

Procedimento de Atendimento de Suporte – API Parceiros

Procedimento de Atendimento de Suporte – API Parceiros

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes e padronizar o atendimento de suporte aos parceiros que utilizam a API, garantindo agilidade, rastreabilidade e qualidade na resolução de incidentes e dúvidas.

2. Escopo

Este procedimento aplica-se ao atendimento de suporte técnico e funcional relacionado à API de integração com parceiros.

3. Classificação dos atendimentos

3.1 Dúvidas sobre a API

- Respondidas com base na documentação oficial
- Sempre direcionar o parceiro para o trecho específico da documentação
- Evitar interpretação fora do escopo documentado

3.2 Erro de API Key Inválida

Validar:

- Se a API Key existe
- Se está ativa
- Se pertence ao ambiente correto:
 - Homologação
 - Produção

Ações:

- Orientar o parceiro sobre uso correto

3.3 Problemas de Token de Acesso

Cenários comuns:

- Token expirado (validade de 12 horas)
- Aplicação não renovou o token
- Token inválido gerado

Ações:

- Confirmar horário de geração do token
- Validar fluxo de autenticação
- Caso necessário, acionar apoio do time de Code

3.4 Erros em Rotas Fora do Horário Comercial

Contexto:

- Execução de rotinas do sistema CrefazOn fora do horário comercial
- Possíveis indisponibilidades temporárias

Ações:

- Validar data e hora da requisição

- Confirmar existência de rotinas programadas
- Orientar parceiro a reprocessar a requisição

3.5 Dúvidas sobre Produtos

Produto Consignado

- Disponível somente na API V2
- Validar versão utilizada pelo parceiro

Produto Luz em Dia

- Operação não disponível via API
- Processo realizado apenas via interface do CrefazOn

Ações:

- Esclarecer corretamente o comportamento esperado
- Direcionar para o canal correto quando aplicável

3.6 Erros sem Causa Aparente

Cenário:

- Sem erro de sintaxe
- API Key válida
- Usuário não bloqueado

Ações:

- Coletar evidências obrigatórias:
 - Payload da requisição
 - Endpoint utilizado
 - Data e hora
 - API Key
 - Usuário
- Encaminhar para o time de Code

3.7 Confusão entre API Key e Usuários

Cenário:

- Parceiros com múltiplos usuários (ex: corban)
- Associação incorreta entre usuário e API Key

Ações:

- Validar vínculo entre usuário e API Key
- Esclarecer funcionamento de autenticação

3.8 Solicitação de API Key

Cenário:

- Parceiro não possui API Key de homologação ou produção

Ações:

- Informar que a solicitação deve ser feita via time comercial
- Direcionar para o fluxo correto

3.9 Problemas Técnicos e Bugs

Cenário:

- Possíveis falhas após release
- Comportamento inesperado

Validações obrigatórias antes de escalar:

- Usuário ativo
- API Key existente
- Ambiente correto
- Versão da API utilizada
- Sintaxe correta da requisição

Ações:

- Coletar evidências completas
- Escalar para o time de Code

4. Metodologia de Atendimento

4.1 Recebimento

- Registro do chamado
- Identificação do parceiro
- Classificação do tipo de demanda

4.2 Análise Inicial

- Verificação de erros básicos
- Validação de credenciais
- Checagem de ambiente

4.3 Investigação

- Análise de logs (quando aplicável)
- Validação técnica do cenário
- Coleta de evidências

4.4 Resolução

- Resposta direta ao parceiro quando aplicável
- Orientação técnica
- Ação corretiva

4.5 Escalonamento

- Encaminhamento para time de Code quando necessário
- Inclusão de todas as evidências coletadas

4.6 Encerramento

- Confirmação com o parceiro
- Registro da solução
- Classificação final do atendimento

5. Evidências Obrigatórias

Todo atendimento deve conter:

- API Key
- Usuário
- Ambiente (Homologação/Produção)
- Endpoint
- Payload
- Data e hora da requisição
- Mensagem de erro

6. Pontos de Atenção

- Diferença entre ambiente de homologação e produção
- Expiração de token
- Uso incorreto de versão da API
- Associação incorreta de usuário e API Key
- Execuções fora do horário comercial
- Falta de evidências no chamado

7. Boas Práticas

- Sempre responder com base em evidência
- Evitar suposições
- Padronizar respostas
- Documentar decisões
- Manter comunicação clara com o parceiro

8. Disposições Finais

- Todo escalonamento deve conter análise prévia
- Chamados sem evidência não devem ser escalados
- Este procedimento deve ser revisado periodicamente

Revision #1

Created 6 May 2026 14:39:22 by Rodrigo

Updated 6 May 2026 14:40:55 by Rodrigo