

# Modelos de mensagem

## OBJETIVO

Orientar servidores e estagiários para a utilização da aba de modelos de mensagem do SIGAT, que permite criar e editar textos pré-definidos para serem utilizados nos chamados do SIGAT.

## Definições

**SIGAT** – Sistema de gestão de atendimento técnico desenvolvido pela prefeitura municipal de Sorocaba SP.

---

## Utilização dos modelos

Esta aba permite a criação e edição de modelos de mensagem, os quais consistem em textos pré-definidos utilizados para agilizar e facilitar interações utilizadas com frequência em chamados. Modelos de mensagem podem ser utilizados na aba de "interações" ou na aba de reparos de chamados, sendo separados por fila e tipo.

Tipo

Observação

Fila

Presencial

Mensagem

Selecione a mensagem

Selecione a mensagem

Alterando fila para atendimento remoto

Retirada de equipamentos sem uso/inservíveis. Formulário anexo preenchido.

Retirada de equipamentos sem uso/inservíveis. Formulário anexo preenchido.

✓ Registrar

**Figura 1** - Modelos de mensagem em uma interação

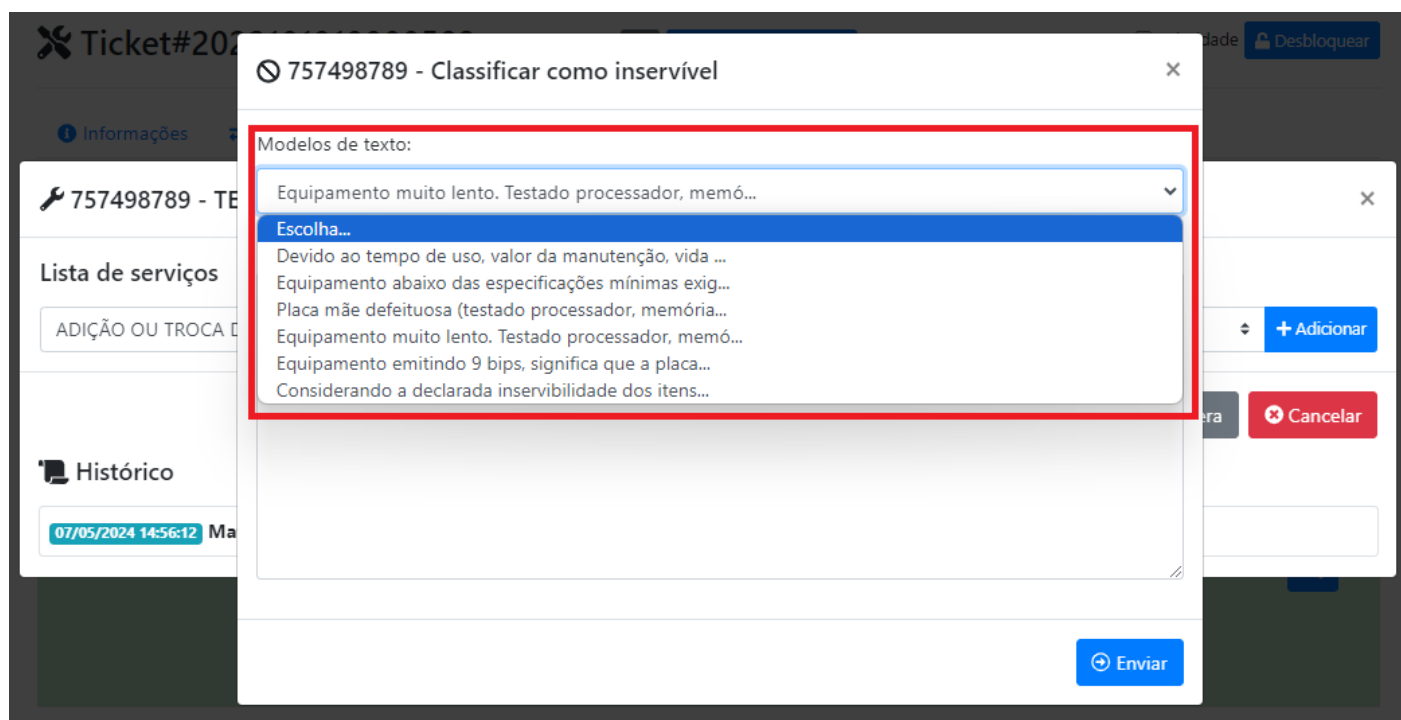


Figura 2 - Modelos de mensagem em um reparo

## Criação de modelos de mensagem

Por padrão, o SIGAT mostra os campos de preenchimento no modo pesquisa. Para criar um modelo de mensagem será preciso clicar no botão de adicionar no canto superior direito da tabela para alterar para o modo de criação.

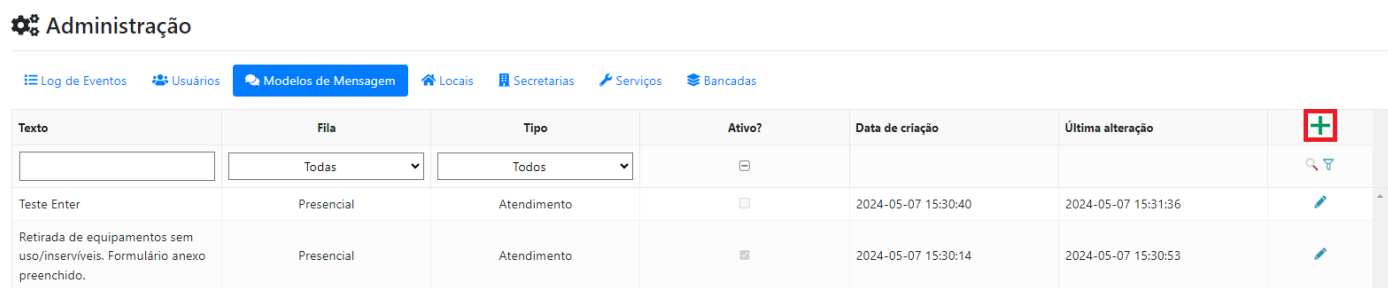


Figura 3 - Alterar para criação de modelo de mensagem

Em seguida, os campos deverão ser preenchidos com o texto do modelo, a fila em que o modelo pode ser usado, e em qual tipo de situação ele pode ser utilizado. Depois, será preciso clicar no botão de adicionar novamente para concluir o processo de criação do modelo. O texto do modelo não aceita a utilização da tecla **ENTER**, todo o texto deverá ser escrito em uma única linha.

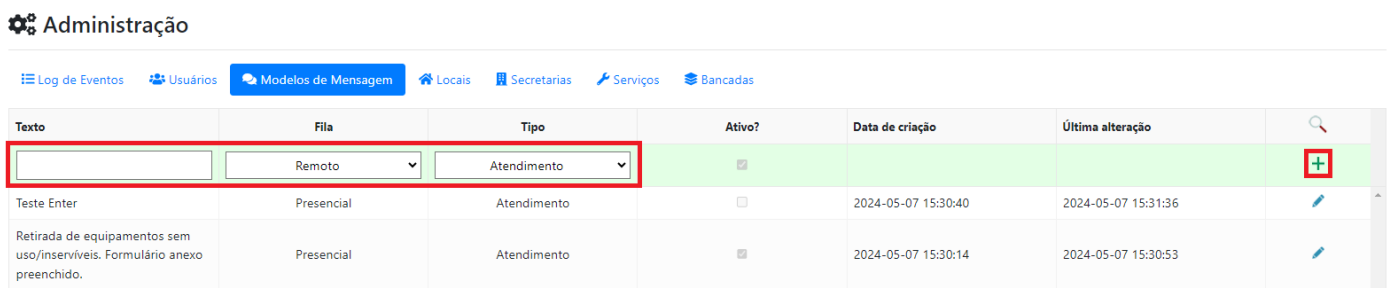


Figura 4 - Criação de modelo de mensagem

## Pesquisa de modelos

Para voltar no modo de pesquisa, clique na lupa acima do botão de adicionar. Agora é possível pesquisar pelo texto, fila, tipo e o status do modelo (se está ativado ou não). Aperte **ENTER** ou clique no ícone da lupa para realizar a pesquisa, levando em consideração que a utilização de letras maiúsculas ou minúsculas **importa** para a pesquisa (case sensitive). A tabela também mantém registros das datas de criação e alteração de cada modelo. Também é possível ordenar cada coluna por ordem alfabética ao clicar nos nomes das colunas da tabela.

Clique no ícone ao lado da lupa para limpar o filtro de pesquisa.

Log de EventosUsuáriosModelos de MensagemLocaisSecretariasServiçosBancadas

Texto	Fila	Tipo	Ativo?	Data de criação	Última alteração	
<input type="text" value="equipamento"/>	<div>Todas</div>	<div>Todos</div>	<div></div>			<div><div></div><div></div></div>
Retirada de equipamentos sem uso/inservíveis. Formulário anexo preenchido.	Presencial	Atendimento	<div></div>	2024-05-07 15:30:14	2024-05-07 15:30:53	<div></div>
Devido ao tempo de uso, valor da manutenção, vida útil, estado do equipamento, encaminhar para baixa patrimonial e classificar como inservível.	Manutenção	Inservível	<div></div>	2023-07-06 15:07:56	2023-08-21 14:33:15	<div></div>
Equipamento abaixo das especificações mínimas exigidas. Devido ao tempo de uso, valor da manutenção, vida útil, estado do equipamento, encaminhar para baixa patrimonial e classificar como inservível.	Manutenção	Inservível	<div></div>	2023-12-06 10:37:14		<div></div>

Figura 5 - Pesquisa de modelo de mensagem

Edição de modelos

Para alterar as configurações de um modelo, clique no ícone de edição (lápiz) localizado na direita do modelo que deverá ser editado ou simplesmente clique em qualquer local na linha do modelo, e em seguida altere os campos desejados. Neste momento também é possível desativar ou ativar um modelo, porém não é possível remover um modelo do sistema. As alterações podem ser confirmadas ou canceladas pelos botões localizados na direita do modelo sendo editado.

Log de EventosUsuáriosModelos de MensagemLocaisSecretariasServiçosBancadas

Texto	Fila	Tipo	Ativo?	Data de criação	Última alteração	
<input type="text"/>	<div>Todas</div>	<div>Todos</div>	<div></div>			<div><div></div><div></div></div>
Modelo presencial	<div>Presencial</div>	<div>Atendimento</div>	<div></div>	2024-05-07 15:30:40	2024-05-07 15:31:36	<div><div></div><div></div></div>
Retirada de equipamentos sem uso/inservíveis. Formulário anexo preenchido.	Presencial	Atendimento	<div></div>	2024-05-07 15:30:14	2024-05-07 15:30:53	<div></div>

Figura 6 - Edição de modelo de mensagem

Assim, estão concluídas as instruções relacionadas a criação e edição de modelos de mensagem pelo SIGAT.