



**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 |
| 1.6 | 12.14 | Inclusão parâmetro de entrada "ProtocoloExterno" | 18/09/2024 | Ricardo Matos |



| | |
|--|-----------|
| 1. Introdução | 4 |
| 2. Identificação..... | 4 |
| 3. Exemplo | 4 |
| 4. Entradas | 5 |
| 5. Saídas | 11 |
| 6. Lista de Erros Possíveis | 12 |
| 7. Erros de Autenticação..... | 14 |



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/bcJHJffEsRzcPYhCMJxg==
```

3.2. JSON com os parâmetros:

```
{  "Atendente": 33695770,  "UnidadeOrganizacionalID": 1,  "DataHoralInicio": "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",
"ProtocoloExterno": "5F0WERR45"
}

```

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. | 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. |
| | | | | Caso seja usuário do Webservice do NA ou UF, permitir Atendentes do NA. |
| UnidadeOrganizacionalID | Código da unidade organizacional | Bigint | Sim, se o <Atendente> estiver preenchido. | 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. As unidades organizacionais podem ser recuperadas por meio do método Consultar Unidade Organizacional . |
| 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. | <p>Esse parâmetro corresponde ao código que identifica a disponibilização do produto no banco de dados.</p> <p>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>.</p> |
| 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 | <p>Para ser válido, o campo <CodSebrae> deve ser um valor numérico e inteiro.</p> <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. <p>Esse parâmetro corresponde ao código que identifica o sebrae no banco de dados.</p> |



| 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). <p>Esse parâmetro corresponde a sigla que identifica o tipo de realização no banco de dados.</p> |
| 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> |
| ProtocoloExterno | Protocolo gerado por integradores. | Varchar(255) | Não | <p>Para ser válido, o campo <ProtocoloExterno> deve ser um valor varchar(255).</p> <p>Esse parâmetro corresponde ao protocolo que identifica o atendimento enviado por integradores.</p> |



4.2.1 Parâmetros de Entrada ListaParticipante

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

| | | | | |
|------------|--|-----|-----|---|
| 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. |