

# Documentação Técnica

## API de Extração Univesp CRM

**Versão:** 2.0.0

**Data:** Janeiro 2026

**URL Base:** <https://crm.api.une.cx>

# Índice

1. Autenticação
2. Limitações Importantes
3. Endpoints Disponíveis
4. Guia de Uso dos Endpoints
  - 4.1. Lista de Leads
  - 4.2. Lista de Protocolos
  - 4.3. Lista de Status de Protocolos
  - 4.4. Lista de Atendimentos
  - 4.5. Lista de Contatos Chat
  - 4.6. Lista de Atendimentos Chat
  - 4.7. Lista de Mensagens de Atendimento Chat
  - 4.8. Lista de Atendimentos Chatbot
  - 4.9. Lista de Mensagens de Atendimento Chatbot
5. Exemplos de Uso com cURL
6. Tratamento de Erros
7. Boas Práticas
8. Diagrama das Tabelas
9. Suporte

# 1. Autenticação

## 1.1. Obter Token JWT

Antes de fazer qualquer requisição aos endpoints, é necessário obter um token de autenticação JWT.

**Passo 1:** Faça uma requisição POST para a URL de autenticação:

```
POST https://crm.api.une.cx/api/auth/univesp/key?code=ccukletneonuhfelkejiuqqussufwu
```

**Código do Cliente Univesp:** ccukletneonuhfelkejiuqqussufwu

**Resposta de Sucesso:**

```
{
  "cliente": "Univesp",
  "token": "eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9..."
}
```

### ■ ■ Importante:

- O token tem validade de **1 hora**
- Após a expiração, é necessário gerar um novo token
- Guarde o token retornado para usar nas requisições subsequentes

## 1.2. Usar o Token nas Requisições

Todas as requisições aos endpoints de consulta devem incluir o token no cabeçalho Authorization:

```
Authorization: Bearer <seu_token_aqui>
```

**Exemplo de cabeçalho HTTP:**

```
Authorization: Bearer eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9...
Content-Type: application/json
```

## 2. Limitações Importantes

■ ■ ATENÇÃO - Todas as APIs de consulta têm a seguinte limitação:

- **Período máximo de consulta:** 31 dias
- O intervalo entre `data_inicio` e `data_termino` não pode exceder 31 dias
- Se precisar consultar um período maior, faça múltiplas requisições com intervalos de até 31 dias

## 3. Endpoints Disponíveis

#	Endpoint	Descrição	Tabela de Origem
1	/api/univesp/lista-lead	Lista de leads	lead.tbl_lead
2	/api/univesp/lista-protocolo	Lista de protocolos	operacional.tbl_ProtocoloAtendimento
3	/api/univesp/lista-protocolo-status	Status dos protocolos	operacional.tbl_ProtocoloAtendimentoStatus
4	/api/univesp/lista-atendimento	Lista de atendimentos	operacional.tbl_AtendimentoLead
5	/api/univesp/lista-contato-chat	Contatos do chat/WhatsApp	chat.tbl_Contato
6	/api/univesp/lista-atendimento-chat	Atendimentos chat/WhatsApp	chat.tbl_Fila_Atendimento
7	/api/univesp/lista-mensagem-atendimento-chat	Mensagens chat/WhatsApp	chat.tbl_Mensagens_Atendimento
8	/api/univesp/lista-atendimento-chatbot	Atendimentos do chatbot	chatbot.tbl_Contato
9	/api/univesp/lista-mensagem-atendimento-chatbot	Mensagens do chatbot	chatbot.tbl_ContatoMensagem

**URL Base:** `https://crm.api.une.cx`

## 4. Guia de Uso dos Endpoints

Todos os endpoints seguem o mesmo padrão:

- **Método HTTP:** POST
- **Content-Type:** application/json
- **Autenticação:** Bearer Token (obrigatório)
- **Payload:** JSON com data\_inicio e data\_termino

### Formato do Payload:

```
{
  "data_inicio": "YYYY-MM-DD",
  "data_termino": "YYYY-MM-DD"
}
```

### Exemplo:

```
{
  "data_inicio": "2025-12-01",
  "data_termino": "2025-12-15"
}
```

### Formato da Resposta:

```
{
  "success": true,
  "type": "tipo-do-endpoint",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    // Array com os registros
  ]
}
```

## 4.1. Lista de Leads

**Endpoint:** POST <https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-lead>

**Descrição:** Retorna os leads cadastrados no sistema.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-lead",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_Lead": 8784651,
      "dt_Criacao": "01/12/2025 07:23:11",
      "dt_Modificacao": "01/12/2025 07:23:24",
      "tp_Entrada": 7,
      "id_Usuario": 2137,
      "id_Cliente": 591,
      "id_Funil": 579,
      "R1": "NOME DO LEAD",
      "R2": "email@aluno.univesp.br",
      "R3": 11999999999,
      "R7": "Univesp01",
      "R61": "25227015",
      ...
    }
  ]
}
```

**Campos Principais:**

- **R1:** Nome do lead
- **R2:** Email
- **R3:** Telefone
- **R61:** RA (Registro Acadêmico)
- **R7:** Origem/Unidade

## 4.2. Lista de Protocolos

**Endpoint:** POST <https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-protocolo>

**Descrição:** Retorna os protocolos de atendimento cadastrados.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-protocolo",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_ProtocoloAtendimento": 655561,
      "dt_Criacao": "01/12/2025 07:19:11",
      "dt_Modificacao": "01/12/2025 07:19:12",
      "tp_Entrada": 1,
      "id_Lead": 8079016,
      "ds_Protocolo": "20251201071856592",
      "id_Departamento": 81,
      "id_MotivoProtocolo": 34559
    }
  ]
}
```

**Campos:**

- **id\_ProtocoloAtendimento:** ID único do protocolo
- **ds\_Protocolo:** Número do protocolo (string)
- **id\_Lead:** ID do lead relacionado
- **id\_Departamento:** ID do departamento
- **id\_MotivoProtocolo:** ID do motivo do protocolo

## 4.3. Lista de Status de Protocolos

**Endpoint:** POST <https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-protocolo-status>

**Descrição:** Retorna os status/histórico de alterações dos protocolos.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-protocolo-status",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_ProtocoloAtendimentoStatus": 1313806,
      "id_ProtocoloAtendimento": 655561,
      "dt_Criacao": "01/12/2025 07:19:11",
      "dt_Modificacao": "01/12/2025 07:19:12",
      "id_Usuario": 2146,
      "fl_Ativo": false,
      "tp_Status": 1
    }
  ]
}
```



## 4.4. Lista de Atendimentos

**Endpoint:** POST <https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-atendimento>

**Descrição:** Retorna os atendimentos realizados no sistema.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-atendimento",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_AtendimentoLead": 39756498,
      "dt_Criacao": "01/12/2025 05:39:54",
      "id_Cliente": 591,
      "tp_Atendimento": 0,
      "id_Usuario": 3690,
      "id_Funil": 579,
      "id_Lead": 8115948,
      "id_AtendimentoChat": 0,
      "id_AtendimentoChatBot": 277269,
      "ds_Observacao": ""
    }
  ]
}
```

**Campos Principais:**

- **id\_AtendimentoLead:** ID único do atendimento
- **id\_Lead:** ID do lead relacionado
- **id\_Usuario:** ID do usuário que realizou o atendimento
- **id\_AtendimentoChat:** ID do atendimento de chat (se aplicável)
- **id\_AtendimentoChatBot:** ID do atendimento de chatbot (se aplicável)

## 4.5. Lista de Contatos Chat

**Endpoint:** POST <https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-contato-chat>

**Descrição:** Retorna os contatos cadastrados no sistema de chat/WhatsApp.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-contato-chat",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_Contato": 628893,
      "dt_Cadastro": "01/12/2025 08:01:27",
      "id_Cliente": 591,
      "id_Lead": 8747185,
      "nm_Nome": "Nome do Contato",
      "nu_Telefone": 11943104711,
      "ds_Email": "email@exemplo.com",
      "nu_Cpf": "12345678900"
    }
  ]
}
```

## 4.6. Lista de Atendimentos Chat

**Endpoint:** POST <https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-atendimento-chat>

**Descrição:** Retorna os atendimentos realizados via chat/WhatsApp.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-atendimento-chat",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_Fila": 703476,
      "dt_Entrada": "01/12/2025 08:01:27",
      "id_Campanha": 99,
      "id_Contato": 628893,
      "fl_Status": 2,
      "id_Usuario": 3993,
      "dt_InicioAtend": "01/12/2025 08:01:28",
      "dt_FinalAtend": "01/12/2025 08:22:32",
      "id_Funil": 579,
      "id_Fase": 1480
    }
  ]
}
```

## 4.7. Lista de Mensagens de Atendimento Chat

**Endpoint:** POST

<https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-mensagem-atendimento-chat>

**Descrição:** Retorna as mensagens trocadas durante os atendimentos de chat/WhatsApp.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-mensagem-atendimento-chat",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_Mensagens_Atendimento": 11643155,
      "dt_Mensagem": "01/12/2025 08:01:27",
      "id_Fila": 703476,
      "ds_Mensagem": "Bom dia",
      "fl_Lida": true,
      "fl_Direcao": 1
    }
  ]
}
```

---

**Campos Principais:**

- **fl\_Direcao:** 1 = mensagem recebida, 0 = mensagem enviada

## 4.8. Lista de Atendimentos Chatbot

**Endpoint:** POST <https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-atendimento-chatbot>

**Descrição:** Retorna os atendimentos realizados via chatbot.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-atendimento-chatbot",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_Contato": 277269,
      "dt_Criacao": "01/12/2025 05:36:41",
      "id_Cliente": 591,
      "fl_Finalizado": true,
      "dt_Finalizacao": "01/12/2025 05:39:54",
      "id_Funil": 579,
      "id_Lead": 8115948,
      "id_Departamento": 107,
      "nm_Nome": "Descrição do atendimento",
      "nu_Telefone": "1141482833",
      "ds_Dados": "{...}",
      "ds_Acesso": "{...}"
    }
  ]
}
```

## 4.9. Lista de Mensagens de Atendimento Chatbot

**Endpoint:** POST

<https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-mensagem-atendimento-chatbot>

**Descrição:** Retorna as mensagens trocadas durante os atendimentos do chatbot.

**Resposta de Sucesso (200 OK):**

```
{
  "success": true,
  "type": "lista-mensagem-atendimento-chatbot",
  "message": "Requisição processada com sucesso",
  "data": [
    {
      "id_ContatoMensagem": 4812146,
      "dt_Criacao": "01/12/2025 05:36:41",
      "id_Contato": 277269,
      "nu_Ordem": 1,
      "tp_Mensagem": 4,
      "tp_Direcao": 1,
      "nu_Etapa": 1,
      "ds_Horario": "05:36",
      "ds_Mensagem": "Olá, seja bem-vindo(a)..."
    }
  ]
}
```

## 5. Exemplos de Uso com cURL

### 5.1. Obter Token

```
curl -X POST "https://crm.api.une.cx/api/auth/univesp/key?code=ccukletneonuhfelkejiuqgussufwu"
```

### 5.2. Consultar Leads

```
curl -X POST "https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-lead" \
-H "Authorization: Bearer SEU_TOKEN_AQUI" \
-H "Content-Type: application/json" \
-d '{"data_inicio": "2025-12-01", "data_termino": "2025-12-15"}'
```

### 5.3. Consultar Protocolos

```
curl -X POST "https://crm.api.une.cx/api/univesp/lista-protocolo" \
-H "Authorization: Bearer SEU_TOKEN_AQUI" \
-H "Content-Type: application/json" \
-d '{"data_inicio": "2025-12-01", "data_termino": "2025-12-15"}'
```

## 6. Tratamento de Erros

### Possíveis Códigos de Status HTTP:

- **200 OK:** Requisição processada com sucesso
- **401 Unauthorized:** Token inválido ou expirado
- **400 Bad Request:** Payload inválido ou período maior que 31 dias
- **500 Internal Server Error:** Erro interno do servidor

### Exemplo de Resposta de Erro:

```
{
  "success": false,
  "message": "Token expirado ou inválido"
}
```

**Solução:** Gere um novo token e tente novamente.

## 7. Boas Práticas

### 1. Gerenciamento de Token:

- Armazene o token de forma segura
- Implemente renovação automática antes da expiração (1 hora)
- Trate erros 401 para regenerar o token automaticamente

### 2. Consultas em Lote:

- Para períodos maiores que 31 dias, divida em múltiplas requisições
- Implemente rate limiting para evitar sobrecarga
- Use paginação se disponível

### 3. Tratamento de Dados:

- Valide os dados recebidos antes de processar
- Trate campos vazios e valores nulos adequadamente
- Considere o formato de datas retornadas (DD/MM/YYYY HH:mm:ss)

### 4. Performance:

- Cache os tokens enquanto válidos
- Implemente retry com backoff exponencial para falhas temporárias
- Processe respostas de forma assíncrona quando possível



## 8. Diagrama das Tabelas

Abaixo estão os esquemas das tabelas referenciadas nas APIs.

### 8.1. lead.tbl\_lead

Coluna	Tipo	Descrição
id_Lead	int	Chave primária (PK) e identidade
id_Cliente	int	Chave estrangeira (FK)
dt_Criacao	datetime	Data de criação
dt_Modificacao	datetime	Data de modificação
tp_Entrada	int	Tipo de entrada (Default 0)
R1	varchar(500)	Nome do lead
R2	varchar(500)	Email
R3	decimal	Telefone
R61	varchar(500)	RA (Registro Acadêmico)

### 8.2. operacional.tbl\_ProtocoloAtendimento

Coluna	Tipo	Descrição
id_ProtocoloAtendimento	int	Chave primária (PK) e identidade
dt_Criacao	datetime	Data de criação
dt_Modificacao	datetime	Data de modificação
tp_Entrada	int	Tipo de entrada
id_Lead	int	Chave estrangeira (FK)
ds_Protocolo	varchar(100)	Número do protocolo
id_Departamento	int	Chave estrangeira (FK)
id_MotivoProtocolo	int	Chave estrangeira (FK)

### 8.3. operacional.tbl\_ProtocoloAtendimentoStatus

Coluna	Tipo	Descrição
--------	------	-----------

id_ProtocoloAtendimentoStatus	int	Chave primária (PK) e identidade
dt_Criacao	datetime	Data de criação
id_Usuario	int	ID do usuário
id_ProtocoloAtendimento	int	Chave estrangeira (FK)
fl_Ativo	bit	Flag de status ativo
tp_Status	int	Tipo de status

## 8.4. operacional.tbl\_AtendimentoLead

Coluna	Tipo	Descrição
id_AtendimentoLead	int	Chave primária (PK) e identidade
dt_Criacao	datetime	Data de criação
id_Cliente	int	Chave estrangeira (FK)
id_Usuario	int	Chave estrangeira (FK)
id_Lead	int	Chave estrangeira (FK)
ds_Observacao	varchar(4000)	Observação do atendimento
id_AtendimentoChat	int	ID do atendimento de chat
id_AtendimentoChatBot	int	ID do atendimento de chatbot

## 8.5. chat.tbl\_Contato

Coluna	Tipo	Descrição
id_Contato	int	Chave primária (PK) e identidade
nm_Nome	varchar(200)	Nome do contato
ds_Email	varchar(200)	Email do contato
nu_Cpf	varchar(11)	CPF do contato
nu_Telefone	decimal(11,0)	Telefone do contato
dt_Cadastro	datetime	Data de cadastro
id_Lead	int	Chave estrangeira (FK)

## 8.6. chat.tbl\_Fila\_Atendimento

Coluna	Tipo	Descrição
id_Fila	int	Chave primária (PK) e identidade
dt_Entrada	datetime	Data/hora de entrada na fila
id_Contato	int	Chave estrangeira (FK)
fl_Status	int	Status do atendimento
id_Usuario	int	Chave estrangeira (FK)
dt_InicioAtend	datetime	Data/hora início atendimento

dt_FinalAtend	datetime	Data/hora fim atendimento
---------------	----------	---------------------------

## 8.7. chat.tbl\_Mensagens\_Atendimento

Coluna	Tipo	Descrição
id_Mensagens_Atendimento	int	Chave primária (PK) e identidade
dt_Mensagem	datetime	Data/hora da mensagem
id_Fila	int	Chave estrangeira (FK)
ds_Mensagem	varchar(max)	Conteúdo da mensagem
fl_Lida	bit	Flag se mensagem foi lida
fl_Direcao	int	1 = recebida, 0 = enviada

## 8.8. chatbot.tbl\_Contato

Coluna	Tipo	Descrição
id_Contato	int	Chave primária (PK) e identidade
dt_Criacao	datetime	Data de criação
dt_Finalizacao	datetime	Data de finalização
fl_Finalizado	bit	Flag se foi finalizado
id_Lead	int	Chave estrangeira (FK)
nm_Nome	varchar(100)	Nome informado
nu_Telefone	varchar(22)	Telefone
ds_Dados	text	JSON com dados adicionais

## 8.9. chatbot.tbl\_ContatoMensagem

Coluna	Tipo	Descrição
id_ContatoMensagem	int	Chave primária (PK) e identidade
dt_Criacao	datetime	Data de criação
id_Contato	int	Chave estrangeira (FK)
nu_Ordem	int	Ordem da mensagem
tp_Direcao	int	1 = recebida, 0 = enviada
nu_Etapa	int	Etapa do fluxo
ds_Mensagem	text	Conteúdo da mensagem

## 9. Suporte

Para dúvidas ou problemas com a API, entre em contato com a equipe técnica responsável pela integração.

**Documentação gerada em:** Janeiro 2026

**Versão da API:** 2.0.0

**Une.cx** - Soluções Inteligentes de Comunicação