – Indica o número (ID) do chamado
- **Campo Status** – Indica o Status do chamado que poderá ser Aberto, Encerrado, Em Aprovação ou em Esclarecimentos
- **Campo Data** – Indica a data de abertura do chamado
- **Campo Departamento** – Indica a qual área da empresa o solicitante pertence
- **Campo Solicitante** – Indica o nome do(s) solicitante(s) do chamado
- **Campo Título** – Indica o Título do chamado (Texto sucinto)
- **Campo Descrição** – Indica a descrição completa do chamado
- **Botão Filtro de Busca** – O clicar neste botão o sistema irá voltar para a tela de filtro