



Manual de Utilização do Serviço Inserir Interação de Atendimento



Histórico de Revisões:

N.º	Versão	Alteração	Data	Responsável
1.0	6.0	Adequação para a versão centralizada.	24/02/2020	Franciele Rozante
1.1	7.5	Adequação para permitir inserir interação de atendimento pelo Sebrae NA.	15/03/2021	Ricardo Matos
1.2	7.17	Adequação para permitir atendente do NA para interação de outras UFs.	27/08/2021	Ricardo Matos
1.3	7.18	Adequação para permitir gerar contabilização de atendimentos para as consultorias pontuais.	14/09/2021	Ricardo Matos
1.4	7.19	Adequação para permitir atendimentos da UF para o NA	01/10/2021	Ricardo Matos
1.5	8.5	Adequação para validar data de fechamento.	11/01/2022	Ricardo Matos



1. Introdução	4
2. Identificação	4
3. Exemplo	4
4. Entradas	5
5. Saídas	11
6. Lista de Erros Possíveis	11
7. Erros de Autenticação	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

Nome do Método	/Interacao/InserirAtendimento
Procedure	[SAS].[PR_Integracao_Interacao_Atendimento_Inserir]
Descrição	Através desse serviço será possível a inclusão de interações do tipo atendimento.
URL	http://www.sas.sebrae.com.br/SasServiceInteracao/Interacao/InserirAtendimento
Tipo	POST

3. Exemplo

3.1. Cabeçalho:

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

3.2. JSON com os parâmetros:

```
{
  "Atendente": 33695770,
  "UnidadeOrganizacionalID": 1,
  "DataHoraInicio": "2018-05-14 19:20:00.000",
  "DataHoraFim": "2018-05-14 19:21:00.000",
  "DescRealizacao": "Descrição",
  "CodProjeto": "7D5B8BDE-C76A-4FE8-B556-89D79788DAB5",
  "CodAcao": 103930,
```



```
"CodCategoria": 24,
"MacroeventoID": 3770,
"CodMeioAtendimento": 1,
"CodSebrae": 33,
"TipoRealizacao": null,
"ListaParticipante": [
  {
    "CodPessoaF": 371559604,
    "CodPessoaJ": 371573567
  }
],
"ListaTema": [
  {
    "CodTema": 2301
  }
],
"CodigoContratoSGF": "1",
"PortfolioDisponibilizacaoID": 1,
"OrientacaoCliente": "orientacao",
"ProtocoloConsultoria": "ES200300"
}
```

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 incluir 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, a 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
Atendente	Código do parceiro referente ao atendente	Int	Não, se o <TipoRealizacao> informado estiver cadastrado ao usuário do webservice e com permissão para auto atendimento.	<p>Para ser válido, o campo <Atendente> deve ser um valor numérico e inteiro.</p> <p>Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o atendente no banco de dados.</p> <p>Caso seja usuário do Webservice do NA ou UF, permitir Atendentes do NA.</p>
UnidadeOrganizacionalID	Código da unidade organizacional	Bigint	Sim, se o <Atendente> estiver preenchido.	<p>Para ser válido, o campo <UnidadeOrganizacionalID> deve ser um valor numérico e inteiro.</p> <p>Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a unidade organizacional no banco de dados.</p> <p>As unidades organizacionais podem ser recuperadas por meio do método Consultar Unidade Organizacional.</p>
DataHoraInicio	Data e hora de início do atendimento	Datetime	Sim	Para ser válido, o campo <DataHoraInicio> deve ser uma data válida e possuir o formato YYYY-MM-DD hh:mm:ss.
DataHoraFim	Data e hora final do atendimento	Datetime	Sim	Para ser válido, o campo <DataHoraFim> deve ser uma



				data válida e possuir o formato YYYY-MM-DD hh:mm:ss.
DescRealizacao	Descritivo do atendimento	Text	Sim	Para ser válido, o campo <DescRealizacao> deve ser um valor alfanumérico.
CodProjeto	Código do projeto	UniquelIdentifier	Sim	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. Os projetos podem ser recuperados por meio do método <u>Consultar Projeto</u> .
CodAcao	Código da ação	Int	Sim	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. As ações podem ser recuperadas por meio do método <u>Consultar Ação</u> .
CodCategoria	Código da categoria do atendimento	Int	Sim	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.
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.



				Os macroeventos podem ser recuperados por meio do método <u>Consultar Macroevento</u> .
CodMeioAtendimento	Código do canal de atendimento	Int	Sim	<p>Para ser válido, o campo <CodMeioAtendimento> deve ser um valor numérico e inteiro.</p> <p>Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o canal de atendimento no banco de dados.</p> <p>Os canais de atendimento podem ser recuperados por meio do método <u>Consultar Canal de Atendimento</u>.</p>
ListaParticipante	Lista de participantes da interação	Lista	Sim	Os campos e detalhes das listas estão detalhados abaixo.
ListaTema	Lista de subtemas da interação	Lista	Sim, quando o parâmetro <CodCategoria> for consultoria ou orientação, ou seja, <i>CategoriaAtendimento.Tipo</i> o IN ('IT', 'CO')	Os campos e detalhes das listas estão detalhados abaixo.
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 produto atribuída ao atendimento	Bigint	Não, se o parâmetro <ProtocoloConsultoria>	Para ser válido, o campo <PortfolioDisponibilizacaoID> deve ser um valor numérico e inteiro.



			não estiver preenchido.	Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a disponibilização do produto no banco de dados. As disponibilizações dos produtos podem ser recuperadas por meio dos métodos <u>Consultar Disponibilização de Consultorias e Orientações</u> e <u>Consultar Disponibilização de Conteúdos e Ferramentas</u> .
OrientacaoCliente	Orientação ao cliente do atendimento	Varchar(5000)	Não	Para ser válido, o campo <OrientacaoCliente> deve ser um valor alfanumérico com tamanho máximo de 5000 caracteres.
CodSebrae	Código do Sebrae	Int	Sim, se o usuário do webservice for do Sebrae/NA	Para ser válido, o campo <CodSebrae> deve ser um valor numérico e inteiro. <ul style="list-style-type: none"> • Caso o usuário de webservice seja de UF, será verificado se o parâmetro <CodSebrae> informando pertence ao codSebrae do usuário de webservice de UF ou se o parâmetro <CodSebrae> informado é do NA (37). • Se o usuário de webservice for do NA, deve permitir que seja informado qualquer codSebrae existente. Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o sebrae no banco de dados.
TipoRealizacao	Sigla do tipo realização para a Interação	Char(3)	Não	Para ser válido, o campo <TipoRealizacao> deve ser um valor char(3).



				<ul style="list-style-type: none"> O parâmetro <TipoRealizacao> deve ser o cadastrado para o usuário do webservice e não esteja escolhido o tipo realização padrão do SAS. Caso o parâmetro não seja preenchido e o usuário webservice não utiliza o tipo realização específico em seu cadastro, considerar o <TipoRealizacao> padrão do SAS (ATN).
				Esse parâmetro corresponde a sigla que identifica o tipo de realização no banco de dados.
ProtocoloConsultoria	Protocolo da interação de consultoria pontual para vincular a contabilização do atendimento.	Varchar(255)	Não	<p>Para ser válido, o campo <ProtocoloConsultoria> deve ser um valor varchar(255).</p> <p>Esse parâmetro corresponde ao protocolo que identifica a interação de consultoria no banco de dados.</p>

4.2.1 Parâmetros de Entrada ListaParticipante

Nome	Descrição	Tipo	Requerido	Regra / Default
CodPessoaF	Código do participante pessoa física	Int	Sim	<p>Para ser válido, o campo <CodPessoaF> deve ser um valor numérico e inteiro.</p> <p>Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a pessoa física no banco de dados.</p> <p>Os clientes pessoas físicas podem ser recuperados por meio do método <u>Consultar Pessoa Física</u>.</p>



CodPessoaJ	Código do participante pessoa jurídica	Int	Não	Para ser válido, o campo <CodPessoaJ> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a pessoa jurídica no banco de dados. Os clientes pessoas jurídicas podem ser recuperados por meio do método <u>Consultar Pessoa Jurídica</u> .

4.2.2 Parâmetros de Entrada ListaTema

Nome	Descrição	Tipo	Requerido	Regra / Default
CodTema	Código do tema	Int	Sim, quando o parâmetro <CodCategoria> for consultoria ou orientação, ou seja, <i>CategoriaAtendimento</i> . Tipo IN ('IT', 'CO')	Para ser válido, o parâmetro <CodTema> deve ser um valor numérico e inteiro.
				Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o tema no banco de dados. Os temas podem ser recuperados por meio do método <u>Consultar Tema</u> .

5. Saídas

Nome	Descrição	Tipo
Protocolo	Número do protocolo gerado, caso a inclusão obteve sucesso, senão, retornar em branco.	Varchar(255)
Codigo	Código do erro. Retornar 0 (zero) se a inclusão obteve sucesso.	Int
Descricao	Descrição do erro. Retornar em branco quando a inclusão obteve sucesso.	Varchar

6. Lista de Erros Possíveis

Código	Descrição
1	O parâmetro <NomeParametro> é obrigatório.



2	O parâmetro <NomeParametro> é inválido.
4	Unidade organizacional não associada ao atendente da interação.
5	Canal de atendimento não cadastrado ou inativo.
6	Atendente não cadastrado ou inativo.
7	Projeto não cadastrado ou inativo.
8	Ação não cadastrada ou inativa.
9	Data Final deve ser maior ou igual a Data Inicial.
10	Macroevento não cadastrado, inativo ou está fora do período do evento.
11	Pessoa física do parâmetro <ListaParticipante> não cadastrado ou inativo.
12	Cadastro da pessoa física do parâmetro <ListaParticipante> incompleto. Favor atualizar.
13	Pessoa jurídica do parâmetro <ListaParticipante> não cadastrado ou inativo.
14	Pessoa jurídica informada não está associada a pessoa física informada.
15	Cadastro da pessoa jurídica do parâmetro <ListaParticipante> incompleto. Favor atualizar.
16	Não pode ser informado para uma mesma interação empreendimentos diferentes.
17	Tema do parâmetro <ListaTema> não cadastrado ou inativo.
18	O tema informado no parâmetro <ListaTema> não pode ser o tema principal.
19	Instrumento não cadastrado ou inativo.
20	Instrumento informado não é válido para o meio de atendimento.
21	A data de início deve ser a mesma data final da interação.
22	Já existe um histórico gerado para a pessoa física do parâmetro <ListaParticipante> para o período informado.
23	Instrumento não é valido para atendimento.
24	A relação tipo de empreendimento e porte não pode ser atendida. Por favor, verifique o cadastro.
26	O parâmetro <CodigoContratoSGF> não deve ser informado pois a UF não está parametrizada para indicá-lo.
27	Disponibilização de consultoria ou orientação não cadastrada ou inativa.



28	Data e hora de início deve ser menor ou igual a data e hora atual.
29	O parâmetro <Nome do parâmetro> não pertence a UF do <CodSebrae> inserido.
32	O parâmetro <TipoRealizacao> não é permitido para o usuário do webservice.
33	O parâmetro <UnidadeOrganizacionalID> do Atendente não deve ser preenchido.
35	Parâmetro Atendente não pertence ao Sebrae NA ou ao <CodSebrae> inserido.
36	O parâmetro <Nome do parâmetro> não pertence a UF do usuário do webservice.
37	Não será permitido gerar interação de atendimento, pois a consultoria está consolidada para o cliente.
38	Parâmetro <ProtocoloConsultoria> não está cadastrado.
39	O Parâmetro <Atendente> não está vinculado a consultoria para atender o cliente.
40	O Parâmetro <CodPessoaF> não está vinculado a Consultoria informada.
41	O Parâmetro <CodPessoaJ> não está vinculado a Consultoria informada.
42	O Parâmetro <PortfolioDisponibilizacaoID> não está vinculado com o protocolo da Consultoria.
43	O Parâmetro <PortfolioDisponibilizacaoID> deve ser do tipo de consultoria "Pontual".
44	O atendente já possui cadastrado atendimento nesta data / horário.
45	Parâmetro <CodSebrae> não pertence a UF do usuário do webservice ou ao CodSebrae do NA.
46	Data superior à data de fechamento permitida para registrar a interação.
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.