

**MANUAL DE ATENDIMENTO  
CLIENTE OPEN INSURANCE**

## SUMÁRIO

SUMÁRIO .....	2
GLOSSÁRIO.....	3
1. Atendimento Adequado ao Cliente .....	5
1.1 Instrumentos legais .....	5
1.2 Instrumentos infralegais.....	5
1.3 Você já sabe, mas vale reforçar.....	6
2. Open Insurance.....	7
3. Pontos de Destaque Open Insurance para o Cliente.....	7
4. Fluxo de Atendimento.....	8
4.1 ETAPAS.....	8
4.1.1 Etapa Open Insurance.....	8
4.1.2 Etapa Participantes.....	9
4.1.3 Etapa Poder Público.....	9
4.2 TIPOS DE CANAIS .....	9
4.2.1 Perguntas e respostas (FAQ) .....	9
4.2.2 Chatbot.....	9
4.2.3 Fale Conosco .....	9
4.2.4 Central de Atendimento (Transacional).....	9
4.2.5 SAC - Serviço de Atendimento Ao Consumidor .....	10
4.2.6 Ouvidoria .....	10
4.2.7 Consumidor.gov.br.....	10
4.3 FLUXOGRAMA .....	11
4.3.1 Fluxo 1º Etapa.....	11
4.3.2 Fluxo 1º Etapa.....	11
4.3.3 Fluxo 3º Etapa.....	12
5 Contatos-Chaves.....	13
6 Assuntos OPIN.....	13
6.1 SAC.....	13
6.2 Ouvidoria.....	13
6.3 Central de Atendimento (Transacional).....	14
7 Tipos de Registro .....	14
7.1 Informação .....	14
7.2 Solicitação .....	14
7.3 Sugestão .....	14

7.4 Elogio .....	15
7.5 Reclamação .....	15
8 Transmissão de Dados para Gestão OPIN.....	15

## GLOSSÁRIO

Organizamos alguns termos fundamentais para que você entenda o processo de atendimento ao cliente no âmbito Open Insurance no Brasil.

**CNSP:** Conselho Nacional de Seguros Privados - órgão responsável por fixar as diretrizes e normas da política de seguros privados.

**OPIN:** Open Insurance – Sistema de Seguros Abertos - propicia o compartilhamento padronizado de dados e serviços por meio de APIs (Application Programming Interfaces), que são um conjunto de normas que possibilitam a comunicação entre plataformas através de uma série de padrões e protocolos. Neste caso, será a comunicação entre participantes e demais organizações autorizadas a funcionar pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

**Participantes:** sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedade de capitalização que fazem parte do Open Insurance Brasil. Você pode acessar em: <https://opinbrasil.com.br/cidadao/quem-participa>.

**Receptora:** sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedade de capitalização que receberá os dados compartilhados por meio do Open Insurance.

**SUSEP:** Superintendência de Seguros Privados - autarquia supervisora do Setor de Seguros.

## 1. Atendimento Adequado ao Cliente

O Setor de Seguros obedece a uma série de regras para garantir o atendimento adequado de seus clientes. Essas regras podem ser legais ou infralegais, veiculadas por Decretos, Resoluções, Circulares e outras formas que também devem ser observadas no atendimento ao cliente OPIN.

### 1.1 Instrumentos legais

- Código de Defesa do Consumidor (CDC)

O **Código de Defesa do Consumidor** (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) regulamenta todas as relações entre empresas e clientes no Brasil. Ele determina, por exemplo, que os fornecedores devem promover a devida informação sobre seus produtos e serviços, garantir a segurança deles e prestar atendimento ao consumidor.

- Código Civil (CC)

O **Código Civil** (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002) regulamenta os contratos de seguro entre seus artigos 757 e 802. Ele disciplina as disposições gerais sobre o seguro e as regras legais específicas sobre os seguros de danos e de pessoas.

- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A **Lei Geral de Proteção de Dados** (Lei nº 13.079, de 14 de agosto de 2018) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais com o objetivo de proteger a liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade. Ela estipula princípios para a proteção de dados e as hipóteses para o tratamento de dados pessoais.

### 1.2 Instrumentos infralegais

- Resolução CNSP nº 382/20 – Política institucional de conduta no relacionamento com o cliente

A primeira delas determina os princípios que devem ser seguidos por participantes, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e seus intermediários no **relacionamento com o cliente**, é a **Resolução CNSP nº 382/20**. Em resumo, ela prevê que devem ser promovidos o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros, seguindo os princípios da ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência.

- Resolução CNSP nº 445/22 - Ouvidorias

Além disso, as participantes devem disponibilizar aos clientes o atendimento pelas **ouvidorias (Resolução CNSP nº 445/22)**. Elas são o nível mais alto de atendimento ao cliente na estrutura das empresas e têm como função atuar na defesa dos direitos dos clientes, assegurando o respeito à lei e às normas do Setor, além de servir como canal de comunicação, mediação, prevenção e solução de conflitos.

As ouvidorias devem responder as demandas dos clientes em até 15 dias, sempre pautadas em transparência, independência, autonomia e imparcialidade.

- Circular SUSEP nº 643/2021 – Tratamento de reclamações no Consumidor.gov.br

O Setor também participa da plataforma **Consumidor.gov.br**, criada pelo Governo Federal para o recebimento de demandas de clientes. As manifestações ali registradas são tratadas pelas ouvidorias, e respondidas em até 10 dias. Recebida a resposta, os clientes têm 20 dias para avaliá-la e classificar o problema como “resolvido” ou “não resolvido”, além de atribuir uma nota de 1 a 5 ao atendimento da empresa.

- Decreto nº 11.034/22 – Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O Decreto estabelece normas para o atendimento ao cliente pelos fornecedores de serviços regulados em âmbito federal, a exemplo do Setor de Seguros. Ele define que o SAC se destina à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados e ao tratamento das demandas dos clientes, e é prestador por diversos canais integrados, de forma gratuita e sem ônus para o cliente.

### 1.3 Você já sabe, mas vale reforçar

O cliente é o objetivo de toda prestação de serviço. É ele quem, ao contratar e pagar por um serviço, injeta os recursos que manterão uma companhia ativa. A satisfação do cliente é fundamental para que ele seja fidelizado e para angariar novos contratantes, possibilitando que um negócio se mantenha economicamente saudável e até se expanda. Em um ambiente competitivo, a insatisfação faz com que ele busque outro fornecedor que esteja mais adequado às suas necessidades.

Além da prestação do serviço adequada, a forma como o cliente é acolhido e tem sua demanda endereçada pela companhia tem grande influência em sua satisfação. Ou seja, não basta cumprir os prazos regulatórios em virtude de um sinistro, por exemplo; também é necessário prestar um atendimento cortês, atencioso, tempestivo, e com as informações claras e corretas para manter o cliente amparado e confiante de que seu problema será avaliado e resolvido.

Não se deve confundir a qualidade no atendimento e a busca pela satisfação do cliente com a aceitação de todos os seus pedidos, mesmo quando indevidos. Pelo contrário, o Setor é estritamente regulado e administra recursos de uma coletividade, que seria prejudicada caso um de seus membros fosse atendido sem que lhe assistisse direito. No entanto, as chances de uma negativa gerar insatisfação são reduzidas caso ela

seja fundamentada em linguagem clara e prestada com a devida atenção e tempestividade.

Para tanto, as companhias devem garantir que o acesso a seus canais de atendimento seja disponibilizado de forma ostensiva e clara, que os prazos para tratativa sejam respeitados e sua atuação seja resolutiva. Cabe também apresentar respostas personalizadas, objetivas e completas.

## 2. Open Insurance

O **Open Insurance**, ou Sistema de Seguros Aberto, é a possibilidade de clientes de produtos e serviços de seguros, previdência complementar aberta e capitalização permitirem o compartilhamento de suas informações entre diferentes sociedades autorizadas/credenciadas pela Susep, de forma segura, ágil, precisa e conveniente. Para entregar esses benefícios ao cliente, o **Open Insurance** operacionaliza e padroniza o compartilhamento de dados e serviços por meio de abertura e integração de sistemas, com privacidade e segurança (<https://www.gov.br/susep/pt-br/assuntos/open-insurance>).

## 3. Pontos de Destaque Open Insurance para o Cliente

I - É o cliente que escolhe como, quando e com quem compartilhar os seus dados por meio do consentimento à participante detentora dos dados.

II - O compartilhamento dos dados só pode ser feito com o consentimento do cliente. O processo é 100% digital e realizado dentro de um ambiente seguro, sob supervisão da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

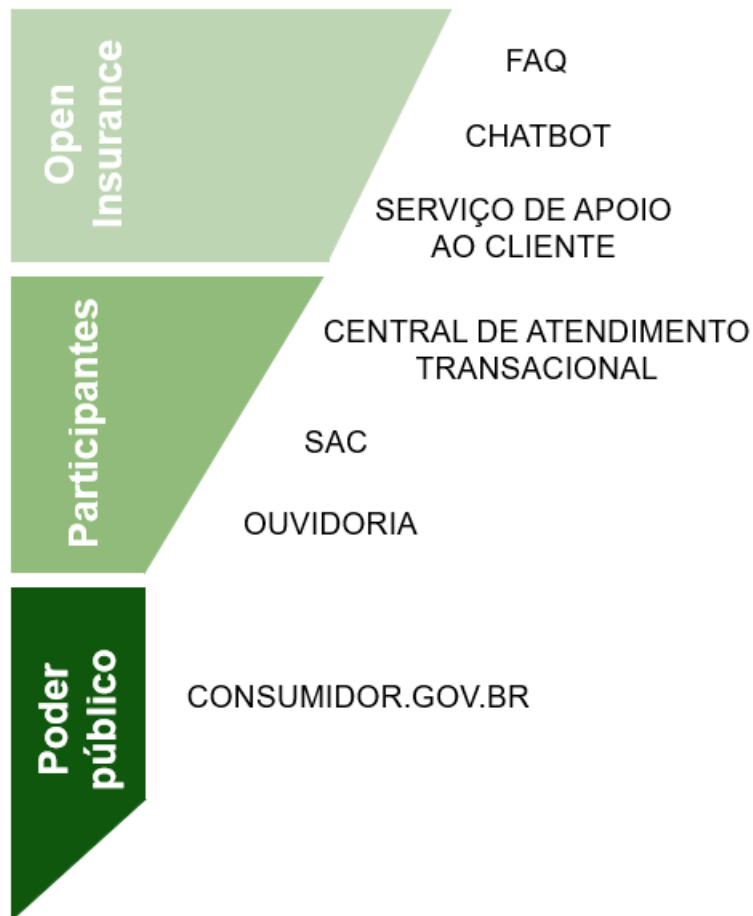
III – O cliente poderá dar acesso aos seus dados à participante credenciada que desejar. Os dados são do cliente e o Open Insurance proporciona a ele o direito de compartilhamento gratuito (<https://opinbrasil.com.br/cidadao/conheca-o-open-insurance>).

## 4. Fluxo de Atendimento

### 4.1 ETAPAS

O fluxo de atendimento ao cliente do OPIN, consiste em três etapas, que obedecem às necessidades dos clientes de acordo com a criticidade apresentada.

Veja o **Funil de Atendimento**:



#### 4.1.1 Etapa Open Insurance

Nesta etapa, os clientes poderão obter informações e orientações gerais acerca do OPIN, de forma rápida, pelo FAQ e/ou pelo chatbot e/ou pelo Fale Conosco.

O cliente pode, ainda, interagir com o chat humanizado, caso as interações pelo FAQ e/ou pelo chatbot não tenham sido suficientes.



## 4.1.2 Etapa Participantes

Nesta etapa, os clientes poderão acionar as participantes pelo SAC e/ou pela central de atendimento (transacional) e ouvidoria.

O acionamento tem como objetivo garantir atendimentos no âmbito de orientações e/ou informações e/ou solicitações e/ou reclamações que envolvam dados sensíveis, e que requerem diretamente a interação humana.

## 4.1.3 Etapa Poder Público

Nesta etapa, quando solicitado pelo cliente, e a qualquer momento, os canais contidos nas etapas OPIN e nas participantes deverão orientar sobre o acesso à plataforma *Consumidor.gov.br*.

## 4.2 TIPOS DE CANAIS

### 4.2.1 Perguntas e respostas (FAQ)

É a disponibilização de perguntas e respostas sobre as dúvidas mais comuns dos clientes.

(<https://opinbrasil.com.br/cidadao/atendimento/perguntas-frequentes>).

### 4.2.2 Chatbot

É um canal de atendimento digital capaz de manter o diálogo com um usuário humano em linguagem natural. Neste canal, os clientes poderão obter orientações e informações específicas sobre os procedimentos técnicos do Open Insurance que **não envolvam dados sensíveis**.

(<https://opinbrasil.com.br/cidadao/saiba-mais/central-de-atendimento>).

### 4.2.3 Fale Conosco

É um canal de atendimento com interações entre humanos, por meio do qual os clientes interagirão por meio de chat com profissionais, para obter orientações e informações específicas sobre os procedimentos técnicos do Open Insurance que **não envolvam dados sensíveis**.

(<https://opinbrasil.com.br/cidadao/atendimento/canal-de-atendimento-service-desk>)

### 4.2.4 Central de Atendimento (Transacional)

Atendimento telefônico ou pela internet por meio de sites, chats, e-mail etc. para auxiliar em diferentes estágios da jornada de compra ou da utilização do serviço e benefícios contratados.

Podem atuar de forma passiva mediante o recebimento de demandas, que são distribuídas automaticamente aos atendentes para interação direta com o cliente, e de maneira ativa quando, por exemplo, realizam pesquisas de mercado e de satisfação, promovem a venda de produtos e serviços ou atuam na retenção de clientes.

**[Futuramente será incluído o link para acesso aos contatos chave]**

#### 4.2.5 SAC - Serviço de Atendimento Ao Consumidor

É um serviço gratuito, regulado por legislação específica, disponível de forma ininterrupta (humana e digital) conforme Decreto nº 11.034 de 2022, que tem por objetivo informar e esclarecer dúvidas por meio do fornecimento de informações públicas, e buscar a solução de incidências na relação de consumo mediante o recebimento de reclamações que envolvam os produtos e serviços comercializados, inclusive pedidos de cancelamento.

**[Futuramente será incluído o link para acesso aos contatos chave]**

#### 4.2.6 Ouvidoria

É a última instância de relacionamento com os clientes, seja de forma direta, seja com a interveniência de corretores de seguros, que atua na defesa dos direitos dos clientes com observância das normas legais e regulamentares pertinentes. Para tanto, recebe reclamações, sugestões e elogios dos clientes, obtém subsídios e evidências para conhecer as circunstâncias envolvidas e, após analisá-los, responde de forma clara e conclusiva ao solicitante.

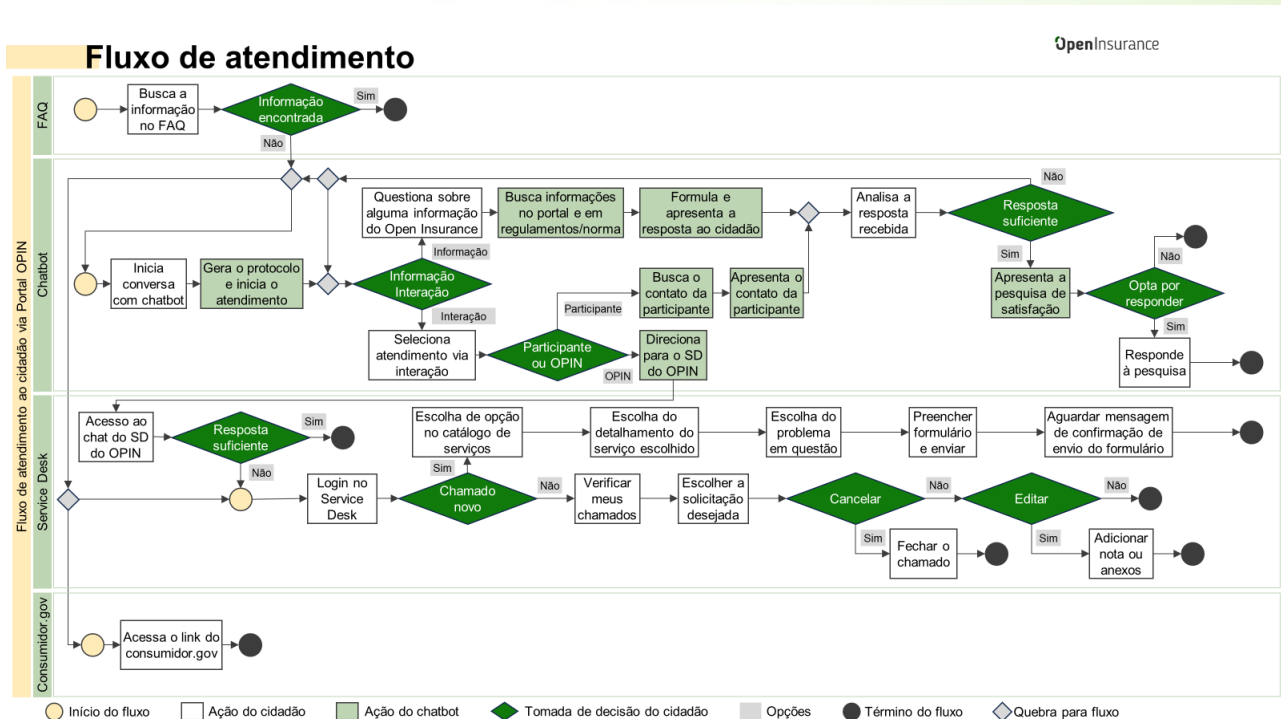
**[Futuramente será incluído o link para acesso aos contatos chave]**

#### 4.2.7 Consumidor.gov.br

É um serviço público que permite a interlocução direta entre clientes e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, de forma rápida e desburocratizada. A plataforma é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e por toda a sociedade. Atualmente, 80% das reclamações registradas no **Consumidor.gov.br** são solucionadas pelas empresas.

<https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1706297498049>

## 4.3 FLUXOGRAMA



### 4.3.1 Fluxo 1º Etapa

O cliente acessará a página do Open Insurance pelo link (<https://opinbrasil.com.br/>) e encontrará uma gama de informações e orientações como: o que é, para que serve, como funciona e como fazer parte. Se, ainda sim, quiser obter mais detalhes, poderá acionar a sessão de Perguntas e Respostas e/ou o Chatbot e/ou o Fale Conosco.

Quando no Chatbot ou no Fale Conosco for identificada a necessidade de interação com as participantes, esses sistemas lançarão perguntas específicas para que, pelo chat com o robô ou atendimento humano, identifique-se o tipo de demanda e por qual participante haverá o atendimento. A partir dessas identificações, o cliente receberá pelo Chatbot e/ou Fale Conosco os canais disponíveis para que ele entre em contato.

### 4.3.2 Fluxo 1º Etapa

- *Atendimento Front*

Nesta etapa, o cliente terá contatado as sociedades participantes e/ou sociedades de capitalização e/ou entidades abertas de previdência complementar, para que haja tratamento de sua demanda. Ela poderá ser uma informação, orientação, solicitação, sugestão, elogio e/ou reclamação,

seja pelo SAC ou pela Central de Atendimento (transacional) ou ainda, como última instância administrativa em ambiente interno, pela Ouvidoria.

Para registro dos atendimentos, os assuntos definidos para o Open Insurance deverão ser utilizados conforme as descrições específicas para cada situação. Vide as tabelas mostradas no item 6.

- **Backoffice**

Quando aberta uma demanda que necessite de tratamento mais específico, o profissional de atendimento registrará e informará ao cliente o protocolo e o prazo para tratamento e devida resposta, conforme indicado nos instrumentos legais e infralegais. Nesta fase, os profissionais de atendimento contarão com os contatos-chaves nas demandas que envolvam outras participantes no tratamento.

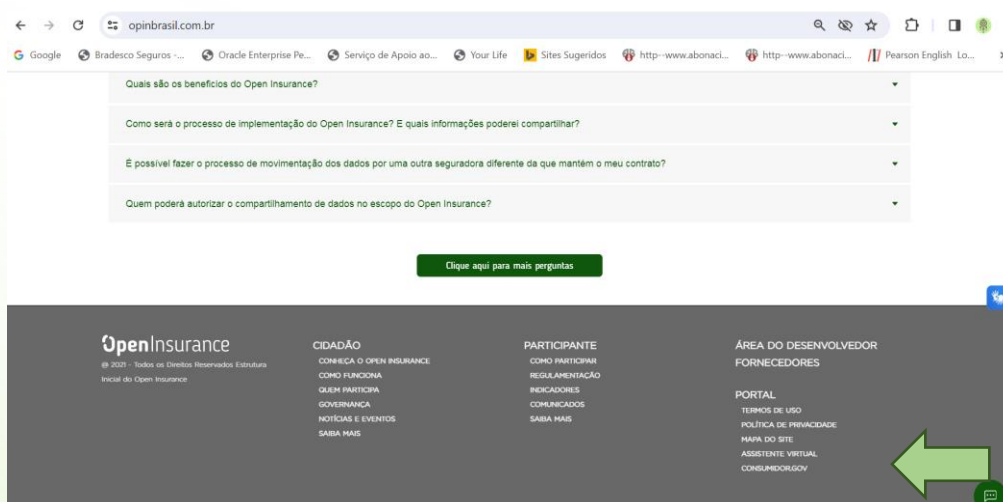
Todas as empresas presarão pelo atendimento adequado ao cliente conforme a Resolução CNSP nº 382/2020.

- **Ponto de Atenção**

O profissional de atendimento deverá prestar o serviço conforme as diretrizes da Lei LGPD nº 13.853/2019, Resolução CNSP nº 382/2020, quando SAC Lei nº 11.034/2022 e quando Ouvidoria, a Resolução CNSP nº 445/2022.

### 4.3.3 Fluxo 3º Etapa

Chamamos de terceira etapa a disponibilização, a qualquer tempo, do canal Consumidor.gov.br ao cliente. Ou seja, os atendimentos, em todas as etapas, quando solicitado pelo cliente, deverá informar como o canal poderá ser acessado, incluindo o link existente no portal do Open Insurance.



## 5 Contatos-Chaves

Os profissionais-chave das participantes, serão acionados por telefone e/ou e-mail, quando a demanda do cliente envolver outra(s) participante(s) em seu tratamento.

Esses contatos serão disponibilizados e atualizado pelas participantes na plataforma Open Insurance.

**[Futuramente será incluído o link para acesso aos contatos chave]**

## 6 Assuntos OPIN

A seguir, os assuntos com as respectivas descrições para a devida utilização nos registros:

### 6.1 SAC

Tipologia (da manifestação)	Assuntos	Descrição
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Erro Dado Cadastral</b>	Quando o cliente identificar que algum dado está errado
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)</b>	Quando o cliente identificar que algum dado aberto está errado, porém o dado está correto na sociedade transmissora
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Problema com o Atendimento</b>	Quando o cliente entender que está com problema com o atendimento da empresa transmissora ou receptora (tratamento, prazo...)
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Site fora do AR</b>	Quando o cliente identificar site fora do ar
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN - Dúvidas gerais do OPIN</b>	Quando o atendimento transbordar indevidamente do ambiente OPIN para as participantes
Sugestão/elogio	<b>OPIN - Sugestão ou elogio</b>	Sugestão ou elogio atinentes ao OPIN e PARTICIPANTES NO ÂMBITO DO OPIN

### 6.2 Ouvidoria

Tipologia (da manifestação)	Assuntos	Descrição
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Erro Dado Cadastral</b>	Quando o cliente identificar que algum dado está errado
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)</b>	Quando o cliente identificar que algum dado aberto está errado, porém o dado está correto na sociedade transmissora
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Problema com o Atendimento (recorrência)</b>	Quando o cliente entender que NÃO teve o seu problema de OPIN resolvido em um dos canais de atendimento da empresa transmissora ou receptora (tratamento, prazo...)
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Site fora do AR</b>	Quando o cliente identificar site fora do ar
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN - Dúvidas gerais do OPIN</b>	Quando o atendimento transbordar indevidamente do ambiente OPIN para as participantes
Sugestão/elogio	<b>OPIN - Sugestão ou elogio</b>	Sugestão ou elogio atinentes ao OPIN e PARTICIPANTES NO ÂMBITO DO OPIN

### 6.3 Central de Atendimento (Transacional)

Tipologia (da manifestação)	Assuntos	Descrição
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Erro Dado Cadastral</b>	Quando o cliente identificar que algum dado está errado
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)</b>	Quando o cliente identificar que algum dado aberto está errado, porém o dado está correto na sociedade transmissora
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Problema com o Atendimento</b>	Quando o cliente entender que está com problema com o atendimento da empresa transmissora ou receptora (tratamento, prazo...)
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN Site fora do AR</b>	Quando o cliente identificar site fora do ar
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN - Dúvidas gerais do OPIN</b>	Quando o atendimento transbordar indevidamente do ambiente OPIN para as participantes
Sugestão/elogio	<b>OPIN - Sugestão ou elogio</b>	Sugestão ou elogio atinentes ao OPIN e PARTICIPANTES NO ÂMBITO DO OPIN

#### Ponto de Atenção:

Importante considerar, nas plataformas, o registro com classificação para cada tipo de manifestação – informação, solicitação, sugestão, elogio ou reclamação.

## 7 Tipos de Registro

Identificada a demanda do cliente, o profissional de atendimento deverá registrar a demanda no assunto e na tipologia adequada.

O procedimento de forma correta é extremamente importante, pois esses registros deverão refletir em dados que permitirão a gestão do Atendimento Open Insurance.

### 7.1 Informação

Efeito de informar, esclarecer e/ou orientar sobre algo.

*Exemplo:* “O que é o Open Insurance?”

### 7.2 Solicitação

Efeito de solicitar, fazer um requerimento ou um pedido sobre algo.

*Exemplo:* “Gostaria de receber a confirmação do meu cadastro no Open Insurance.”

### 7.3 Sugestão

Efeito de sugerir, fazer sugestão acerca de uma mudança em processo, materiais, textos etc.

*Exemplo:* “Gostaria de sugerir que o Portal do Open Insurance tenha todos os contatos das empresas participantes.”

## 7.4 Elogio

Efeito de elogiar, ressaltar as qualidades positivas percebidas.

*Exemplo:* “Toda a equipe do Open Insurance é responsável e eficiente. Parabéns!”

## 7.5 Reclamação

Efeito de reclamar, opor-se a algo ou protestar oralmente ou por escrito, queixar-se de alguma desconformidade, reivindicar algo que não foi atendido.

*Exemplo:* “Pedi retificação de meus dados enviados para a participante X e não fui atendida, é um absurdo!”

## 8 Transmissão de Dados para Gestão OPIN

A cada final de ciclo, que ainda será definido, as participantes enviarão ao centralizador do Open Insurance os dados registrados atinentes aos atendimentos, de forma que haja a gestão das manifestações obtidas a partir do Open Insurance. Não faz parte da transmissão de dados aqueles denominados **sensíveis**.