**Documento orientativo para integração de produtos com o CRM**

**Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação**

***Sebrae Nacional***

**Histórico de Revisões**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versão** | **Data** | **Autor** | **Principais alterações** |
| 1.0 | 10/07/2014 | Pedro Agra Sabino | Versão inicial |
|  |  |  |  |

**Apresentação**

O objetivo deste documento é orientar fornecedores e desenvolvedores de sistemas que integram produtos, sejam eles das categorias serviço ou combo.

As definições de negócio devem ser alinhadas entre os gestores de negócio do sistema integrado em questão e o do CRM, e não estarão aqui contempladas.

Neste documento estão detalhados apenas orientações técnicas para a implementação destas integrações.

Este documento deve ser atualizado sempre que o CRM sofrer atualizações que impactem nas integrações de produtos.

**Sumário**

Histórico de Revisões ......................................................................................................................... 2

Apresentação ..................................................................................................................................... 2

Sumário .............................................................................................................................................. 3

1 Webservices ............................................................................................................................... 4

2 Fluxo para cadastro de clientes e atendimento ......................................................................... 7

3 Métodos por funcionalidade para integração com o CRM ........................................................ 8

3.1 Cadastro de Pessoas Físicas ............................................................................................... 8

4 Equivalência das integrações SiacWeb e CRM ........................................................................... 8

3.1.1 Regras a serem aplicadas na tela ...................................................................................... 9

3.1.2 Domínios para o cadastro de pessoas físicas .................................................................... 9

3.1.3 Funcionalidades adicionais do cadastro de pessoas físicas ............................................ 10

3.1.4 Atributos utilizados nos métodos de pessoas físicas ...................................................... 11

3.2 Cadastro de Pessoas Jurídicas .......................................................................................... 13

4 Equivalência das integrações SiacWeb e CRM ......................................................................... 13

3.2.1 Regras a serem aplicadas na tela .................................................................................... 14

3.2.2 Domínios para o cadastro de pessoas jurídicas .............................................................. 14

3.2.3 Funcionalidades adicionais do cadastro de pessoas jurídicas......................................... 15

3.2.4 Atributos utilizados nos métodos de pessoas jurídicas .................................................. 16

3.3 Registro de atendimento.................................................................................................. 18

3.3.1 Atributos utilizados nos métodos de atendimento......................................................... 18

3.3.2 Domínios para registro do atendimento......................................................................... 19

**1 Webservices**

As integrações dos sistemas com o CRM serão realizadas através de WebServices. Cada sistema integrado terá um usuário e senha específicos e terão permissão de acesso apenas aos métodos utilizados e detalhados neste documento.

As definições de negócio deverão estar definidas e acordadas entre os gestores de negócio e não estarão neste documento. Assim, o gestor de negócio definirá quais produtos deverão ser integrados (combo, eventos, serviços, prêmios, publicações, etc.).

Todas as integrações deverão ser realizadas primeiramente em ambiente de homologação, e após sua implantação, testes e aprovação do SEBRAE NACIONAL é que poderão ser realizadas em ambiente de produção.

**Sistema integrado**

Cadastros de produtos

WebServices

**CRM**

Base de dados

**CRM**

*Gráfico 1 – Arquitetura de integração CRM via Webservices*

**1.1 Integração CRM via Biztalk**

As integrações entre os sistemas e o CRM poderá utilizar o Biztalk como meio de acesso aos webservices do CRM. Nestes casos, as chamadas e os métodos serão idênticos ao acesso direto aos webservices do CRM, alterando apenas o endereçamento do acesso a ser utilizado pelo sistema integrado.

Esta definição será realizada pela UTIC do Nacional que informará qual endereço deverá ser utilizado para homologação e para produção.

**Sistema integrado**

\* Dados

**Biztalk**

\* Dados

Webservices

**CRM**

Base de dados

**CRM**

\* Dados: Cadastros de clientes e atendimentos.

*Gráfico 2 – Arquitetura de integração CRM via Biztalk*

**1.3 Documentação técnica dos métodos**

Os Webservices do CRM possuem documentos de detalhamento dos métodos disponíveis para consumo e documentos complementares com as regras de negócio e os dados envolvidos, sendo:

MITXX\_Especificação de Integração Passiva vX

Documento com todos os métodos disponíveis no CRM, agrupados por entidade. O sistema integrador deverá verificar os detalhes para o uso de cada método conforme sua necessidade.

MITXX\_Especificação de Dados vX.X

Documento com a lista de campos relacionados a cada entidade. Necessário verificar para as entidades envolvidas na integração os campos a serem passados nos métodos que possuem como parâmetro um XML com tais informações. Atenção: neste documento estão detalhados todos os campos relacionados a uma entidade, inclusive campos não utilizados nas integrações. Assim, é importante verificar os XSDs, conforme descrito abaixo.

Anexos XSDs

Deverão ser utilizados para a validação dos XMLs enviados como parâmetros, os XSDs que fazem

parte do anexo desta documentação. MIT043\_Especificação\_de\_Parametrização\_N.NN\_Entidade\_vX

Documento com a especificação das regras de negócio para cada entidade. No caso, o sistema integrador receberá tantos documentos quantas entidades utilizarem na sua integração. Neste caso, os nomes dos documentos terão ao invés de “N.NN” a numeração do item e em “Entidade”, o nome da entidade a que se refere.

A integração do sistema com o CRM deverá utilizar apenas os métodos indicados neste documento.

**2 Fluxo para cadastro de produtos no catálogo**

3.1 Para que sejam cadastrados corretamente os produtos no catálogo, é necessário que o sistema integrador respeito alguns critérios exigidos pelo CRM, conforme fluxo do *Quadro 1* abaixo.

3.2 Para que sejam cadastrados corretamente os produtos no catálogo, é necessário que o sistema integrador respeito alguns critérios exigidos pelo CRM, conforme fluxo do Quadro 1 abaixo.

**3 Métodos por funcionalidade para integração com o CRM**

Nesta seção estão algumas telas para exemplificar a integração dos sistemas com o CRM. A disposição dos campos na tela é apenas uma sugestão e não precisam ser considerados. As funcionalidades deverão seguir o acordado com o gestor de negócios.

O importante é que estas telas contemplem os campos indicados como obrigatórios para o CRM. Nos casos dos campos opcionais, os que já são utilizados pelo sistema integrador podem ser mantidos. Os campos opcionais no CRM e que não são utilizados pelo sistema integrador não precisam ser incluídos.

É imprescindível que o sistema integrador também utilize os métodos de recuperação de dados conforme este documento.

**3.1 Cadastro de Pessoas Físicas**

**3.1.1 Regras a serem aplicadas na tela**

O campo “Estrangeiro” é obrigatório.

Se o campo “Estrangeiro” for igual a “Não”, o campo “CPF” é obrigatório.

Se o campo “Estrangeiro” for igual a “Sim”, os campos “País de origem” e “Passaporte”

são obrigatórios.

O campo “CPF”, quando preenchido, deverá receber um CPF válido. O campo “Nome Completo” é obrigatório.

O campo “Nome de tratamento” é opcional.

O campo “Nome da mãe” é opcional. O campo “Sexo” é obrigatório.

O campo “Escolaridade” é opcional.

O campo “Data de Nascimento” é obrigatório.

Os campos do grupo “Endereço” são obrigatórios, exceto “Complemento” que é opcional. O comportamento do grupo de campos “Comunicação” mantém a regra de obrigatoriedade de preenchimento de pelo menos uma forma das disponíveis na tela (telefone, celular ou e-mail).

O campo “Canal de Comunicação Preferencial” é obrigatório.

Nas opções do grupo “Autorizações para contato” onde for selecionado o item “Permitir”

será exigido também como obrigatório outras informações, sendo:

Opção “Telefonema”: ao menos um dos telefones ou celulares preenchido. Opção “SMS”: ao menos um dos celulares preenchido.

Opção “E-mail”: ao menos um dos e-mails preenchido. Opção “Mala direta”: Endereço completo.

Para os campos digitados pelo cliente é necessário verificar no documento

MITXX\_Especificação de Dados vX.X o formato e tamanho dos campos.

Os campos opcionais poderão ser retirados do formulário, conforme definições do gestor de negócio e acordados com o gestor do CRM.

Para os casos dos sistemas integradores que utilizam o CPF para acesso ao sistema, os campos “país de origem” e “passaporte” devem ser removidos da tela e não devem ser enviados na integração; e o campo “estrangeiro” não que também não deverá ser apresentado e assumirá o valor “Sim” no envio do método. Com isto, o campo CPF torna-se sempre obrigatório.

**3.1.2 Domínios para o cadastro de pessoas físicas**

Listamos abaixo os valores ou origem dos dados das listas de domínio utilizadas no cadastramento da pessoa física para a integração com o CRM.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo** | **Origem** | **Texto para**  **apresentação** | **Código para**  **gravação** | **Observações** |
| Estrangeiro | PessoaFisicaServico.Lista\_Estra ngeiro | Item Text | Item Value |  |
| País de  origem | PaisServico.RetrieveAll | new\_name | new\_paisid |  |
| Sexo | PessoaFisicaServico.Lista\_Sexo | Item Text | Item Value |  |
| Escolaridade | PessoaFisicaServico.Lista\_Form  acaoAcademica | Item Text | Item Value |  |
| País | PaisServico.RetrieveAll | new\_name | new\_paisid |  |
| Estado | EstadoServico.RetrieveAll | new\_name | new\_Estadoid |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Cidade | CidadeServico.RetrieveMultiple | new\_name | new\_Cidadeid | Chamar o método para montar  a lista passando no parâmetro de entrada o valor selecionado no campo Estado (new\_Estadoid). |
| Bairro | BairroServico.RetrieveMultiple | new\_name | businessunitid | Chamar o método para montar  a lista passando no parâmetro de entrada os valores selecionados nos campos Estado (new\_Estadoid) e Cidade (new\_Cidadeid). |
| Canal de Comunicação Preferencial | PessoaFisicaServico.Lista\_Canal deComunicacaodePreferencia | Item Text | Item Value |  |
| SMS |  |  | 0 ou 1 | True ou False |
| Telefonema |  |  | 0 ou 1 | True ou False |
| Mala direta |  |  | 0 ou 1 | True ou False |
| E-mail |  |  | 0 ou 1 | True ou False |

**3.1.3 Funcionalidades adicionais do cadastro de pessoas físicas**

***3.1.3.1 Botão “Lupa” do CEP.***

O botão “Lupa” do CEP deverá ser acionado pelo cliente para buscar o endereço a partir de um

CEP digitado. Para isto, deverá ser acionado um método do CRM conforme detalhamento abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Função** | **Método** | **Entrada** | **Retorno** |
| Consulta CEP (Lupa do CEP) | PesquisaEnderecoServico. BuscaEnderecoPeloCEP | CEP (string) | Endereço: Texto para preenchimento do campo  “Logradouro” a ser editado pelo cliente.  Código do Estado: Código do estado (new\_Estadoid) para posicionamento do Estado retornado na lista do campo Estado.  Código da Cidade: Código da cidade (new\_Cidadeid) para posicionamento do Cidade retornado na lista do campo Cidade.  Código do Bairro: Código do bairro (businessunitid) para posicionamento do Bairro retornado na lista do campo Bairro.  Observação: No caso do campo pais, ele nunca será retornado no método e deverá sempre ser posicionado automaticamente o país “Brasil”. |

Esta funcionalidade deverá estar disponível no sistema integrador apenas quando necessário e com a aprovação do gestor de negócio.

***3.1.3.2 Sistemas integradores com senha de acesso do cliente***

No caso dos sistemas integradores onde há o controle de acesso pelo CPF e senha, a senha deverá também ser enviada e recuperada com as demais informações do cadastro de pessoa física.

Assim deverá utilizar um dos métodos para recuperar os dados de pessoa física para validar esta informação no login e deverá utilizar o método de inclusão ou alteração dos dados de pessoa física para manutenção desta informação no cadastro.

Para os sistemas integradores onde não há o controle deste campo, o campo não deve ser enviado para a criação ou atualização do cadastro de pessoas físicas.

**3.1.4 Atributos utilizados nos métodos de pessoas físicas**

O detalhamento dos campos utilizados nos métodos deverá ser checado no documento de especificação de dados e podem ser validados através dos XSDs disponibilizados.

***3.1.4.1 Inclusão ou alteração da pessoa física***

Método para inclusão: PessoaFisicaServico.Create

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome de exibição ou controle** | **Atributo do método** | **Observação** |
| Estrangeiro | new\_estrangeiro |  |
| País de origem | new\_naturalidadepaisorig  emid |  |
| Passaporte | new\_passaporte |  |
| CPF | new\_cpf |  |
| Nome completo | firstname |  |
| Nome de tratamento | nickname |  |
| Nome da mãe | new\_nomemae |  |
| Sexo | gendercode |  |
| Escolaridade | new\_formacaoacademica |  |
| Data de nascimento | birthdate |  |
| CEP | new\_cep |  |
| Pais | new\_paisid |  |
| Estado | new\_estadoid |  |
| Cidade | new\_cidadeid |  |
| Bairro | new\_bairroid |  |
| Logradouro | new\_endereco |  |
| Número | new\_numero |  |
| Complemento | new\_complemento |  |
| Telefone residencial | telephone2 |  |
| Telefone comercial | telephone1 |  |
| Celular pessoal | mobilephone |  |
| Celular comercial | telephone3 |  |
| E-mail pessoal | emailaddress1 |  |
| E-mail comercial | emailaddress2 |  |
| Canal de comunicação preferencial | preferredcontactmethodcode |  |
| SMS | donotfax |  |
| Telefonema | donotphone |  |
| Mala direta | donotpostalmail |  |
| E-mail | donotemail |  |
| Senha web | New\_senhaweb | Utilizado apenas quando o sistema integrador necessitar de login de acesso |
| Sistema de Origem | new\_sistemaorigemid | Texto fixo por sistema integrador |

Método para alteração: PessoaFisicaServico.Update

No caso da alteração, os atributos válidos são os mesmos do método de inclusão de pessoa física, porém, não é necessário que seja enviado no método de alteração todos os atributos. Assim, o sistema integrador deverá enviar apenas os atributos que possuem novos valores, não enviar novamente os atributos fixos e de controle. Importante alertar que ainda no caso das alterações os campos enviados vazios serão apagados; então, se não deseja que o dado seja removido é preciso que não envie a tag do campo para alteração.

Para todas as chamadas do método de Update, deverá ser enviado também o campo “ModifiedOn”, com a data/hora que o registro foi atualizado. Esta informação é obrigatória para o CRM, no método de alteração (update).

***3.1.4.2 Consulta pessoa física***

As pessoas físicas poderão ser pesquisadas por ID (código identificador da pessoa física no CRM)

ou pelo CPF.

Método para consulta de uma pessoa física por ID: PessoaFisicaServico.Retrieve

Método para consulta de uma pessoa física por CPF: PessoaFisicaServico.RetrieveMultiple

Em todos os casos, os atributos retornados são os mesmos utilizados no método de inclusão de pessoas físicas.

**3.2 Cadastro de Pessoas Jurídicas**

**3.2.1 Regras a serem aplicadas na tela**

O campo “CNPJ” é obrigatório com exceção do “Tipo de Empreendimento” igual a

“Produtor Rural”.

Quando o “Tipo de Empreendimento” for igual a “Produtor Rural”, será obrigatório o preenchimento de ao menos um dos quatro campos seguintes: “CNPJ”, “Inscrição Estadual de Produtor Rural”, “DAP” ou “Registro no Ministério da Pesca”.

Quando o “Tipo de Empreendimento” for igual a “Produtor Rural”, os campos “Tamanho da Propriedade” e “Nome da Propriedade” deverão ser preenchidos.

O campo “Nome Fantasia” é obrigatório.

O campo “Data de Abertura” é opcional (não é obrigatório no CRM, mas como já existia na integração com o SiacWeb mantivemos).

Os campos do grupo “Endereço” são obrigatórios, exceto “Complemento” que é opcional. O comportamento do grupo de campos “Comunicação” mantém a regra de obrigatoriedade de preenchimento de pelo menos uma forma das disponíveis na tela.

O campo “Canal de Comunicação Preferencial” é obrigatório.

Nas opções do grupo “Autorizações para contato” onde for selecionado o item “Permitir”

será exigido também como obrigatório outras informações, sendo:

Opção “Telefonema”: ao menos um dos telefones ou celulares preenchido. Opção “SMS”: ao menos um dos celulares preenchido.

Opção “E-mail”: ao menos um dos e-mails preenchido. Opção “Mala direta”: Endereço completo.

No caso das atividades econômicas, podem ser enviadas para o CRM a primária e a secundária. Apenas a primária é obrigatório.

Para os campos digitados pelo cliente é necessário verificar no documento

MITXX\_Especificação de Dados vX.X o formato e tamanho dos campos.

No caso dos sistemas integradores onde o CNPJ é obrigatório, as opções de “Produtor Rural” não devem ser exibidas.

Nos detalhes de “Contato” ao final da tela apenas o campo “Cargo” é obrigatório. No exemplo desta tela, as demais informações bem como a opção de “Selecionar” aparecem apenas para as situações em que o cadastro da pessoa jurídica não é realizado juntamente com o cadastro da pessoa física.

**3.2.2 Domínios para o cadastro de pessoas jurídicas**

Listamos abaixo os valores ou origem dos dados das listas de domínio utilizadas no cadastramento da pessoa jurídica através da integração com o CRM.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo** | **Origem** | **Texto para**  **apresentação** | **Código para**  **gravação** | **Observações** |
| Tipo de Empreendim ento | TipoEmpreendimentoServico.R  etrieveAll | new\_name | new\_constituica ojuridicaid |  |
| Pais | PaisServico.RetrieveAll | new\_name | new\_paisid |  |
| Estado | EstadoServico.RetrieveAll | new\_name | new\_Estadoid |  |
| Cidade | CidadeServico.RetrieveMultiple | new\_name | new\_Cidadeid | Chamar o método para montar  a lista passando no parâmetro de entrada o valor selecionado no campo Estado (new\_Estadoid). |
| Bairro | BairroServico.RetrieveMultiple | new\_name | businessunitid | Chamar o método para montar |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | a lista passando no parâmetro  de entrada os valores selecionados nos campos Estado (new\_Estadoid) e Cidade (new\_Cidadeid). |
| Porte /  Faturamento | PessoaJuridica.  Lista\_PorteFaixaFaturamento | Item Text | Item Value |  |
| Canal de  Comunicação  Preferencial | PessoaJuridicaServico.Lista\_Can  aldeComunicacaodePreferencia | Item Text | Item Value |  |
| SMS |  |  | 0 ou 1 | True ou False |
| Telefonema |  |  | 0 ou 1 | True ou False |
| Mala direta |  |  | 0 ou 1 | True ou False |
| E-mail |  |  | 0 ou 1 | True ou False |
| Cargo | Cargo.RetrieveAll | new\_name | New\_cargoid |  |

**3.2.3 Funcionalidades adicionais do cadastro de pessoas jurídicas**

***3.2.3.1 Botão “Lupa” do CEP.***

O botão “Lupa” do CEP deverá ser acionado pelo cliente para buscar o endereço a partir de um

CEP digitado. Para isto, deverá ser acionado um método do CRM conforme detalhamento abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Função** | **Método** | **Entrada** | **Retorno** |
| Consulta CEP (Lupa do CEP) | PesquisaEnderecoServico.Busca  EnderecoPeloCEP | CEP (string) | Logradouro: Código do Tipo do Logradouro (item value).  Endereço: Texto para preenchimento do campo  “Logradouro” a ser editado pelo cliente. Código do Estado: Código do estado (new\_Estadoid) para posicionamento do Estado retornado na lista do campo Estado.  Código da Cidade: Código da cidade  (new\_Cidadeid) para posicionamento do Cidade retornado na lista do campo Cidade.  Código do Bairro: Código do bairro (businessunitid) para posicionamento do Bairro retornado na lista do campo Bairro.  Observação: No caso do campo pais, ele nunca será retornado no método e deverá sempre ser posicionado automaticamente o país “Brasil”. |

Esta funcionalidade deverá estar disponível no sistema integrador apenas quando necessário e com a aprovação do gestor de negócio.

***3.2.3.2 Botão “Selecionar Atividade”.***

Seguindo o padrão de tela de exemplo, o botão “Selecionar Atividade” deverá ser acionado pelo cliente para buscar selecionar uma atividade econômica para a pessoa jurídica através de uma tela de pesquisa. Para isto, deverá ser acionado um método do CRM conforme detalhamento abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Método** | **Entrada** | **Retorno** |
| CNAEServico. RetrieveMultiple | Sinônimos | CNAE.cnaeid que deverá ser utilizado para gravar o campo new\_cnaeprincipalid do método de inclusão/alteração de pessoas jurídicas. |

***3.2.3.3 Botão “Selecionar Contato”.***

Seguindo o padrão de tela de exemplo, o botão “Selecionar Contato” deverá ser acionado pelo cliente para buscar selecionar o contato da pessoa jurídica através de uma tela de pesquisa. Para isto, deverá ser acionado um método do CRM conforme detalhamento abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Método** | **Entrada** | **Retorno** |
| PessoaFisicaServico. RetrieveMultiple | CPF | Deverá ser pesquisado o contato através do CPF (com máscara). |

Quando o cadastro de pessoa jurídica for realizado juntamente com o de pessoa física, não é necessário fazer tal recuperação, e sim solicitar a informação do cargo para envio ao CRM conforme será explicado no item “Relacionamento pessoa jurídica e pessoa física”.

**3.2.4 Atributos utilizados nos métodos de pessoas jurídicas**

O detalhamento dos campos utilizados nos métodos deverá ser checado no documento de especificação de dados e podem ser validados através dos XSDs disponibilizados.

***3.2.4.1 Inclusão ou alteração da pessoa jurídica***

Método para inclusão: PessoaJuridicaServico.Create

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome de exibição ou controle** | **Atributo do método** | **Observação** |
| Tipo de empreendimento | new\_constituicaojuridicaid |  |
| CNPJ | new\_cnpj |  |
| Porte/Faturamento | new\_portefaixafaturamento |  |
| Nome Fantasia | new\_nomefantasia |  |
| Nome Razão Social | name |  |
| Tamanho propriedade | new\_tamanhopropriedade |  |
| Nome da propriedade | new\_nomepropriedade |  |
| Inscr. Estadual Prod. Rural | new\_inscestadual |  |
| DAP | new\_dap |  |
| Registro Ministério Pesca | new\_registrominpesca |  |
| Nº Empregados com Carteira | new\_numeroempregadoscart  eira |  |
| Data de Abertura | new\_dataabertura |  |
| Data de Fechamento | new\_datafechamento |  |
| Telefone Principal | address1\_telephone2 |  |
| Celular Principal | address1\_telephone3 |  |
| E-mail Principal | emailaddress1 |  |
| Fax | address1\_fax |  |
| CEP | address1\_postalcode |  |
| Pais | new\_paisid |  |
| Estado | new\_estadoid |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cidade | new\_cidadeid |  |
| Bairro | New\_bairroid |  |
| Logradouro | new\_endereco |  |
| Número | new\_numero |  |
| Complemento | address1\_line2 |  |
| Atividade Econômica CNAE Principal | new\_cnaeprincipalid |  |
| Atividade Econômica CNAE Secundário | new\_cnaesecundarioid |  |
| Canal de comunicação preferencial | preferredcontactmethodcode |  |
| SMS | donotfax |  |
| Telefonema | donotphone |  |
| Mala direta | donotpostalmail |  |
| E-mail | donotemail |  |
| Site oficial | websiteurl |  |
| Facebook | ftpsiteurl |  |
| Sistema de Origem | new\_sistemaorigemid | Texto fixo por sistema integrador |

Método para alteração: PessoaJuridicaServico.Update

No caso da alteração, os atributos válidos são os mesmos do método de inclusão de pessoa jurídica, porém, não é necessário que seja enviado no método de alteração todos os atributos. Assim, o sistema integrador deverá enviar apenas os atributos que possuem novos valores, não enviar novamente os atributos fixos e de controle. Importante alertar que ainda no caso das alterações os campos enviados vazios serão apagados; então, se não deseja que o dado seja removido é preciso que não envie a tag do campo para alteração.

Para todas as chamadas do método de Update, deverá ser enviado também o campo “ModifiedOn”, com a data/hora que o registro foi atualizado. Esta informação é obrigatória para o CRM, no método de alteração (update).

***3.2.4.2 Relacionamento Pessoa Jurídica e Pessoa Física (Contato)***

Método para gravação do relacionamento de Pessoa Jurídica e Pessoa Física: RelacionamentoPfePJServico.Update

Deverá ser utilizado um método específico para a gravação do relacionamento da pessoa jurídica com a pessoa física, que se refere ao grupo “Contato” da tela de cadastro de pessoa jurídica no exemplo dado na Tela 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome de exibição ou controle** | **Atributo do método** | **Observação** |
| Pessoa Jurídica | new\_pessoajuridicaid | Utilizar o retorno Guid (identificador da pessoa jurídica no CRM) do método de inclusão de pessoa jurídica. |
| Pessoa Física | new\_pessoafisicaid | Utilizar o retorno Guid (identificador da  pessoa física no CRM) do método de inclusão de pessoa física. |
| Cargo | new\_cargo | Chamar o método para montar a lista de  cargos e passar como parâmetro de  entrada do método de inclusão o ID do  Cargo selecionado. |

***4.2.4.3 Consulta pessoa jurídica***

As pessoas jurídicas poderão ser pesquisadas por ID (código identificador da pessoa jurídica no

CRM) ou pelo CNPJ, DAP, Inscrição Estadual do Produtor Rural ou Registro no Ministério da Pesca. Método para consulta de uma pessoa jurídica por ID: PessoaJuridicaServico.Retrieve

MétodoparaconsultadeumapessoajurídicaporCNPJ,DAP,InscriçãoEstadualdeProdutorRural ou Registro no Ministério da Pesca: PessoaJuridicaServico.RetrieveMultiple, passando tais valores em seus parâmetros equivalentes (com o mesmo nome).

Método para consulta do relacionamento de pessoa jurídica e pessoa física: RelacionamentoPFePJ.RetrieveMultiple, passando o código identificador da pessoa física ou da pessoa jurídica no CRM em seus parâmetros equivalentes.

Em todos os casos, os atributos retornados são os mesmos utilizados no método de inclusão do

relacionamento de pessoa jurídica e pessoa física.

**3.3 Registro de atendimento**

Os registros de atendimento deverão ocorrer em pontos do sistema acordados com o gestor de negócio, e de acordo também com regras definidas por eles como “Instrumento”, “projeto e ação” e para qual “Unidade Federativa” será contabilizado.

O detalhamento abaixo explicará apenas os aspectos técnicos do acionamento deste método e como utilizá-lo.

Não há uma tela associada a este envio, e sim evento que variará de acordo com o sistema integrador.

**3.3.1 Atributos utilizados nos métodos de atendimento**

O detalhamento dos campos utilizados nos métodos deverá ser checado no documento de especificação de dados e podem ser validados através dos XSDs disponibilizados.

***3.3.1.1 Inclusão do atendimento***

Método para inclusão: AtendimentoServico.Create

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome de exibição ou controle** | **Atributo do método** | **Observação** |
| Pessoa física | new\_pessoafisicaid |  |
| Pessoa jurídica | new\_pessoajuridicaid |  |
| Data de início do atendimento | new\_datainicio |  |
| Data término do atendimento | new\_datatermino |  |
| Competência mês | new\_competenciames |  |
| Competência ano | new\_competenciaano |  |
| Assunto | new\_name |  |
| Descrição | new\_descrição |  |
| SEBRAE/UF | new\_unidadenegocioid |  |
| Projeto | new\_projetoid |  |
| Ação | new\_acaoid |  |
| Instrumento | new\_instrumentoid |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Abordagem | new\_origematendimento |  |
| Canal de atendimento | new\_canalatendimentoid |  |
| Situação | new\_situacao |  |
| Sistema de Origem | new\_sistemaorigemid | Texto fixo por sistema integrador |
| ID Origem | new\_idorigem | Caso o sistema integrador possua um  identificador por registro de atendimento, deverá enviar a informação para este campo. |

No caso do campo “SEBRAE/UF” indicamos que seja criada uma parametrização para associar os códigos das unidades federativas com o Sebrae/UF, pois os códigos (IDs) serão diferentes nos ambientes de homologação e produção.

Os campos “Competência Mês” e “Competência Ano” deverão ser preenchidos, respectivamente, com o mês e o ano da “Data de término do atendimento”.

Para os atendimentos online, o campo “Data de início do atendimento” é a data/hora atual do sistema e o campo “Data término do atendimento” é a mesma data/hora do sistema acrescido de um minuto.

O código do campo “Projeto” é o mesmo código nativo do sistema de origem “SGE” e este código deverá ser parametrizado no sistema integrador, por UF ou Nacionalmente, de acordo com as regras de negócio.

O campo “Canal de atendimento” deverá enviar sempre o ID (código) da opção “sistema integrado”. Como este código pode variar de acordo com o ambiente (homologação ou produção), sugerimos que seja criada uma parametrização para este armazenamento.

O campo “Situação” deverá enviar sempre o ID (código) da opção “Concluído”. Como este código pode variar de acordo com o ambiente (homologação ou produção), sugerimos

que seja criada uma parametrização para este armazenamento.

O retorno da inclusão será um código único (ID) que identificará o registro no CRM. Importante manter este código no sistema integrador para os casos de análise de ocorrências ou problemas com estes envios.

**3.3.2 Domínios para registro do atendimento**

Listamos abaixo os valores ou origem dos dados das listas de domínio utilizadas no registro do atendimento no CRM:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo** | **Origem** | **Texto para**  **apresentação** | **Código para**  **gravação** | **Observações** |
| SEBRAE/UF | UnidadedeNegocioServico.Retri eveAll | new\_name | new\_constituica ojuridicaid |  |
| Projeto | ProjetoServico.RetrieveMultiple | new\_name | new\_codigo | Passar o Código do campo “SEBRAE/UF” para filtrar os projetos. |
| Ação | AcaoServico.RetrieveAll | new\_name | new\_codigo | Passar o Código do campo  “Projeto” para filtrar as ações. |
| Instrumento | InstrumentoServico.RetrieveM  ultiple | new\_name | new\_instrume ntoid |  |
| Abordagem | AtendimentoServico.  Lista\_AbordagemAtendimento(  ) | Item Text | Item Value |  |
| Canal de  atendiment o | CanalAtendimentoServico.  RetrieveAll | new\_name | new\_canalaten  dimento |  |
| Situação | AtendimentoServico.Lista\_Situa  cao | Item Text | Item Value |  |