



# Notas de Release - Apoio

26/07/2016

## Sumário

1.1	Introdução .....	4
1.2	Ajuste erro 5025 - Envio de Dados ANS .....	4
1.3	Web services RN 395.....	4

### **Este pacote é obrigatório.**

Para o perfeito funcionamento do produto, é necessária a aplicação dos procedimentos de atualização do produto, contidos na de Guia de Atualização do Produto disponível no Portal de Clientes.

**IMPORTANTE:** Para funcionamento correto dos programas, é necessário que sejam realizadas as atualizações dos demais pacotes liberados anteriormente para esta versão.

Copyright © 2009 TOTVS. – Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte deste documento pode ser copiada, reproduzida, traduzida ou transmitida por qualquer meio eletrônico ou mecânico, na sua totalidade ou em parte, sem a prévia autorização escrita da TOTVS, que se reserva o direito de efetuar alterações sem aviso prévio. A TOTVS não assume qualquer responsabilidade pelas consequências de quaisquer erros ou inexatidões que possam aparecer neste documento.  
TOTVS S.A.

Av. Braz Leme, 1717 – São Paulo-SP

## 1.1 Introdução

Este pacote contempla o ajuste do Envio de Dados ANS e o retrofit com os web services da Unimed do Brasil para atender à RN 395.

**IMPORTANTE:** Antes de aplicar este pacote, é fundamental que sejam seguidos os passos abaixo:

- aplicar do delta disponibilizado na console de atualização do produto;
- atualizar do Foundation, disponível no portal com o nome.

## 1.2 Ajuste erro 5025 - Envio de Dados ANS

<b>Linha de Produto:</b>	Datasul
<b>Segmento:</b>	Saúde
<b>Módulo:</b>	Gestão de Planos de Saúde
<b>Função:</b>	HAF - Criação registros Envio de Dados ANS - RPW - DTVW41AA HAF - Geração XML Envio de Dados ANS - AF0410A
<b>Situação:</b>	Documentos enviados possuíam data de processamento fora do período de abrangência da competência do documento.
<b>Solução:</b>	Foram realizadas alterações nos programas para considerar a data de alteração (qualquer alteração no documento que impacte em um novo envio), como a data de processamento. Esta alteração evita o envio de documentos com data de processamento fora da competência do arquivo. Importante salientar que estas alterações possuem finalidade as novas modificações, que ainda não se encontram na base. Para os registros antigos, deverá ser realizada a execução da "SPP\SPRC0101.P".

## 1.3 Web services RN 395

### Descrição

No "Foundation Saúde", foram implementados os web services para atender a RN 395 da ANS, de acordo com os "Schemas" definidos no sistema de "Gestão de Protocolos", pela Unimed do Brasil. Os novos serviços são integrados ao módulo "MR" (Marketing Receptivo), do "Gestão de Planos", embora os serviços de "Solicitar e Complementar Protocolo", também estejam integrados com o módulo "AT" (Atendimento ao Público). Este projeto contempla a integração entre os módulos "AT" e "MR".

### Procedimento para Configuração

#### CONFIGURAÇÃO DE PARÂMETROS NO FOUNDATION SAÚDE

No arquivo "`<JBoss>/server/<instancia>/conf/foundation-exchange.properties`", foram criadas novas propriedades que devem ser configuradas para o funcionamento dos web services no "Foundation Saúde".

## Endpoints

Propriedades referentes aos "Endpoints", dos serviços da Unimed do Brasil. Existe uma propriedade para cada web service, e no exemplo abaixo está configurado para o ambiente de homologação.

```
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.RequestProtocol.ENDPOINT
= https://gpuhml.unimed.coop.br/gpu/v1_00_00/SolicitarProtocolo
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.AnswerProtocol.ENDPOINT
= https://gpuhml.unimed.coop.br/gpu/v1_00_00/RespostaAtendimento
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.CancelRequest.ENDPOINT
= https://gpuhml.unimed.coop.br/gpu/v1_00_00/Cancelamento
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.CompleteProtocol.ENDPOINT
= https://gpuhml.unimed.coop.br/gpu/v1_00_00/ComplementoProtocolo
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.SearchBeneficiaryProtocolHistory.ENDPOINT
= https://gpuhml.unimed.coop.br/gpu/v1_00_00/ConsultaHistorico
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.SearchProtocolStatus.ENDPOINT
= https://gpuhml.unimed.coop.br/gpu/v1_00_00/ConsultaStatusProtocolo
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.ForwardPerformedSolicitation.ENDPOINT
= https://gpuhml.unimed.coop.br/gpu/v1_00_00/EncaminharExecucao
```

## URI

Propriedades que definem os "namespaces", dos web services definidos pelo "Schema". Existe uma propriedade para cada web service e não é necessário alterar a definição, basta copiar para o arquivo.

```
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.RequestProtocol.URI
= http://gp.unimed.coop.br/solicitarProtocolo/webservices/V1_00_00
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.AnswerProtocol.URI
= http://gp.unimed.coop.br/respostaAtendimento/webservices/V1_00_00
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.CancelRequest.URI
= http://gp.unimed.coop.br/cancelamento/webservices/V1_00_00
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.CompleteProtocol.URI
= http://gp.unimed.coop.br/complementoProtocolo/webservices/V1_00_00
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.SearchBeneficiaryProtocolHistory.URI
= http://gp.unimed.coop.br/consultaHistorico/webservices/V1_00_00
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.SearchProtocolStatus.URI
= http://gp.unimed.coop.br/consultaStatusProtocolo/webservices/V1_00_00
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1_00_00.ForwardPerformedSolicitation.URI
= http://gp.unimed.coop.br/encaminharExecucao/webservices/V1_00_00
```

## WSDL

Propriedades que definem os endereços dos arquivos "WSDL", no servidor local da operadora. Existe uma propriedade para cada serviço, que devem ser alteradas para corresponder ao endereço da aplicação "Foundation Saúde", e porta em que o "JBoss" foi carregado.

```
"http://<endereço>:<porta>/wsdl/v1_00_00/solicitarProtocolo_V1_00_00.wsdl"
```

com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1\_00\_00.RequestProtocol.WSDL  
= http://10.54.252.21:28080/wsd/gp/v1\_00\_00/solicitarProtocolo\_V1\_00\_00.wsdl  
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1\_00\_00.AnswerProtocol.WSDL  
= http://10.54.252.21:28080/wsd/gp/v1\_00\_00/respostaAtendimento\_V1\_00\_00.wsdl  
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1\_00\_00.CancelRequest.WSDL  
= http://10.54.252.21:28080/wsd/gp/v1\_00\_00/cancelamento\_V1\_00\_00.wsdl  
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1\_00\_00.CompleteProtocol.WSDL  
= http://10.54.252.21:28080/wsd/gp/v1\_00\_00/complementarProtocolo\_V1\_00\_00.wsdl  
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1\_00\_00.SearchBeneficiaryProtocolHistory.WSDL  
= http://10.54.252.21:28080/wsd/gp/v1\_00\_00/consultaHistorico\_V1\_00\_00.wsdl  
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1\_00\_00.SearchProtocolStatus.WSDL  
= http://10.54.252.21:28080/wsd/gp/v1\_00\_00/consultaStatusProtocolo\_V1\_00\_00.wsdl  
com.totvs.foundation.protocolmanager.message.v1\_00\_00.ForwardPerformedSolicitation.WSDL  
= http://10.54.252.21:28080/wsd/gp/v1\_00\_00/encaminharExecucao\_V1\_00\_00.wsdl

## Timeout

Configurar a propriedade de "protocolmanager.webservices.timeout" para definir o tempo máximo, em milissegundos, que o "Foundation Saúde" irá esperar por uma resposta da Unimed do Brasil, até que encerre a comunicação e devolva uma inconsistência. Os valores possíveis variam de -1 ao infinito. Abaixo segue alguns exemplos de utilização.

- "protocolmanager.webservices.timeout = -1":
  - O valor -1 indica tempo infinito de espera, isto é, o Foundation Saúde irá aguardar por uma resposta da Unimed do Brasil indefinidamente;
- "protocolmanager.webservices.timeout = 9000":
  - Nesse caso o Foundation Saúde irá aguardar 9 segundos por uma resposta da Unimed do Brasil, após esse tempo irá encerrar a comunicação e devolver um erro de Time Out.

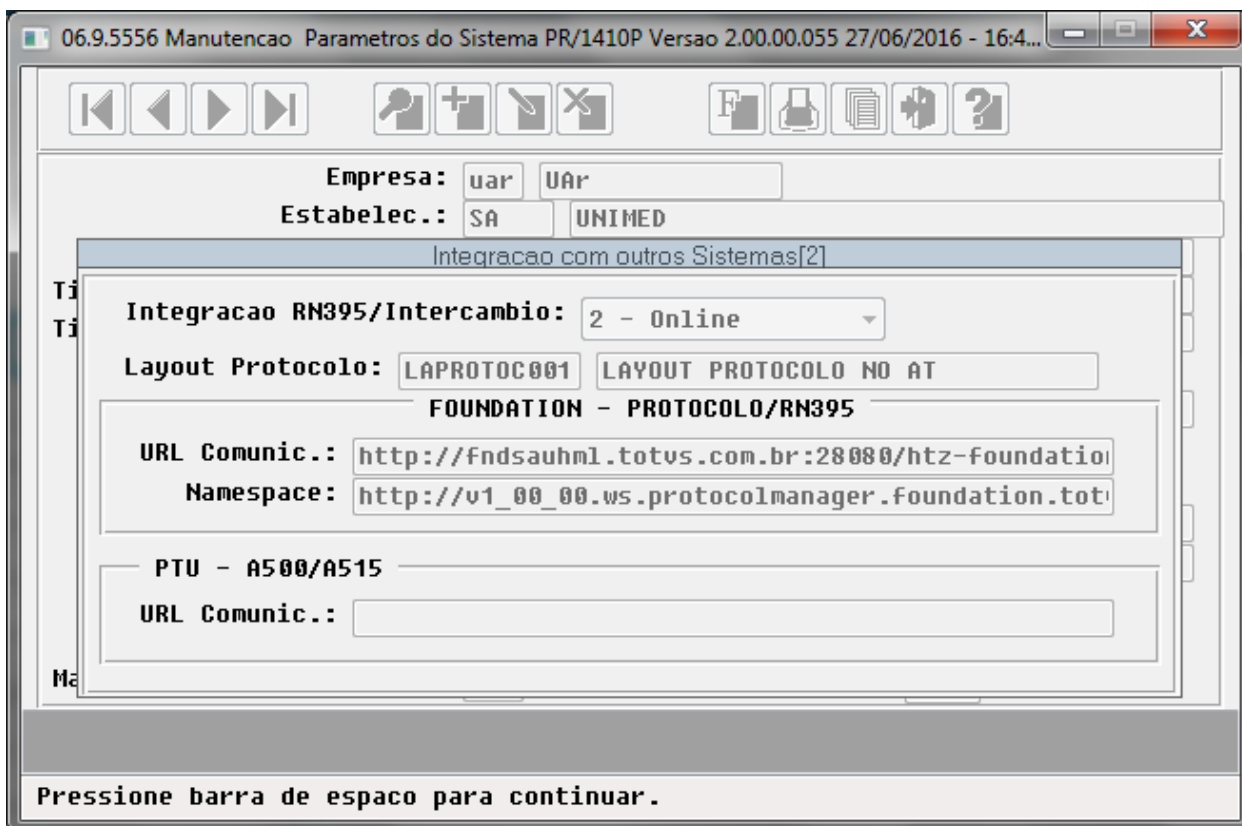
## Schemas e WSDL's

É necessário copiar todos os arquivos "XSD" e "WSDL", referentes ao "Gestão de Protocolos", disponibilizados pela Unimed do Brasil para a pasta "<JBoss>/server/<instancia>/deploy/wsd/war/gp/v1\_00\_00".

## CONFIGURAÇÃO DE PARÂMETROS NO GESTÃO DE PLANOS DE SAÚDE

### Parâmetros Globais Sistema (PR1410P)

1. Alterar o parâmetro "Integração RN395/Intercambio", para: "2 - Online";
2. Informar a URL de comunicação com o "Foundation Saúde", que é o endereço para o serviço "WsdProtocolManager":
  1. Exemplo: "http://fndsauhml.totvs.com.br:28080/htz-foundation/WsdProtocolManagerWS?wsdl".
3. Informar o "Namespace", de comunicação com o "Foundation Saúde":
  1. Valor fixo igual a "http://v1\_00\_00.ws.protocolmanager.foundation.totvs.com/".



06.9.5556 Manutencao Parametros do Sistema PR/1410P Versao 2.00.00.055 27/06/2016 - 16:4...

Empresa: uar UAr

Estabelec.: SA UNIMED

Integracao com outros Sistemas[2]

Integracao RN395/Intercambio: 2 - Online

Layout Protocolo: LAPROTC001 LAYOUT PROTOCOLO NO AT

FOUNDATION - PROTOCOLO/RN395

URL Comunic.: http://fndsauhml.totvs.com.br:28080/htz-foundation

Namespace: http://v1\_00\_00.ws.protocolmanager.foundation.tot

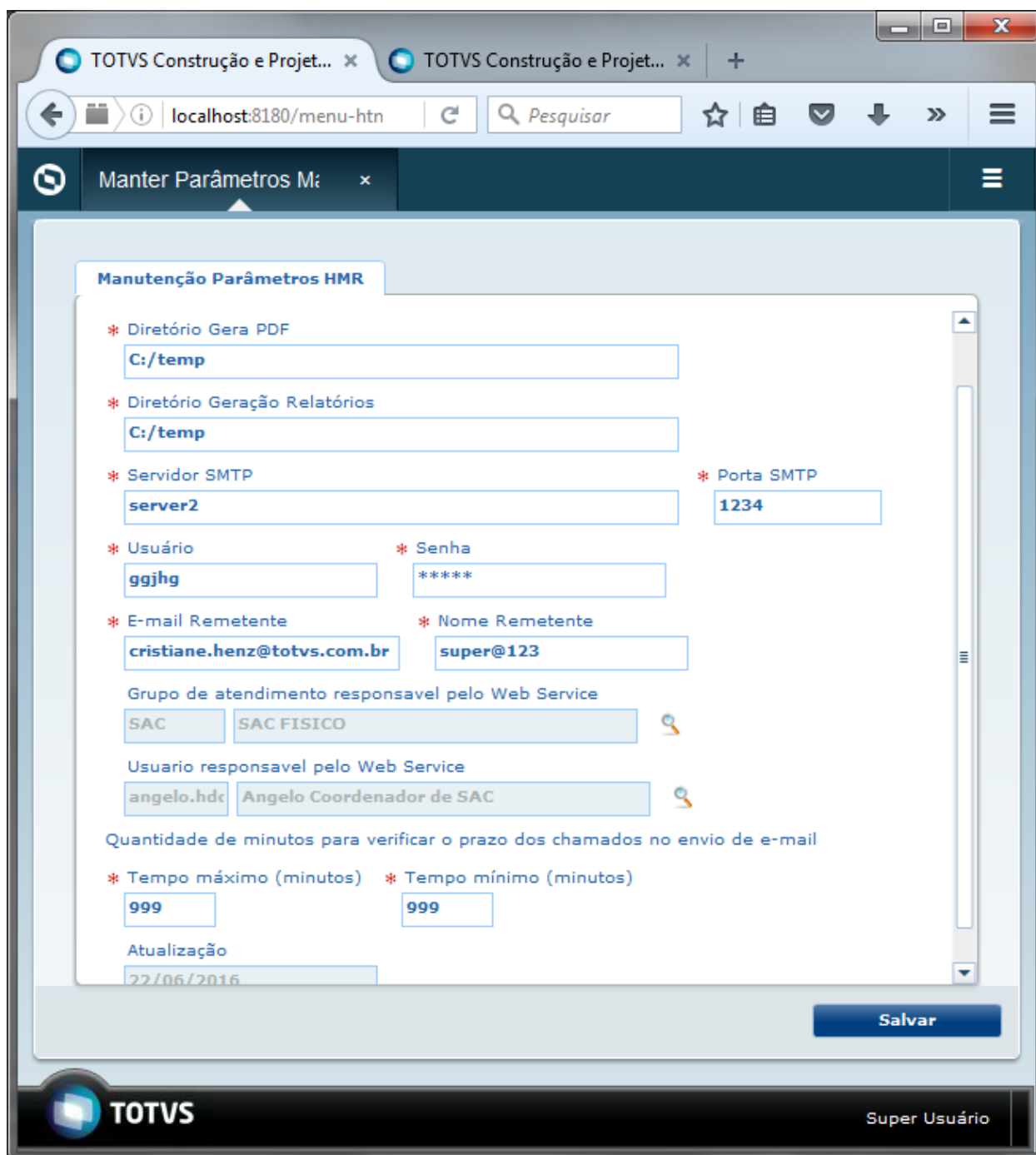
PTU - A500/A515

URL Comunic.:

Pressione barra de espaco para continuar.

### Manter Parâmetros Marketing Receptivo (HMRParametersView)

- Grupo de atendimento responsável pelo Web Service:
  - Define o grupo de atendimento para o qual serão criados os chamados recebidos pelo serviço de "Solicitar Protocolo", ou por meio da digitação da guia no "AT";
- Usuário responsável pelo Web Service:
  - Campo opcional para indicar qual será o usuário que é responsável pelos chamados que chegarem pela "Solicitação de Protocolo do Web Service", ou por meio da digitação da guia no "AT". Na ausência desse parâmetro, o chamado é criado com "Nenhum Responsável", e todos os atendentes do grupo podem visualizar a solicitação até que um usuário assuma.



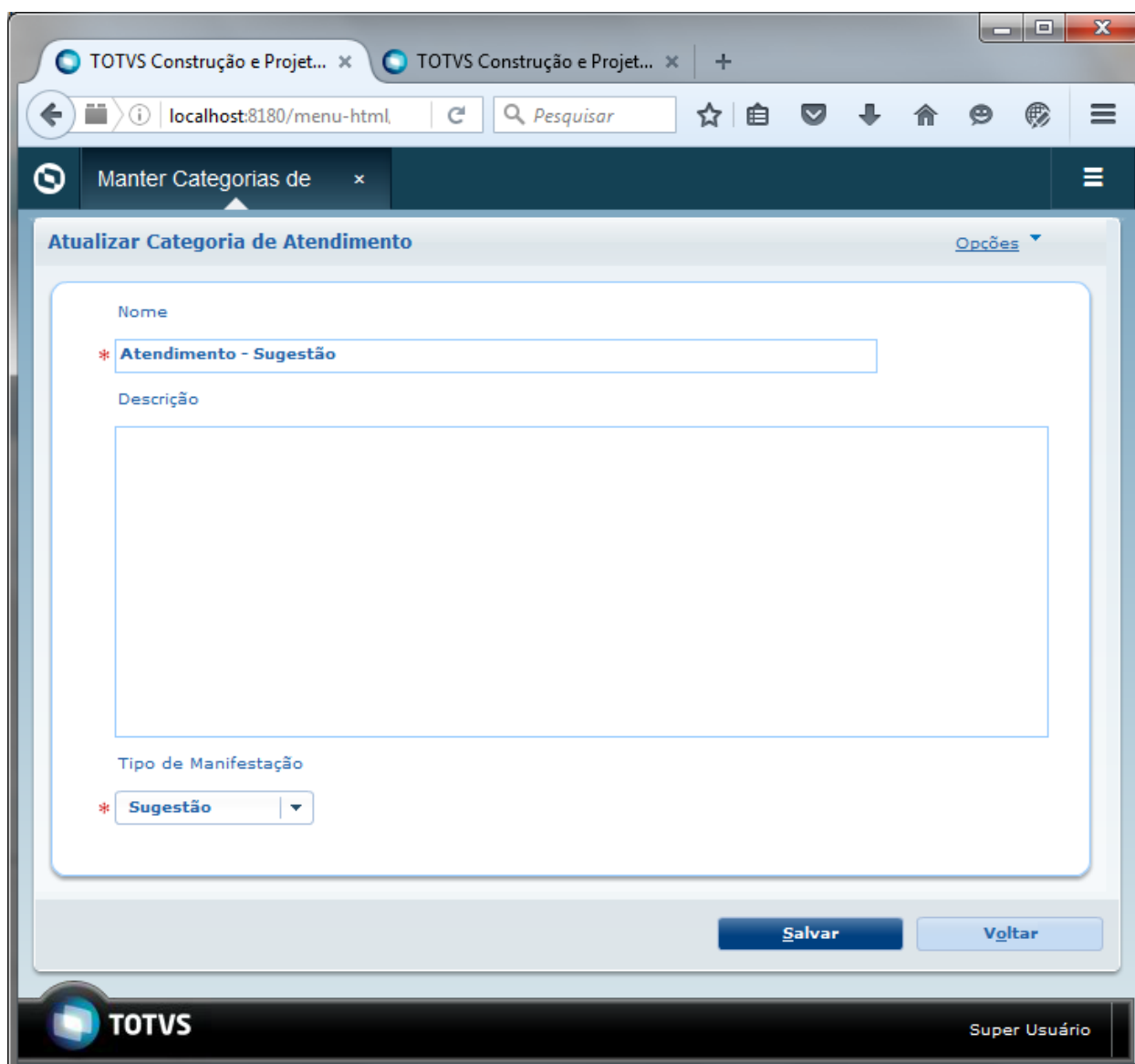
### Manter Categorias de Atendimento(CallCategoryView)

Na manutenção de um registro, foi criado o campo "Tipo Manifestação", para relacionar essa informação com a "Categoria de Atendimento do Gestão de Planos". As opções de preenchimento, listadas abaixo, são oriundas do domínio da Unimed do Brasil:



1. Elogio;
2. Reclamação;
3. Denúncia;
4. Sugestão;
5. Dúvida;
6. Solicitação.

Deve ser criada uma "Categoria de Atendimento", para cada "Tipo de Manifestação", para que a criação de um chamado por meio de uma "Solicitação de Protocolo", recebida pelo web service, seja efetuada corretamente.

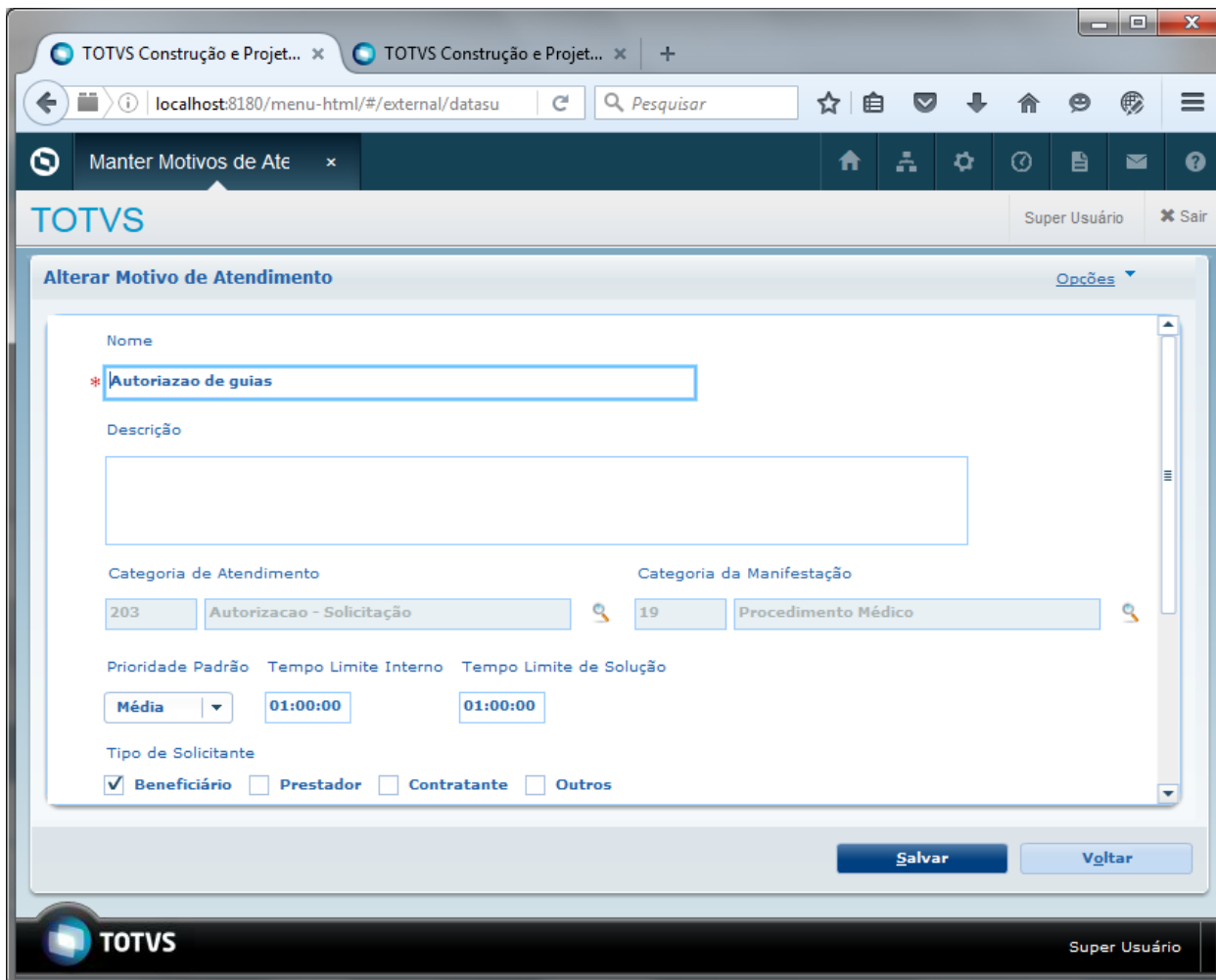


Manter Motivos de Atendimento (CallMotiveView)

Na manutenção de um registro, foi criado o campo "Categoria da Manifestação", para relacionar essa informação com o "Motivo de Atendimento do Gestão de Planos". As opções de preenchimento, listadas abaixo, são oriundas do domínio da Unimed do Brasil e dependentes do preenchimento do campo "Categoria de Atendimento", pois varia conforme o "Tipo de Manifestação".

1. Se Tipo da Manifestação = 1, 2, 3, 4:
  1. 1. Médicos Cooperados;
  2. 2. Hospitais/Clínicas Credenciadas;
  3. 3. Hospitais/ Clínicas Unimed;
  4. 4. Operadora.
2. Se Tipo da Manifestação = 5:
  1. 5. Coberturas;
  2. 6. Carência;
  3. 7. Fatura.
3. Se Tipo da Manifestação = 6:
  1. 8. Cancelamento de Plano;
  2. 9. Compra de Plano;
  3. 10. Alterações Cadastrais;
  4. 11. Estorno;
  5. 12. Posição de Pagamento;
  6. 13. IRPF;
  7. 14. Parcerias/Doações;
  8. 15. 2ª via de boleto;
  9. 16. Envio de Cartão;
  10. 17. Documentos;
  11. 18. Guia Médico;
  12. 19. Procedimento Médico.

Deve ser criado um "Motivo de Atendimento", para cada "Categoria de Manifestação", onde a criação de um chamado, por meio de uma "Solicitação de Protocolo", recebida pelo web service, seja efetuada corretamente. Esses "Motivos de Atendimento", devem estar associados ao "Grupo de Atendimento", cadastrado para receber chamados do web service.



The screenshot displays a web browser window with two tabs titled 'TOTVS Construção e Projet...'. The address bar shows 'localhost:8180/menu-html/#/external/datasu'. The browser's toolbar includes a search bar with the text 'Pesquisar' and various navigation icons. The application header features the 'TOTVS' logo on the left and 'Super Usuário' and 'Sair' on the right. The main content area is titled 'Alterar Motivo de Atendimento' and contains a form with the following fields:

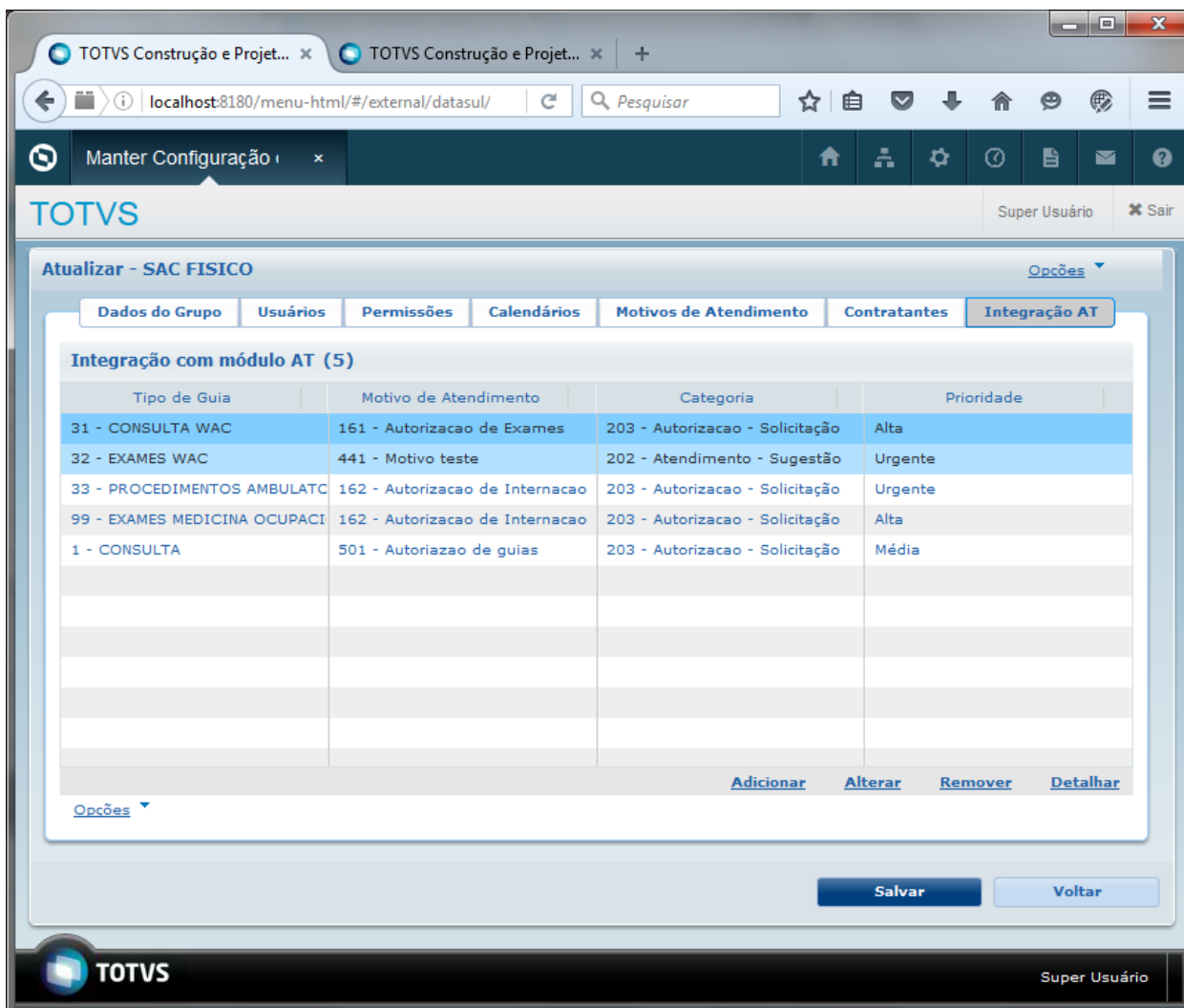
- Nome:** A text input field containing '\* Autorizaao de guias'.
- Descrição:** A large empty text area.
- Categoria de Atendimento:** A dropdown menu showing '203' and 'Autorizacao - Solicitação'.
- Categoria da Manifestação:** A dropdown menu showing '19' and 'Procedimento Médico'.
- Prioridade Padrão:** A dropdown menu showing 'Média'.
- Tempo Limite Interno:** A time input field showing '01:00:00'.
- Tempo Limite de Solução:** A time input field showing '01:00:00'.
- Tipo de Solicitante:** A group of radio buttons with options:  Beneficiário,  Prestador,  Contratante, and  Outros.

At the bottom of the form are two buttons: 'Salvar' and 'Voltar'. The footer of the application shows the 'TOTVS' logo and 'Super Usuário'.

### Manter Configuração de Atendimento (ConfigAttentionView)

Implementada a nova aba "Integração AT", que define vínculos entre o grupo de atendimento e "Tipos de Guias do AT", com o objetivo de criar chamados automaticamente durante a digitação de guias (AT0110Z), do módulo "AT". A digitação de guia no "AT", somente cria um chamado no "MR" se:

- O usuário do sistema, que estiver digitando a guia, esta vinculado a algum grupo de SAC no "MR";
- O grupo de SAC, da regra anterior, deve ter uma regra vigente para o tipo da guia.

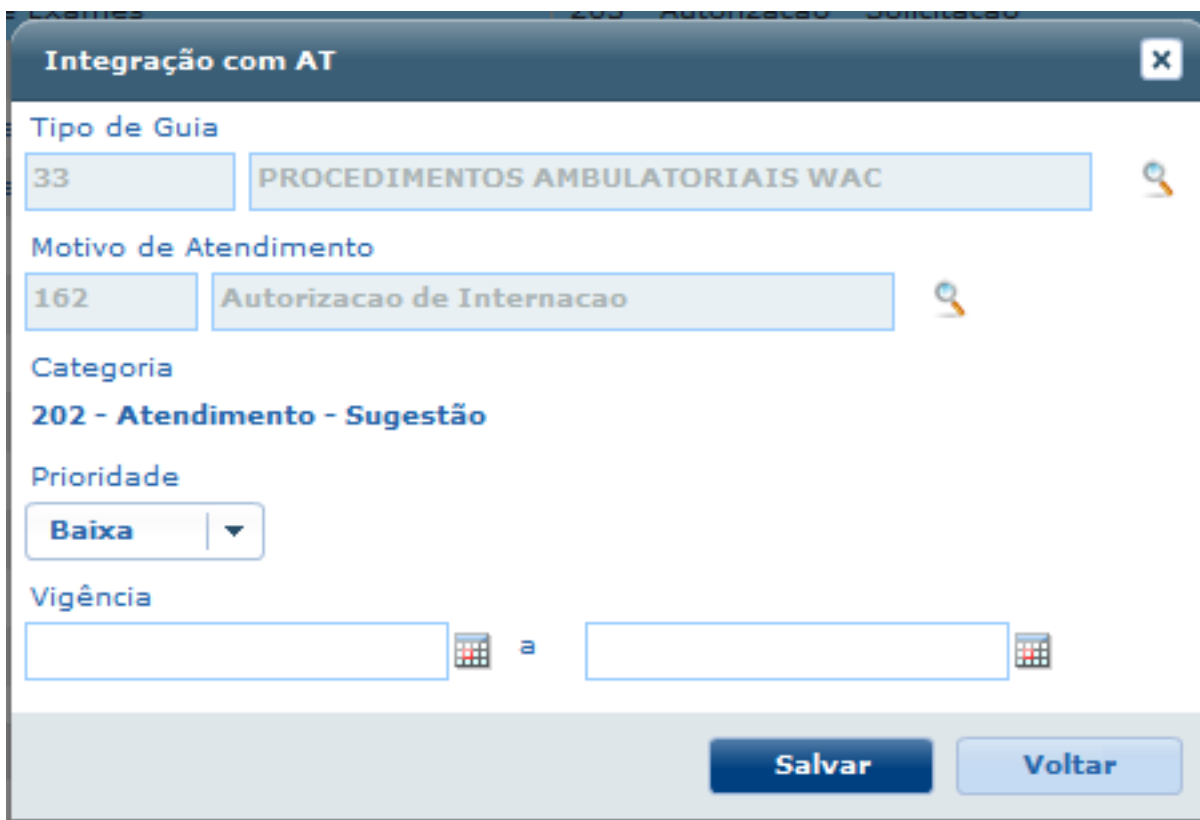


Tipo de Guia	Motivo de Atendimento	Categoria	Prioridade
31 - CONSULTA WAC	161 - Autorizacao de Exames	203 - Autorizacao - Solicitação	Alta
32 - EXAMES WAC	441 - Motivo teste	202 - Atendimento - Sugestão	Urgente
33 - PROCEDIMENTOS AMBULATC	162 - Autorizacao de Internacao	203 - Autorizacao - Solicitação	Urgente
99 - EXAMES MEDICINA OCUPACI	162 - Autorizacao de Internacao	203 - Autorizacao - Solicitação	Alta
1 - CONSULTA	501 - Autoriazao de guias	203 - Autorizacao - Solicitação	Média

A funções de "Adicionar" e "Alterar", permitem configurar os seguintes atributos:

1. Tipo de Guia:
  1. Definir para qual "Tipo de Guia", essa regra vale, isto é, ao digitar uma guia no "AT", o sistema irá procurar, nos grupos de atendimento que o usuário pertence, por uma regra vigente cujo "Tipo de Guia", seja igual entre regra e guia digitada;
2. Motivo de Atendimento:
  1. Definir qual o "Motivo de Atendimento", do "MR", deve ser usado para criar o chamado. Somente são permitidos os "Motivos de Atendimento", cadastrados para o "Grupo de Atendimento", que está em mantenido;
3. Categoria:
  1. Campo meramente informativo para ilustrar a categoria associada ao motivo de atendimento selecionado;
4. Prioridade:
  1. Definir a prioridade com a qual o chamado será aberto;
5. Vigência:

1. Período em que essa regra esta ativa, esses campos são considerados para identificar se a parametrização está válida.



**Integração com AT**

Tipo de Guia  
33 PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS WAC

Motivo de Atendimento  
162 Autorizacao de Internacao

Categoria  
**202 - Atendimento - Sugestão**

Prioridade  
Baixa

Vigência  
[ ] a [ ]

Salvar Voltar

## Procedimento para Utilização

Os serviços do web service foram implementados da seguinte maneira:

- Manutenção Autorização Guias - AT:
  - Solicitar protocolo durante a inclusão de uma guia, ou após a inclusão;
  - Complementar protocolo após a inclusão de uma guia;
  - Possibilidade de incluir chamados no "MR" automaticamente, na inclusão de uma guia;
- Manter Chamados de Atendimento - MR:
  - Solicitar Protocolo na criação de chamados;
  - Responder Atendimentos na resposta ou solução de chamados;
  - Cancelar Atendimentos no cancelamento de chamados;
  - Consultar Histórico, Consultar Status e Encaminhar execução como funções extras;
  - Receber as mensagens do web service.

A seguir os detalhes da utilização das novas funções.

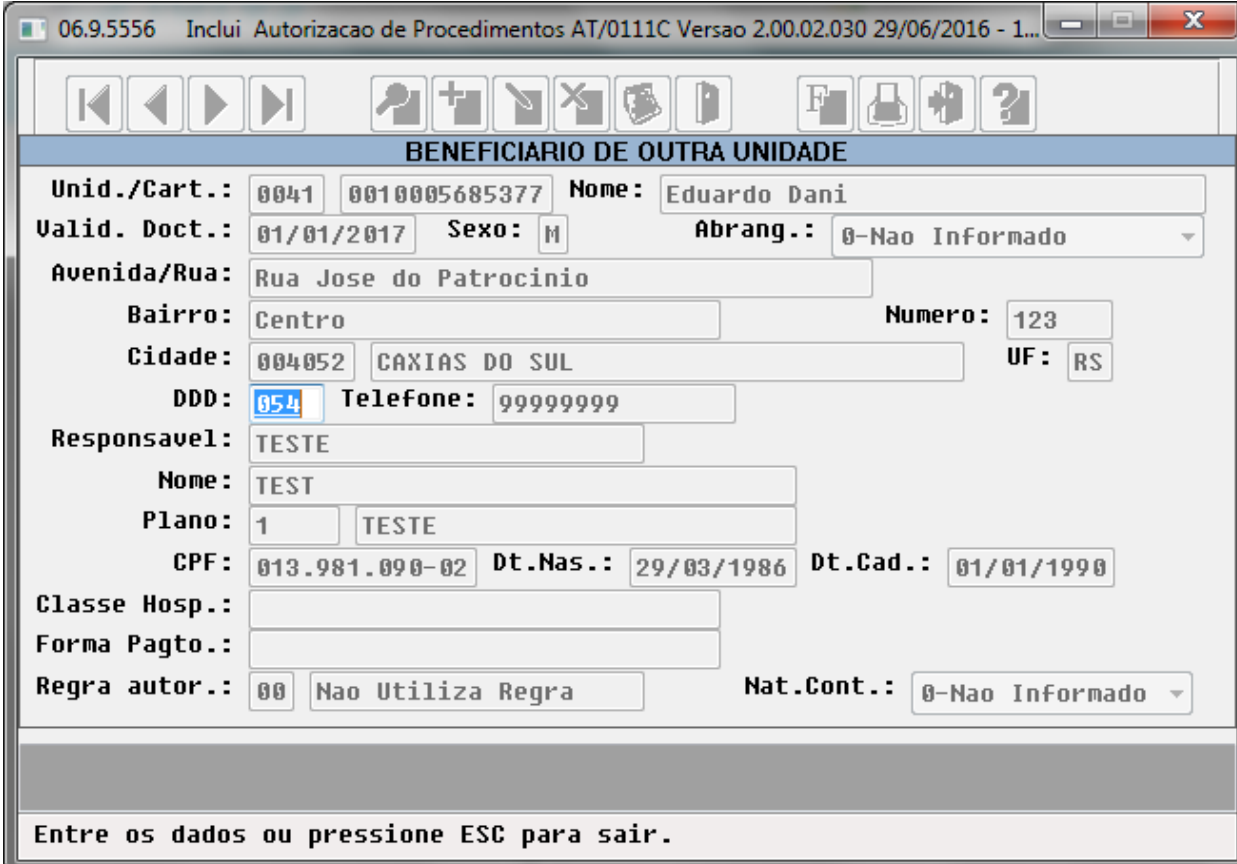
### Manutenção Autorização Guias (AT0110z)

#### Solicitar protocolo de atendimento

Ao autorizar uma nova guia, existem as seguintes possibilidades:

1. Beneficiários da base:
  1. o sistema considera o parâmetro "Numero Protocolo", do cadastro de tipos de guia (at0110a), para decidir se o campo do número do protocolo:
    1. 0 - Não trata: ignora a informação na tela;
    2. 1 - Pedir: solicita que o usuário informe o número do protocolo na tela;
    3. 2 - Obriga: solicita e obriga que o usuário informe o número do protocolo na tela;
    4. 3 - Automático: o sistema gera o número do protocolo e cria o chamado no "MR", caso exista parametrização de integração válida;
2. Beneficiários em intercâmbio:
  1. o sistema considera o parâmetro "Integracao RN 395/Intercambio", dos parâmetros globais do sistema (pr1410p), para decidir se:
    1. 0 - Offline: o sistema ignora a informação do número do protocolo;
    2. 1 - Contingência: solicita que o usuário informe o número do protocolo na tela;
    3. 2 - Online: conecta com o "Foundation Saúde", para invocar o serviço de "Solicitar Protocolo de Atendimento", da Unimed do Brasil, conforme definido nos "Procedimentos de Configuração". Nessa opção o sistema irá criar o chamado no "MR", caso exista parametrização de integração válida;

**Observação 1:** Foi incluído o campo "DDD", na tela de atualização de informações do beneficiário em intercâmbio. Essa informação, assim como o número do "Telefone", é exigida pelo serviço de "Solicitar Protocolo".



06.9.5556 Inclui Autorizacao de Procedimentos AT/0111C Versao 2.00.02.030 29/06/2016 - 1...

**BENEFICIARIO DE OUTRA UNIDADE**

Unid./Cart.: 0041 0010005685377 Nome: Eduardo Dani  
Valid. Doct.: 01/01/2017 Sexo: M Abrang.: 0-Nao Informado  
Avenida/Rua: Rua Jose do Patrocinio  
Bairro: Centro Numero: 123  
Cidade: 004052 CAXIAS DO SUL UF: RS  
DDD: 054 Telefone: 99999999  
Responsavel: TESTE  
Nome: TESTE  
Plano: 1 TESTE  
CPF: 013.981.090-02 Dt. Nas.: 29/03/1986 Dt. Cad.: 01/01/1990  
Classe Hosp.:  
Forma Pagto.:  
Regra autor.: 00 Nao Utiliza Regra Nat. Cont.: 0-Nao Informado

Entre os dados ou pressione ESC para sair.

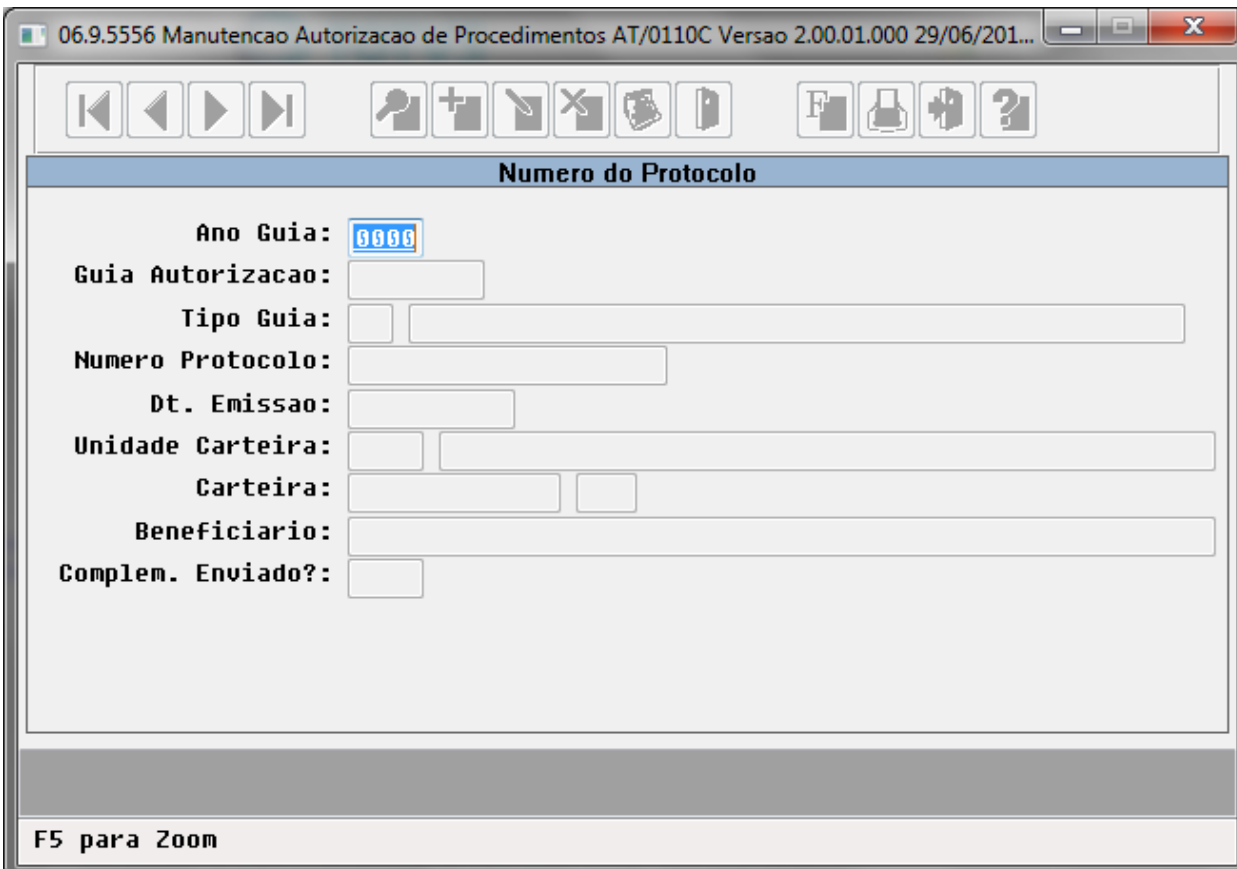
**Observação 2:** Caso ocorra alguma inconsistência na solicitação do protocolo via web service, o sistema permite que o usuário informe manualmente ou solicite posteriormente o número do protocolo.

A criação automática do chamado no "MR", ocorre somente na geração automática, para os beneficiários da base, ou com o protocolo recebido por intermédio do web service, para os beneficiários de intercâmbio. Tal criação será efetuada de acordo com as seguintes regras:

1. O usuário logado no sistema deve possuir um papel de SAC no "MR" (HDA ou HDS), e estar configurado como atendente ou supervisor em algum grupo de atendimento de SAC;
2. O sistema irá procurar pelo primeiro grupo de atendimento de SAC, que o usuário pertença, e que contenha alguma regra de integração "AT x MR", vigente para o tipo da guia. O cadastro das regras foi descrito na seção de [configurações do GPS](#);
3. O chamado é criado no grupo encontrado e seu responsável será o usuário que incluiu a guia. Outras informações do chamado serão criadas como descrito a seguir:
  1. Motivo de Atendimento: oriundo da regra de integração encontrada;
  2. Prioridade: oriundo da regra de integração encontrada;
  3. Título e Descrição: texto fixo;
  4. Solicitante: beneficiário da guia incluída;

#### Complementar protocolo de atendimento

Nas funções da autorização de guias, foi adicionado o botão "Inf/Compl. Protocolo", que abre a seguinte tela:



06.9.5556 Manutencao Autorizacao de Procedimentos AT/0110C Versao 2.00.01.000 29/06/201...

**Numero do Protocolo**

Ano Guia: 0000

Guia Autorizacao:

Tipo Guia:

Numero Protocolo:

Dt. Emissao:

Unidade Carteira:

Carteira:

Beneficiario:

Complem. Enviado?:

F5 para Zoom

Ao informar o ano e número da guia, o sistema permitirá:

- Caso a guia ainda não tenha número de protocolo, informar um número de protocolo, de acordo com a mesma regra da solicitação descrita acima;
- Caso ainda não tenha sido enviado o complemento do protocolo com sucesso, enviar a mensagem de "Complementar Protocolo de Atendimento". Essa mensagem permite a associação do número de protocolo com a transação de intercâmbio do beneficiário.

### **Manter Chamados de Atendimento (callView)**

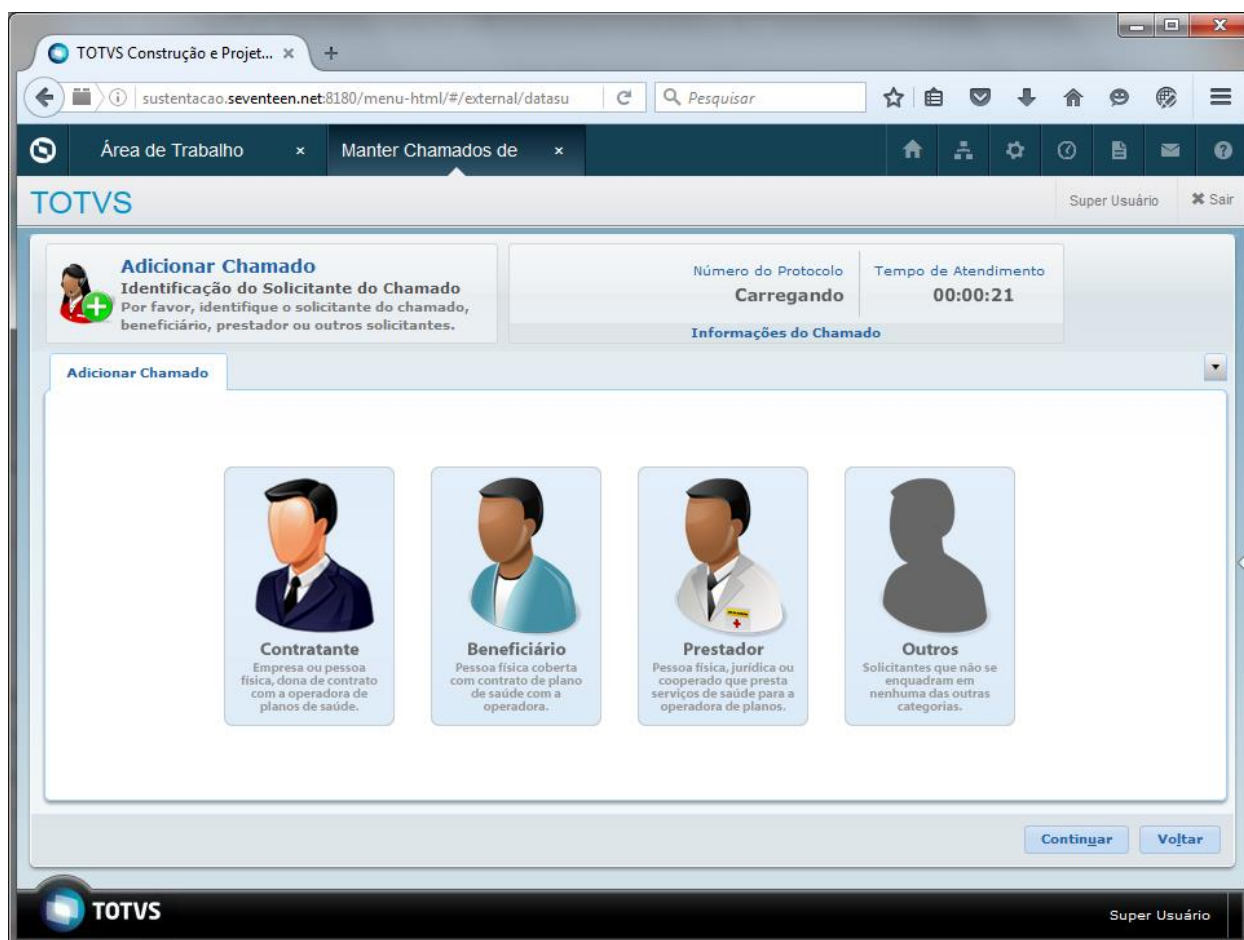
Este programa foi integrado aos serviços do sistema de "Gestão de Protocolos", da Unimed do Brasil, sendo a principal ferramenta de trabalho para utilização desses serviços. Nesse sentido, os chamados do "MR", ganharam uma conotação de **chamado externo**, quando o chamado for criado por meio de uma "Solicitação de Protocolo", recebida ou enviada, pois se entende que as movimentações desse atendimento podem ser enviadas e consultadas por intermédio dos serviços do "Gestão de Protocolos".

As seções a seguir, descrevem o uso dos novos serviços bem como as adaptações necessárias.

#### Geração do número de protocolo

A partir desta implementação, o protocolo passa a ser gerado somente **após** a seleção do "Solicitante" do chamado, exceto quando o solicitante é um beneficiário em intercâmbio, mas este caso será detalhado na seção que detalha o serviço de [solicitação de protocolo](#). Até que essa etapa não seja concluída, o cabeçalho exibirá o texto "Carregando".





### Solicitar Protocolo de Atendimento

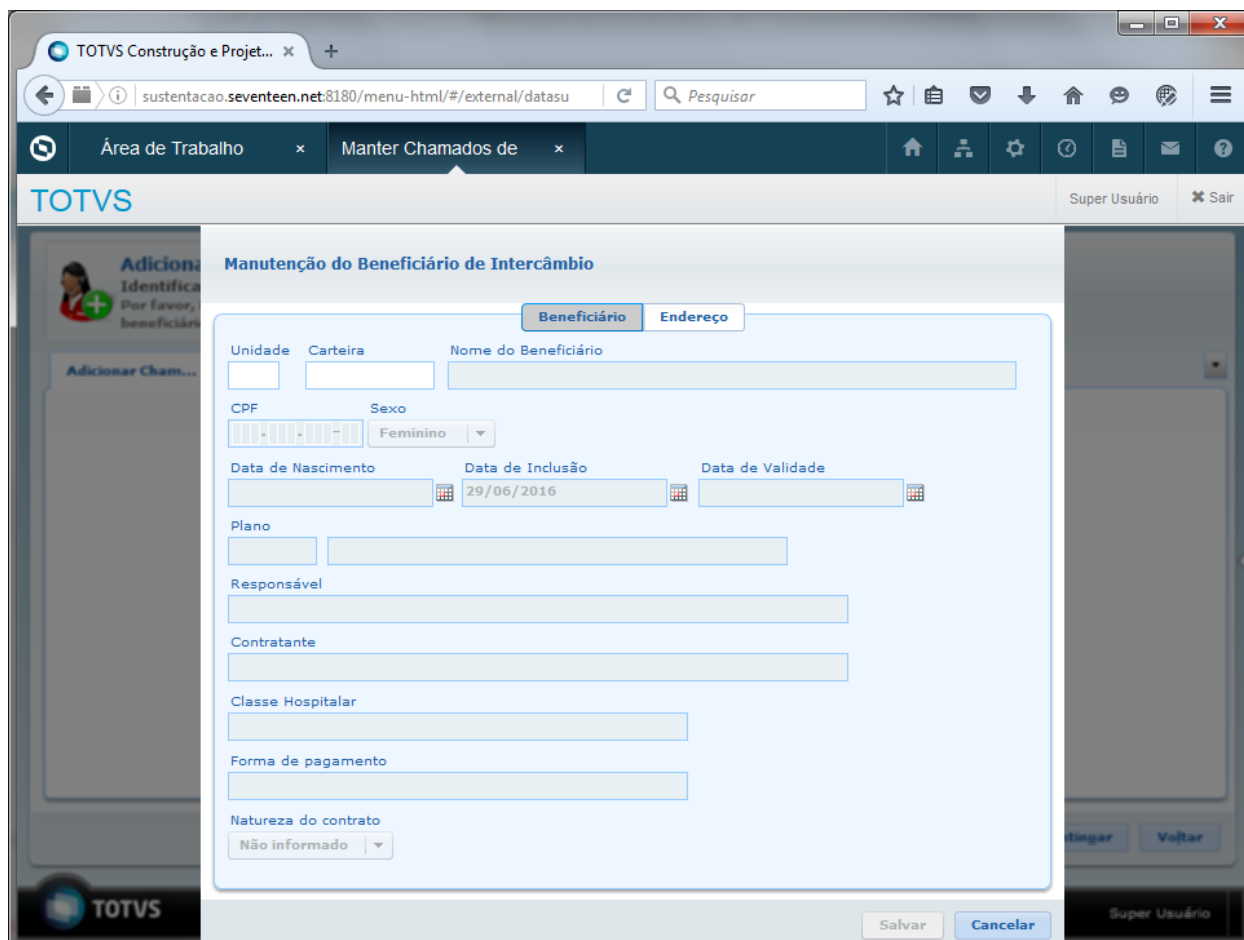
O serviço de "Solicitar Protocolo de Atendimento", será invocado automaticamente na finalização da criação do chamado somente, quando o solicitante do chamado for um beneficiário em intercâmbio. Nesse caso, o cabeçalho exibe a mensagem de "Carregando", até que o chamado seja criado com sucesso e com o número do protocolo resultante do serviço. Para executar essa operação, siga os passos abaixo:

Na tela principal do chamado, clique no botão "Adicionar".

The screenshot shows the TOTVS helpdesk interface. At the top, there's a navigation bar with 'Área de Trabalho' and 'Manter Chamados de'. Below that, a summary box shows '369 Chamados Abertos' and '11 Chamados Urgentes'. A sidebar on the left lists 'Grupos de Atendimento' including 'Meus Chamados (369)', 'SAC FISICO (0)', 'Back Office (0)', 'Geracao de TOKEN (0)', 'Liberacao de senha de ...', 'Grupo Teste (0)', and 'Back Office Teste (0)'. The main area displays a table titled 'Meus Chamados' with columns for 'Chamado', 'Situação', 'Prioridad', 'Abertura', 'Responsável', 'Prazo de Solu', and 'Situação P'. Below the table are buttons for 'Adicionar', 'Modificar', 'Consultar', 'Relatórios', and a dropdown for 'WS - Gestão de Protocolos'.

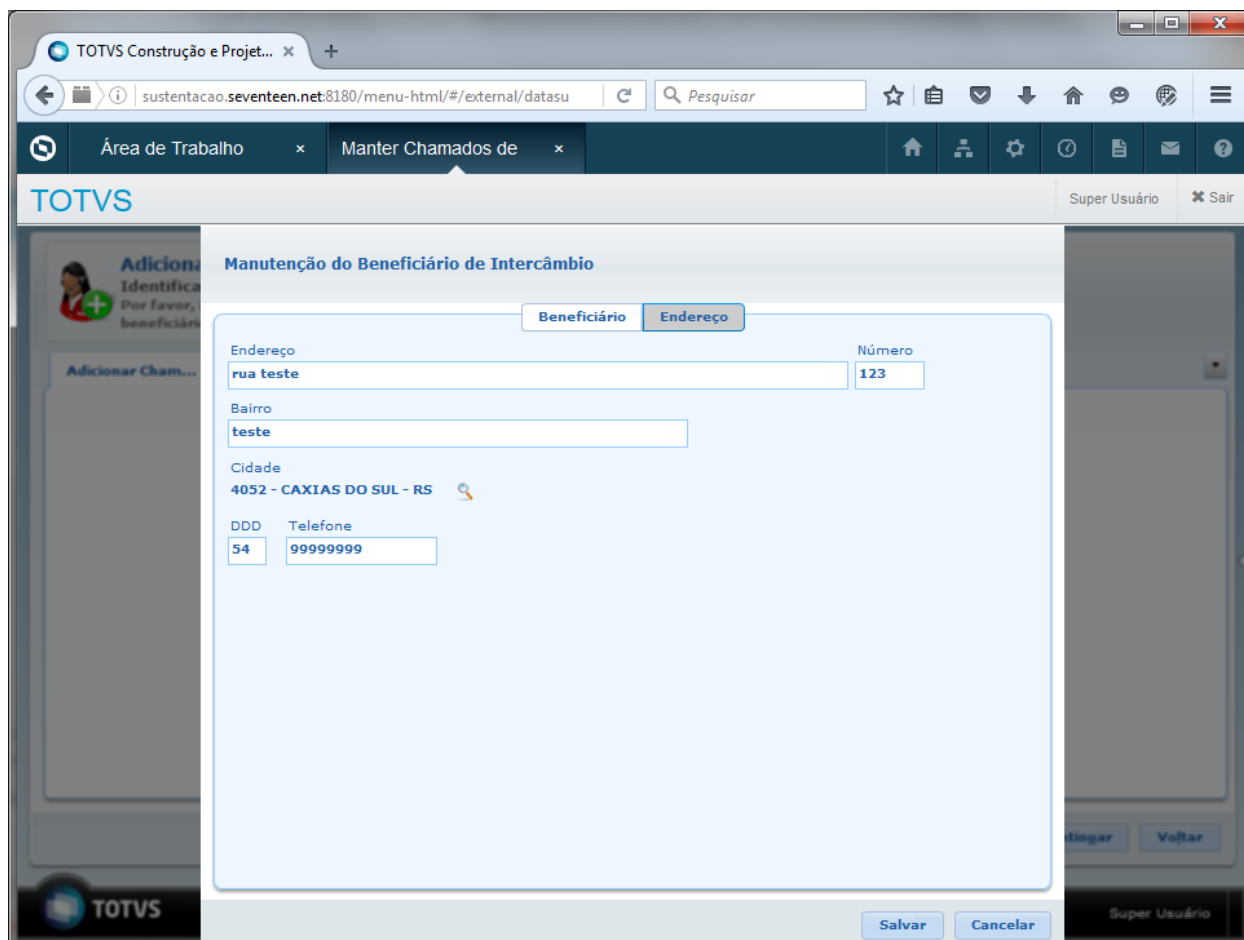
Chamado	Situação	Prioridad	Abertura	Responsável	Prazo de Solu	Situação P
3480822016062900005	Aberto	Baixa	29/06/2016	super (Você)	01/07/2016	●
3480822016021200039	Aberto	Baixa	12/02/2016	super (Você)	16/02/2016	●
3480822016031600000	Aberto	Baixa	16/03/2016	super (Você)	18/03/2016	●
3480822016031700000	Aberto	Baixa	17/03/2016	super (Você)	18/03/2016	●
3480822016032900005	Aberto	Baixa	29/03/2016	super (Você)	30/03/2016	●
3480822016032900006	Aberto	Baixa	29/03/2016	super (Você)	31/03/2016	●
3480822016032900007	Aberto	Baixa	29/03/2016	super (Você)	31/03/2016	●
3480822016032900008	Aberto	Baixa	29/03/2016	super (Você)	31/03/2016	●
3480822016032900009	Aberto	Baixa	29/03/2016	super (Você)	31/03/2016	●
3480822016032900010	Aberto	Baixa	29/03/2016	super (Você)	31/03/2016	●
11111155555588888	Aberto	Baixa	29/03/2016	super (Você)	31/03/2016	●

Selecione a opção "Outros", em seguida a opção "Beneficiário de Intercâmbio". A tela abaixo será exibida.

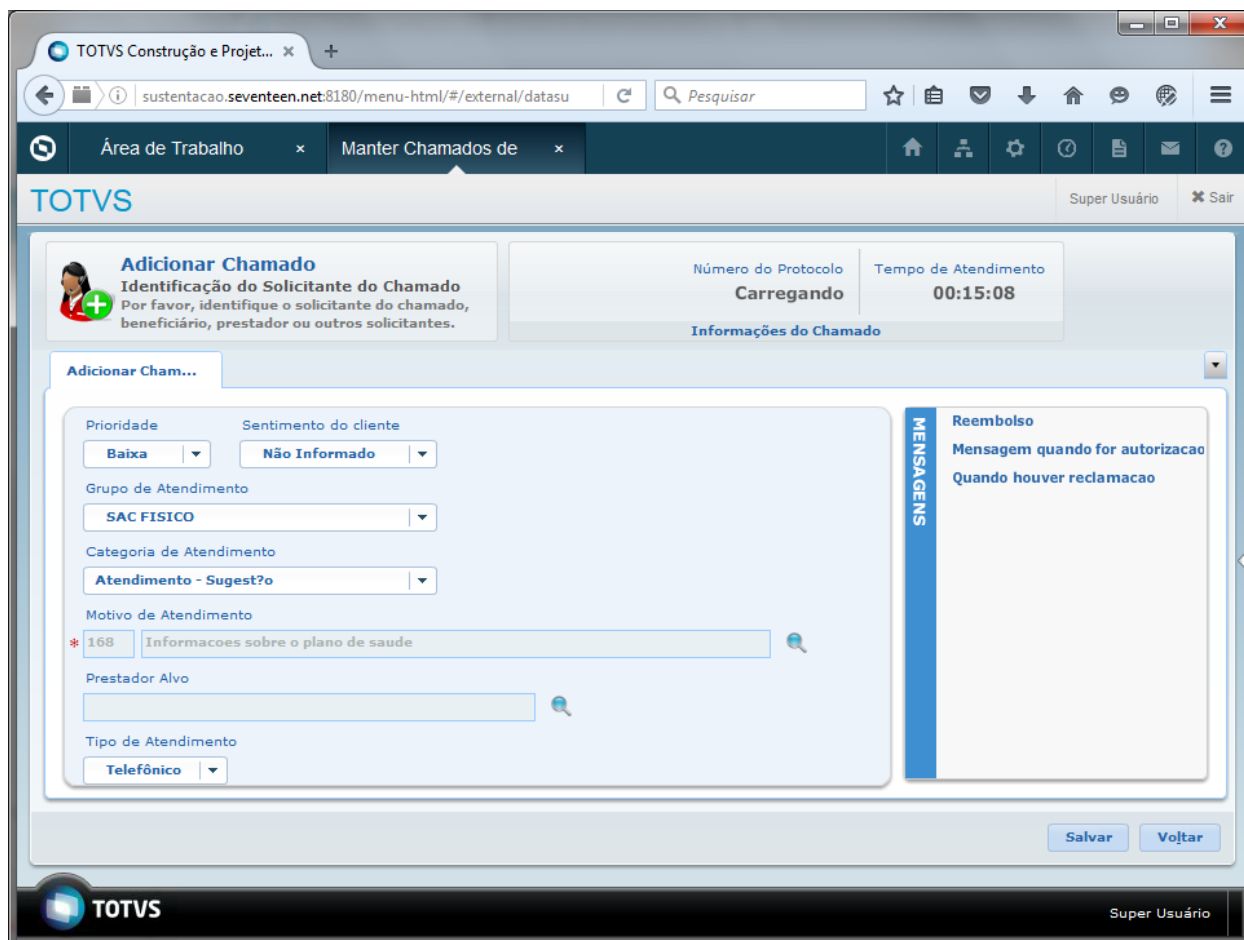


Informar o número da "Unidade" do beneficiário e sua "Carteira". Caso o beneficiário já possua cadastro na unidade, a tela exibe as suas informações, caso contrário permite que o cadastro seja efetuado. Após inserir as informações clique em "Salvar", para gravar as informações e escolher o beneficiário em intercâmbio como solicitante do chamado.

**Observação:** Foi incluído o campo "DDD", na aba "Endereço". Essa informação, assim como o número do "Telefone", é exigida pelo serviço de "Solicitar Protocolo".



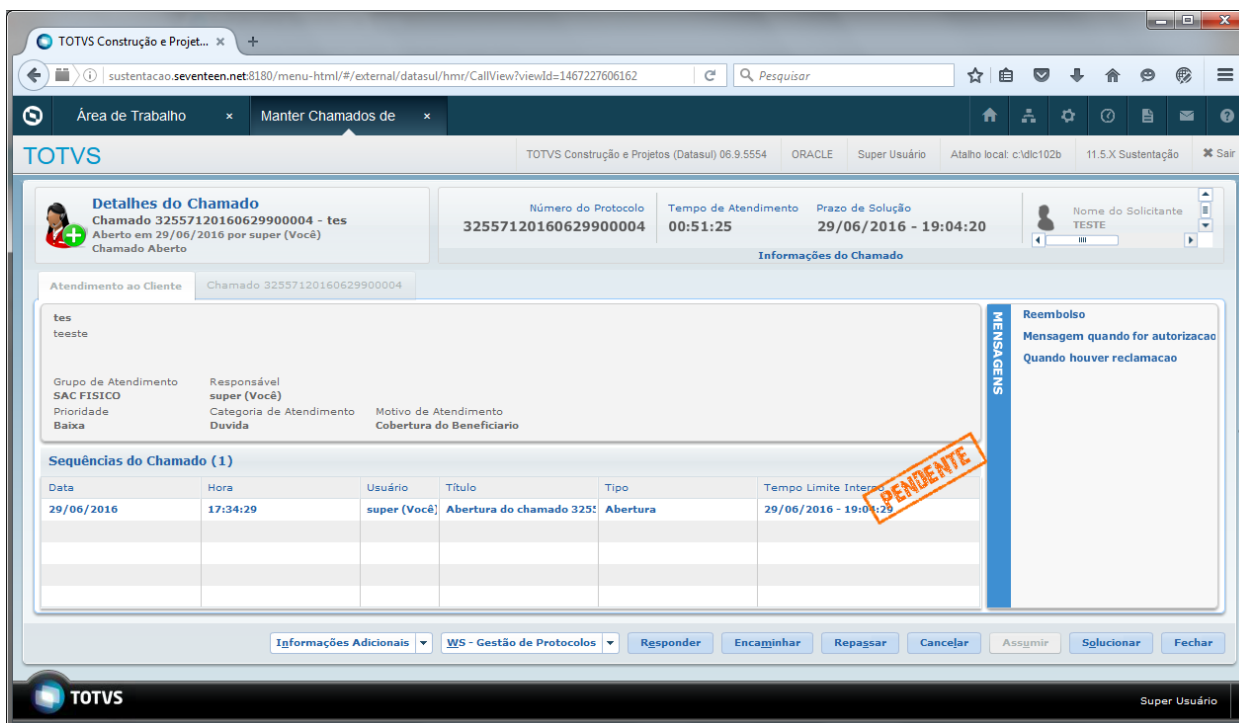
Após definir o solicitante do chamado, continue o fluxo da criação do chamado normalmente até a etapa abaixo.



Configurar o restante das informações e clicar no botão "Salvar". O sistema carrega o serviço de "Solicitar Protocolo", e com o número retornado, salve o chamado.

**Observação 1:** Nessa tela foi incluído o novo campo "Sentimento do Cliente", que é referente ao campo homônimo opcional, definido no serviço de "Solicitar Protocolo". Além disso, as informações da "Categoria de Atendimento" e "Motivo do Atendimento", são utilizadas para enviar os dados do "Tipo de Manifestação" e "Categoria da Manifestação", conforme as associativas descritas na [seção da configuração](#). Tais informações são obrigatórias na mensagem de solicitação de protocolo.

**Observação 2:** Caso ocorra alguma inconsistência na solicitação do protocolo, o sistema permite que o usuário informe manualmente o número do protocolo.



### Receber Solicitação de Protocolo

Ao receber uma nova solicitação de protocolo, o sistema identifica se o código do beneficiário recebido existe e se trata de um beneficiário ativo. Caso o código esteja correto, o sistema cria de um novo chamado no MR e retorna o seu número do protocolo. Caso contrário, retorna uma inconsistência para o solicitante.

A criação do chamado depende das parametrizações descritas na configuração [dos parâmetros do MR](#), onde o chamado é direcionado para o grupo configurado no campo "Grupo de atendimento responsável pelo Web Service", e o usuário configurado no campo "Usuário responsável pelo Web Service", se existir algum, será o responsável pelo novo chamado. O sistema configura automaticamente, no chamado, a "Categoria" e o "Motivo de Atendimento", de acordo com o "Tipo de Manifestação" e "Categoria da Manifestação", informados na solicitação, por meio das associativas descritas nesta [seção da configuração](#).

### Solicitar e Receber Resposta de Atendimento

O serviço de "Responder", foi incorporado à função "Responder", já existente no "MR", de modo quando o usuário criar uma interação de resposta em um [chamado externo](#), o sistema invoca este serviço e informa o texto da resposta. Somente é gravado a resposta no chamado, se o o retorno do serviço for uma confirmação do recebimento.

De forma análoga, ao receber a resposta de um atendimento, o sistema grava a movimentação de resposta no chamado referente ao protocolo informado.

**Observação:** Ao solucionar um chamado externo, o sistema invoca este serviço e informa o campo "ID Resposta" como "3 - Finalizado", também só grava a solução, caso o retorno do serviço seja de confirmação.

### Solicitar e Receber Cancelamento de Atendimento

O serviço de "Cancelar", foi incorporado à função "Cancelar", já existente no "MR", de modo quando o usuário efetuar uma operação de cancelamento em um [chamado externo](#), o sistema invoca este serviço e informa o texto do cancelamento. Somente é gravado o cancelamento do chamado, se o o retorno do serviço for uma confirmação do recebimento.

De forma análoga, ao receber o cancelamento de um atendimento, o sistema cancela o chamado referente ao protocolo informado.

### Solicitar Encaminhamento de Execução

Para encaminhar a execução de um chamado, deve-se clicar na opção "WS - Gestão de Protocolos", e em seguida em "Encaminhar Execução". O sistema invoca o respectivo serviço, caso o beneficiário solicitante do chamado, possuir um repasse ativo, utilizando a "Unidade de Destino de Atendimento", do beneficiário como o destino do solicitação. A confirmação dessa ação grava uma sequência de "Resposta" no chamado, e não permite outro envio.

**Importante:** Essa ação "não", gera nenhuma sequência de "Encaminhamento", no chamado, que só é criada quando o chamado é encaminhado para "Grupos de Atendimento de Back-Office".

### Receber Solicitação de Encaminhar Execução

Quando o sistema receber uma solicitação encaminhando a execução de um atendimento, o sistema valida se o beneficiário da mensagem está repassado para a unidade e, caso esteja, gera um novo chamado no "MR", utilizando as mesmas regras que a criação de chamados da [Solicitação de Protocolos](#).

### Receber e Consultar Status do Protocolo

Para efetuar essa consulta, deve-se clicar na opção "WS - Gestão de Protocolos", e em seguida em "Consultar Protocolo". Caso o chamado selecionado para a consulta seja [externo](#), o sistema, automaticamente, disparar uma consulta para a Unimed solicitante do protocolo e exibe os resultados em tela.

Ao receber uma solicitação de consulta, o sistema retorna os dados do chamado junto com as informações das sequências de "Abertura", "Respostas", "Solução" e "Cancelamento". Outros tipos de sequência são ignorados.

### Receber e Consultar Histórico do Protocolo

Para efetuar essa consulta, deve-se clicar na opção "WS - Gestão de Protocolos", e em seguida em "Consultar Histórico". Caso o chamado selecionado para a consulta seja [externo](#), o sistema abre a tela de consulta, permite que

o usuário informe o período desejado e dispare uma consulta para a Unimed solicitante do protocolo, após exibe os resultados em tela.

Ao receber uma solicitação de consulta, o sistema retorna os dados dos chamados referentes ao beneficiário solicitado.