



# **Manual de Utilização do Serviço Consultar Interação de Atendimento**



#### Histórico de Revisões:

<b>N.º</b>	<b>Versão</b>	<b>Alteração</b>	<b>Data</b>	<b>Responsável</b>
1.0	6.0	Adequação para a versão centralizada.	24/02/2020	Franciele Rozante
1.2	6.14	Inclusão do parâmetro de entrada "CodSebrae"	06/01/2021	Ricardo Matos
1.3	7.1	Inclusão de novas regras para validação do parâmetro de entrada "CodSebrae"	02/02/2021	Maria Carolina Q. Silveira
1.4	7.5	Inclusão parâmetro de entrada "TipoRealizacao" e parâmetro de saída "ListaAgendamento". Alterado os parâmetros de saída relacionado ao atendente.	15/03/2021	Ricardo Matos
1.5	7.8	Inclusão do parâmetro de saída "AtendenteUsuarioID"	04/05/2021	Ricardo Matos
1.6	7.19	Adequação para permitir consultar interações de atendimentos de UF pelo NA e das interações geradas pela UF para o NA.	01/10/2021	Ricardo Matos
1.7	9.5	Inclusão parâmetros de entrada "DataInicioAgendamento" e "DataFimAgendamento".	25/03/2022	Ricardo Matos
1.8	10.0	Inclusão parâmetro de saída "TipoRealizacao".	12/05/2022	Ricardo Matos
1.9	12.2	Inclusão parâmetro de saída "CodUFOrigem"	25/09/2023	Ricardo Matos



<b>1. Introdução</b> .....	4
<b>2. Identificação</b> .....	4
<b>3. Exemplo</b> .....	4
<b>4. Entradas</b> .....	5
<b>5. Saídas</b> .....	10
<b>6. Lista de Erros Possíveis</b> .....	13
<b>7. Erros de Autenticação</b> .....	13



## 1. Introdução

Este documento apresenta o descritivo dos serviços disponibilizados pelo sistema SAS. Os serviços, tecnicamente chamados de Web Services, são voltados para funcionalidades distintas que visam a comunicação entre sistemas por uma camada adicional.

Os Web Services aqui presentes requerem autenticação via chave a qual deverá ser previamente fornecida pelo administrador do sistema.

## 2. Identificação

<b>Nome do Método</b>	/Interacao/ConsultarAtendimento
<b>Procedure</b>	[SAS].[PR_Integracao_Interacao_Atendimento_Consultar]
<b>Descrição</b>	Através desse serviço será possível consultar interações do tipo atendimento.
<b>URL</b>	http://www.sas.sebrae.com.br/SasService/Interacao/Interacao/ConsultarAtendimento?ID={ID}&Protocolo={Protocolo}&DataInicio={DataInicio}&DataFim={DataFim}&Atendente={Atendente}&UsuarioID={UsuarioID}&UnidadeOrganizacionalID={UnidadeOrganizacionalID}&MacroeventoID={MacroeventoID}&CodProjeto={CodProjeto}&CodAcao={CodAcao}&CodMeioAtendimento={CodMeioAtendimento}&CodCategoria={CodCategoria}&CodTema={CodTema}&CodSubTema={CodSubTema}&MesAnoCompetencia={MesAnoCompetencia}&CodPessoaF={CodPessoaF}&CodPessoaJ={CodPessoaJ}&CodigoContratoSGF={CodigoContratoSGF}&PortfolioDisponibilizacaoID={PortfolioDisponibilizacaoID}&CodSebrae={CodSebrae}&TipoRealizacao={TipoRealizacao}&DataInicioAgendamento={DataInicioAgendamento}&DataFimAgendamento={DataFimAgendamento}
<b>Tipo</b>	GET

## 3. Exemplo

### 3.1. Cabeçalho:

```
Content-Type: application/json
x-req:
InP6w8HruCpB4yYCyGSZ4sH4NOtWCTteWdRAAtyYkJp/74Tj2cU7oErm49PQBrc7g/bcJHJffEsRzcPYhC
MJxg==
```



### 3.2. URL com os parâmetros:

```
http://www.sas.sebrae.com.br/SasServiceInteracao/Interacao/ConsultarAtendimento?ID=&Protocolo=ES000678&DataInicio=&DataFim=&Atendente=&UsuarioID=&UnidadeOrganizacionalID=&MacroeventoID=&CodProjeto=&CodAcao=&CodMeioAtendimento=&CodCategoria=&CodTema=&CodSubTema=&MesAnoCompetencia=&CodPessoaF=&CodPessoaJ=&CodigoContratoSGF=&PortfolioDisponibilizacaoID=&CodSebrae=&TipoRealizacao=&DataInicioAgendamento&DataFimAgendamento=
```

## 4. Entradas

São os parâmetros que deverão ser enviados ao SAS para que o retorno seja conforme o esperado. Essas informações serão usadas pelo serviço para consultar interações do tipo atendimento.

### 4.1. Informações do Cabeçalho da Requisição

Nome	Descrição	Tipo	Formato	Requerido	Regra / Default
Content-Type	Tipo da estrutura de informações	-	-	Sim	Deverá manter fixo o valor: application/json
x-req	Chave de requisição	Varchar(1000)	-	Sim	Solicitar com o Gestor do Aplicativo.  Essa chave é gerada pelo sistema SAS no momento em que se cadastra o usuário do webservice. Basicamente funciona como uma senha de acesso. Além de autenticar, partir da chave o SAS recupera as informações do usuário de acesso do webservice, suas permissões e a validade do acesso.

### 4.2. Parâmetros

Nome	Descrição	Tipo	Requerido	Regra / Default
------	-----------	------	-----------	-----------------



ID	Código da interação	Bigint	Não	Para ser válido, o campo <ID> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a interação no banco de dados.
Protocolo	Protocolo da interação	Varchar(255)	Não	Para ser válido, o campo <Protocolo> deve ser um valor alfanumérico com tamanho máximo de 255 caracteres.
DataInicio	Data de início do atendimento	Datetime	Não	Para ser válido, o campo <DataInicio> deve ser uma data válida e possuir o formato YYYY-MM-DD.
DataFim	Data final do atendimento	Datetime	Não	Para ser válido, o campo <DataFim> deve ser uma data válida e possuir o formato YYYY-MM-DD.
Atendente	Código do parceiro referente ao atendente	Int	Não	Para ser válido, o campo <Atendente> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o atendente no banco de dados.
UsuarioID	Código da pessoa física que cadastrou a interação	Int	Não	Para ser válido, o campo <UsuarioID> deve ser um valor numérico e inteiro.
UnidadeOrganizacionalID	Código da unidade organizacional	Bigint	Não	Para ser válido, o campo <UnidadeOrganizacionalID> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a unidade organizacional no banco de dados.
MacroeventoID	Código do macroevento	Bigint	Não	Para ser válido, o campo <MacroeventoID> deve ser um valor numérico e inteiro.



				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o macroevento no banco de dados.
CodProjeto	Código do projeto	Uniquelidentifier	Não	Para ser válido, o campo <CodProjeto> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o projeto no banco de dados.
CodAcao	Código da ação	Int	Não	Para ser válido, o campo <CodAcao> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a ação no banco de dados.
CodMeioAtendimento	Código do canal de atendimento	Int	Não	Para ser válido, o campo <CodMeioAtendimento> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o canal de atendimento no banco de dados.
CodCategoria	Código da categoria do atendimento	Int	Não	Para ser válido, o campo <CodCategoria> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a categoria do atendimento no banco de dados.
CodTema	Código do tema	Int	Não	Para ser válido, o campo <CodTema> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o tema no banco de dados.



CodSubTema	Código do subtema	Int	Não	Para ser válido, o campo <CodSubTema> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o subtema no banco de dados.
MesAnoCompetencia	Mês e ano de competência da interação	Datetime	Não	Para ser válido, o campo <MesAnoCompetencia> deve ser uma data válida e possuir o formato YYYY-MM-DD.
PessoaF	Código da pessoa física	Int	Não	Para ser válido, o campo <PessoaF> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a pessoa física no banco de dados.
PessoaJ	Código da pessoa jurídica	Int	Não	Para ser válido, o campo <PessoaJ> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a pessoa jurídica no banco de dados.
CodigoContratoSGF	Identifica o código do contrato SGF	Varchar(30)	Não	Para ser válido, o campo <CodigoContratoSGF> deve ser um valor alfanumérico com tamanho máximo de 30 caracteres.
PortfolioDisponibilizacaoID	Identifica o código da disponibilização de portfólio atribuída ao atendimento	Bigint	Não	Para ser válido, o campo <PortfolioDisponibilizacaoID> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o portfólio disponibilizado no banco de dados.





CodSebrae	Código do Sebrae	Int	Não	<p>Para ser válido, o campo &lt;CodSebrae&gt; deve ser um valor numérico e inteiro.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se o usuário do webservice não for do Sebrae/NA, deverá retornar somente as interações de atendimentos correspondente a sua UF, mesmo se o parâmetro &lt;CodSebrae&gt; preenchido ou não.</li><li>• Se o usuário do webservice for do Sebrae/NA, deverá retornar as interações de atendimentos correspondente ao parâmetro &lt;CodSebrae&gt; informado.</li><li>• Se o usuário do webservice for do Sebrae/NA e não seja preenchido o parâmetro &lt;CodSebrae&gt;, deverá retornar à consulta das Interações de Atendimento de todas as UFs.</li><li>• Se preenchido o &lt;CodSebrae&gt; e for preenchido qualquer outro parâmetro de entrada e que o valor não seja da UF do &lt;CodSebrae&gt; informado, será retornado NULL, não sendo encontrado resultado para a combinação dos parâmetros de entrada informados.</li></ul>
-----------	------------------	-----	-----	--



TipoRealizacao	Sigla do tipo de realização da interação	Char(3)	Não	Para ser válido, o campo <TipoRealizacao> deve ser um valor que exista no SAS. Ex: "ATN".
				Esse parâmetro corresponde a sigla que identifica o tipo de realização na interação.
DataInicioAgendamento	Data de início do agendamento no atendimento	Date	Não	Para ser válido, o campo <DataInicioAgendamento> deve ser uma data válida e possuir o formato YYYY-MM-DD.
DataFimAgendamento	Data final do agendamento no atendimento	Date	Não	Para ser válido, o campo <DataFimAgendamento> deve ser uma data válida e possuir o formato YYYY-MM-DD.

## 5. Saídas

Nome	Descrição	Tipo
ID	ID da interação	BigInt
CodSebrae	Código do Sebrae	Int
Protocolo	Protocolo do atendimento	Varchar(255)
Atendente	Código do parceiro referente ao atendente	Int
AtendenteUsuariID	Código do usuário do atendente	Int
AtendenteNome	Nome do atendente caso exista o código do Atendente. Caso contrário retorna o descritivo "Auto Atendimento".	Varchar(120)
UnidadeOrganizacionalID	Código da unidade organizacional	Bigint
UnidadeOrganizacionalNome	Nome da unidade organizacional	Varchar(255)
DataHoraInicio	Data e hora de início do atendimento	Datetime
DataHoraFim	Data e hora final do atendimento	Datetime
DescRealizacao	Descritivo do atendimento	Text



CodProjeto	Código do projeto	UniquelIdentifier
ProjetoNome	Nome do projeto	Varchar(100)
CodAcao	Código da ação	Int
AcaoNome	Nome da ação	Varchar(100)
CodCategoria	Código da categoria do atendimento	Int
CategoriaNome	Nome da categoria de atendimento	Varchar(100)
MacroeventoID	Código do macroevento	Bigint
MacroeventoNome	Nome do macroevento	Varchar(255)
CodMeioAtendimento	Código do canal de atendimento	Int
MeioAtendimentoNome	Nome do meio de atendimento	Varchar(50)
ListaParticipante	Lista de participantes da interação	Lista
ListaTema	Lista de subtemas da interação	Lista
MesAnoCompetencia	Mês e ano de competência da interação	Datetime
CodigoContratoSGF	Identifica o código do contrato SGF	Varchar(30)
PortfolioDisponibilizacaoID	Identifica o código da disponibilização de portfólio atribuída ao atendimento	Bigint
OrientacaoCliente	Orientação ao cliente do atendimento	Varchar(5000)
TipoRealizacao	Sigla do tipo realização e a Descrição do tipo realização.	Varchar(30)
CodUFOrigem	Código do Sebrae de origem do atendimento realizado.	Int
ListaAgendamento	Lista de agendamento	Lista

### 5.1. Saída: ListaParticipante

Nome	Descrição	Tipo
CodPessoaF	Código do participante pessoa física	Int
CodPessoaJ	Código do participante pessoa jurídica	Int

### 5.2. Saída: ListaTema



Nome	Descrição	Tipo
CodTema	Código do tema	Int

### 5.3. Saída: ListaAgendamento

Nome	Descrição	Tipo
AssuntoID	Código do assunto	Bigint
AssuntoNome	Nome do assunto	Varchar(255)
Horainicio	Hora inicial do agendamento	Datetime
HoraFim	Hora final do agendamento	Datetime
Situacao	0 = Não Compareceu 1 = Compareceu 2 = Cancelado	Tinyint
TipoAgenda	P = Presencial R = Remoto	Char(1)
Status	R = Reserva I = Inscrito	Char(1)
InteracaoDetalheAgendament toID	Código do detalhe da interação de agendamento	Bigint
ListaParticipanteAgendamen to	Lista de participantes do agendamento	Lista

#### 5.3.1 Saída: ListaParticipanteAgendamento

Nome	Descrição	Tipo
CodPessoaF	Código do participante do agendamento pessoa física	Int
CPF	CPF do participante do agendamento	Numeric(15,0)
NomeClientePF	Nome do participante do agendamento pessoa física	Varchar(80)
CodPessoaJ	Código do participante do agendamento pessoa jurídica	Int
CNPJ	CNPJ do participante do agendamento	Numeric(15,0)



NomeClientePJ	Nome do participante do agendamento pessoa jurídica	Varchar(80)
---------------	---	-------------

## 6. Lista de Erros Possíveis

Código	Descrição
1	O parâmetro <NomeParametro> é obrigatório.
2	O parâmetro <NomeParametro> é inválido.
4	Data Final deve ser maior ou igual a Data Inicial.
5	Atenção, informe um período de até 12 meses.
6	O parâmetro <CodSebrae> não pertence a UF do usuário do webservice.
7	A UF deste <ID> ou <Protocolo> é diferente da UF do <CodSebrae> informado.
8	Data Final do Agendamento deve ser maior ou igual a Data Inicial do Agendamento.
999	Mensagem informando qualquer outro erro gerado pelo método.

## 7. Erros de Autenticação

Código	Descrição
-1	Chave Inválida.
-2	A chave está com data de validade vencida.
-3	Acesso negado ao método X.
-4	A chave está com data de validade vencida para o método X.