

Migração para Utilizador *Exclusivo de API*

Guia Prático

Este guia fornece os passos técnicos para migrar as suas integrações de API da GoContact para utilizadores exclusivos de API antes da entrada em vigor a 21 de outubro de 2026 (release 26.20). Após essa data, apenas os utilizadores exclusivos de API poderão autenticar-se na API pública da GoContact; os utilizadores normais de interface web e os utilizadores SSO serão bloqueados (HTTP 403).

Pré-requisitos

PRÉ-REQUISITO	DISPONÍVEL A PARTIR DE	AÇÃO
Utilizador exclusivo de API	26.06	Criar ou designar um utilizador não-SSO com a flag de acesso exclusivo à API ativada
interaction_id no Report Designer	26.14	Adicionar o interaction_id à fonte de relatório de Campanha, Fila ou Script relevante (apenas para migração de gravações)
Novo endpoint público de gravações no Swagger	26.14	Migrar para GET /api/voice/interactions/{interaction_id}/recordings e validar antes da 26.20 (apenas para migração de gravações)

Passo 1 — Criar um utilizador exclusivo de API

1. Aceda a Utilizadores e Grupos > Detalhe do utilizador > Permissões do utilizador.
2. Ative o toggle Acesso exclusivo à API.
3. Confirme que o utilizador é não-SSO — os utilizadores SSO não são elegíveis para a configuração exclusiva de API.

Notas sobre o comportamento:

- O utilizador exclusivo de API pode autenticar-se e aceder à GoContact através da API pública, mas não pode iniciar sessão na interface web da GoContact.
- As secções de interface web de Voz, Tickets e permissões de canal não são relevantes para este tipo de utilizador.
- O JWT/sessão inclui a flag de acesso à API para que os serviços de backend apliquem o controlo de acesso.
- Os utilizadores existentes não são alterados a menos que um administrador ative explicitamente o acesso exclusivo à API.

Não reutilize um utilizador humano de interface web nem um utilizador SSO para acesso à API. Sempre que um único utilizador seja hoje partilhado entre interface web e scripts, separe-o num utilizador de interface web e num utilizador exclusivo de API.

Passo 2 — Migrar as suas integrações para o utilizador exclusivo de API

ESTADO ATUAL	AÇÃO NECESSÁRIA
Utilizador normal (humano) de interface web utilizado para API	Criar/utilizar um utilizador exclusivo de API não-SSO dedicado, substituir credenciais e testar novamente
Utilizador partilhado por scripts e interface web	Separar num utilizador de interface web e num utilizador exclusivo de API
Utilizador com autenticação SSO utilizado para API	Criar um novo utilizador exclusivo de API não-SSO e migrar as credenciais

Após substituir as credenciais, teste novamente os endpoints utilizados pela sua integração. Qualquer chamada à API pública efetuada com um utilizador não exclusivo de API devolverá 403 após a entrada em vigor.

Passo 3 — Migrar a recuperação de gravações de chamadas (se aplicável)

Nota: A especificação do endpoint de gravações apresentada abaixo reflete o design confirmado e acordado com a equipa de engenharia. O Swagger publicado na release 26.14 (29 de julho de 2026) é a fonte de verdade definitiva — por favor, confirme os nomes exatos dos campos no Swagger assim que a 26.14 for disponibilizada.

O mecanismo de gravações legado depende de uma sessão web da GoContact. Os utilizadores exclusivos de API não têm sessão web, pelo que o mecanismo legado é incompatível e deixa de funcionar para fluxos de API após a entrada em vigor. Migre para o novo endpoint público.

O que muda

ASPETO	LEGADO (ATUAL)	NOVO ENDPOINT (26.14+)
Chamadas necessárias	3 (sequenciais e dependentes)	1
Autenticação	Login de utilizador → cookie de sessão	Token Bearer de um utilizador exclusivo de API
Estado	Com estado — cookie de sessão, requer uma chamada de validação intermédia	Sem estado — token validado por chamada
Identificador de chamada	Caminho de ficheiro construído manualmente	interaction_id (UUID) — campo único e estável
Onde obter o identificador	Não exposto via API; reconstruído externamente (relatórios, CDRs)	Exportado diretamente do Report Designer (Campanha, Fila, Script) ou da API de relatórios
Gravações de scripts	Não distinguidas das restantes	Identificadas pelo tipo: "script-*" e um campo script_id
Formato de resposta	Texto simples ou ficheiro binário direto	JSON estruturado (array de objetos)
URL do ficheiro	Caminho direto, sem prazo de expiração definido	URL pré-assinado (link.url) com expiração (link.expireAt)
Transferências em massa	Não recomendadas — o caminho legado nunca foi	Uma chamada por interação; mais previsível para

Reconhecer o fluxo legado que está a substituir

Se a sua recuperação atual de gravações funciona da seguinte forma, trata-se do mecanismo legado e deve ser migrado:

1. Inicia sessão com nome de utilizador e palavra-passe para obter uma sessão web.
2. Depende dessa sessão para autorizar a transferência.
3. Transfere cada gravação a partir de um caminho de ficheiro.

Limitação crítica: no fluxo legado, o caminho do ficheiro de gravação não é devolvido por nenhuma chamada à API — tem de ser conhecido, construído ou obtido separadamente (por exemplo, a partir de relatórios ou CDRs), o que torna a integração frágil e dependente de convenções internas de nomenclatura de ficheiros. O novo endpoint elimina esta dependência: resolve tudo a partir de um único `interaction_id` estável.

3.1 Obter o `interaction_id`

A partir da release 26.14, o `interaction_id` é um campo de sistema no Report Designer nas fontes de relatório de Campanha, Fila e Script. Exporte-o a partir de um relatório (ou via API de relatórios) para obter o UUID de cada interação de voz. Este UUID é o parâmetro de caminho para o endpoint de gravações.

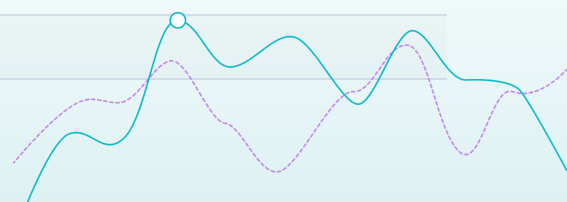
3.2 Chamar o novo endpoint público de gravações

```
GET /api/voice/interactions/{interaction_id}/recordings
Authorization: Bearer <token do utilizador exclusivo de API>

Parâmetro de consulta opcional:
  includeScriptRecordings=true    # predefinição: false; definir como true para incluir também gravações geradas por scripts
```

O endpoint devolve um array de objetos de gravação. A primeira entrada é sempre a gravação primária (da tabela `recording_log`), por compatibilidade retroativa; quaisquer gravações adicionais surgem a seguir. Cada objeto inclui:

CAMPO	DESCRIÇÃO
<code>contact_id</code>	ID do contacto associado
<code>username</code>	Utilizador da GoContact associado à gravação
<code>owner_id</code>	ID da entidade proprietária (campanha ou fila)
<code>owner_type</code>	Tipo de proprietário: "campaign" ou "queue"
<code>type</code>	Tipo de gravação. As gravações padrão utilizam valores como "always-stop". As gravações geradas por scripts utilizam um valor que começa por "script-" (ex.: "script-auto-stop", "script-manual").
<code>script_id</code>	Presente apenas em gravações geradas por scripts; identifica o script de origem
<code>link.url</code>	URL pré-assinado para transferir o ficheiro de gravação
<code>link.expireAt</code>	Timestamp de expiração do URL



As gravações de scripts são opcionais. Por predefinição (`includeScriptRecordings=false`), apenas é devolvida a gravação primária. Para receber também as gravações geradas por scripts, passe `includeScriptRecordings=true`. Uma gravação de script é identificável porque o seu tipo começa por `script-` e inclui um campo `script_id` adicional.

Exemplo de resposta (com `includeScriptRecordings=true`):

```
[
  {
    "contact_id": 33,
    "username": "agent1",
    "owner_id": 3,
    "owner_type": "campaign",
    "type": "always-stop",
    "link": { "expireAt": "...", "url": "..." }
  },
  {
    "contact_id": 33,
    "username": "agent1",
    "owner_id": 3,
    "owner_type": "campaign",
    "type": "script-auto-stop",
    "script_id": 42,
    "link": { "expireAt": "...", "url": "..." }
  }
]
```

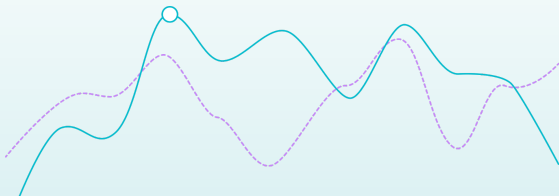
3.3 Transferir a gravação

Utilize `link.url` para obter o ficheiro. Os URLs têm duração limitada — transfira ou archive o ficheiro antes de `link.expireAt`. Não guarde o URL em cache; chame o endpoint de novo a cada recuperação.

Exportações em massa e agendadas: o endpoint resolve as gravações de uma única interação por chamada. Se atualmente obtém gravações em massa, migre esse fluxo para iterar sobre valores de `interaction_id` (uma chamada por interação) em vez de depender do método legado baseado em caminhos de ficheiro, que nunca foi concebido para transferências massivas.

3.4 Referência de erros do endpoint de gravações

CÓDIGO	SIGNIFICADO	RESOLUÇÃO
200	Sucesso — array de gravações devolvido	—
401	Token inválido ou não fornecido	Verificar as credenciais e o token do utilizador exclusivo de API
403	O utilizador não tem acesso às gravações	Verificar as permissões de gravação no utilizador exclusivo de API
404	Gravação não encontrada	Verificar se o <code>interaction_id</code> está correto e se existe uma gravação para essa interação
500	Erro interno do servidor	Escalar com o endpoint, utilizador, tenant, corpo da resposta e timestamp



Solução alternativa restrita (apenas para recuperação de gravações não via API)

Se não recuperar gravações através de um fluxo de API automatizado ou exclusivo de API, pode continuar a utilizar o mecanismo legado existente: uma sessão autenticada normal da GoContact (PHPSESSID) mais o endpoint de gravações legado. Isto requer um utilizador normal (não exclusivo de API) com as permissões de Acesso a Gravações e Transferência de Gravações e uma sessão web ativa. Não é compatível com utilizadores exclusivos de API. Trate esta opção como uma solução temporária, não como uma substituição a longo prazo.

Passo 4 — Migrar a criação de tickets via PHP legado (se aplicável)

Este passo aplica-se se criar tickets da GoContact através da rota de proxy PHP legado POST /fs/html/script-generic/php/proxy.php. Esta rota depende de uma sessão web PHPSESSID e não aceita autenticação por token Bearer de utilizador exclusivo de API, pelo que falhará para utilizadores exclusivos de API após a entrada em vigor.

4.1 Identificar a integração e o responsável

Para cada integração afetada, identifique quem é responsável pela lógica de criação de tickets (equipa interna ou parceiro) e confirme que passará a utilizar um utilizador exclusivo de API.

4.2 Substituir a chamada legada pela rota Swagger suportada

Legado (descontinuado): POST /fs/html/script-generic/php/proxy.php (criação de tickets via cookie de sessão)
Suportado: POST /api/tickets
Authorization: Bearer <token do utilizador exclusivo de API>

POST /api/tickets está documentado no Swagger público e é a substituição oficial do comportamento descontinuado POST_create_ticket.

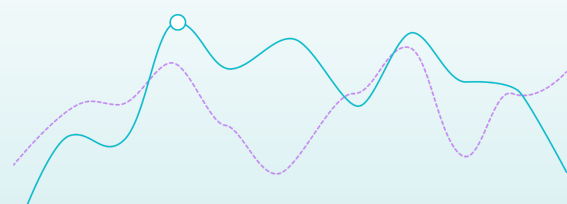
4.3 Autenticar com um utilizador exclusivo de API

Utilize um utilizador não-SSO com a flag de acesso exclusivo à API ativada (Passo 1). Não reutilize um utilizador humano de interface web nem um utilizador SSO.

4.4 Validar antes da entrada em vigor

Confirme que os tickets são criados com sucesso através de POST /api/tickets com o utilizador exclusivo de API antes de 21 de outubro de 2026 (release 26.20). Após essa data, a rota de proxy legada deixa de funcionar para credenciais exclusivas de API.

O fluxo legado de atualização de tickets através da mesma rota de proxy segue o mesmo princípio: utilize os endpoints de tickets documentados no Swagger, e não o proxy.php.



Lista de *validação*

(a concluir antes de 21 de outubro de 2026)

- ☐ Existe um utilizador exclusivo de API não-SSO dedicado para cada integração, script ou tarefa de relatórios.
- ☐ Todas as credenciais de integração foram substituídas pelo utilizador exclusivo de API e testadas novamente.
- ☐ Os scripts GoFlow foram atualizados para utilizar o utilizador exclusivo de API.
- ☐ Todos os utilizadores de API com autenticação SSO foram substituídos por utilizadores exclusivos de API não-SSO.
- ☐ A recuperação de gravações utiliza GET /api/voice/interactions/{interaction_id}/recordings com o interaction_id exportado do Report Designer.
- ☐ O parâmetro includeScriptRecordings=true está definido onde são necessárias gravações geradas por scripts.
- ☐ Os ficheiros de gravação são transferidos antes de link.expireAt; os URLs não são guardados em cache.
- ☐ A criação de tickets utiliza POST /api/tickets em vez de proxy.php.
- ☐ Todos os fluxos de trabalho foram validados de ponta a ponta com o utilizador exclusivo de API.

