

**MANUAL DE ATENDIMENTO  
CLIENTE OPEN INSURANCE**

## SUMÁRIO

SUMÁRIO .....	2
GLOSSÁRIO.....	4
1. Atendimento Adequado ao Cliente .....	6
1.1 Instrumentos legais .....	6
1.2 Instrumentos infralegais.....	6
1.3 Você já sabe, mas vale reforçar.....	7
2. Open Insurance.....	8
3. Pontos de Destaque Open Insurance para o Cliente .....	8
4. Fluxo de Atendimento.....	9
4.1 ETAPAS.....	9
4.1.1 Etapa Open Insurance .....	9
4.1.2 Etapa Participantes.....	9
4.1.3 Etapa Poder Público .....	10
4.2 TIPOS DE CANAIS .....	10
4.2.1 Perguntas e respostas (FAQ) .....	10
4.2.2 Chatbot.....	10
4.2.3 Fale Conosco (Service Desk) .....	10
4.2.4 Central de Atendimento (Transacional).....	10
4.2.5 SAC - Serviço de Atendimento Ao Consumidor .....	11
4.2.6 Ouvidoria .....	11
4.2.7 Consumidor.gov.br.....	11
4.3 FLUXOGRAMA .....	12
4.3.1 Fluxo 1º Etapa .....	12
4.3.2 Fluxo 2º Etapa .....	16
4.3.3 Fluxo 3º Etapa .....	18
5 Contatos-Chave .....	18
6 Assuntos OPIN.....	19
6.1 SAC.....	19
6.2 Ouvidoria .....	19
6.3 Central de Atendimento (Transacional).....	19
7 Tipos de Registro .....	20
7.1 Informação .....	20
7.2 Solicitação .....	20
7.3 Sugestão .....	20

7.4	Elogio .....	20
7.5	Reclamação .....	20
8	Transmissão de Dados para Gestão OPIN.....	21
8.1	Quem deve encaminhar .....	21
8.2	Datas limites para envio .....	21
8.3	Vigência do fluxo de transmissão de dados .....	21
8.4	Descrição do arquivo de dados a ser enviado .....	21
8.5	Conteúdo do arquivo de dados a ser enviado.....	21
8.6	Fluxograma de transmissão dos dados .....	22
9	LGPD e Segurança da Informação.....	23
9.1	Tratamento de Dados pessoais pelo Open Insurance .....	23
9.2	Segurança da Informação no Open Insurance .....	23
10	ANEXOS .....	24
10.1	Anexo I – Esquema do arquivo JSON com um exemplo do conteúdo de dados a serem enviados:.....	24
10.2	Anexo II – Esquema da tabela em excel com um exemplo do conteúdo de dados a serem enviados:.....	27

## GLOSSÁRIO

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

**ANPD:** Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais - autarquia de natureza especial, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável por zelar pela proteção de dados pessoais e por regulamentar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD no Brasil.

Você pode acessar em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

**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, Entidades Abertas de Previdência Complementar e Sociedades de Capitalização obedecem 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, e a Circular SUSEP Nº 656, de 11 de março de 2022 estabelece regras e critérios sobre a elaboração, a operação, a distribuição, a cessão, a subscrição, a publicidade e a comercialização de títulos de capitalização.

- 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 às 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

Os Setores também participam 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 e demais supervisionadas pela SUSEP. 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, ou insatisfação com algum produto contratado ou insuficiente informação prestada pelo

vendedor sobre o produto /ou sua contratação, 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, os setores são estritamente regulados e administram 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>).

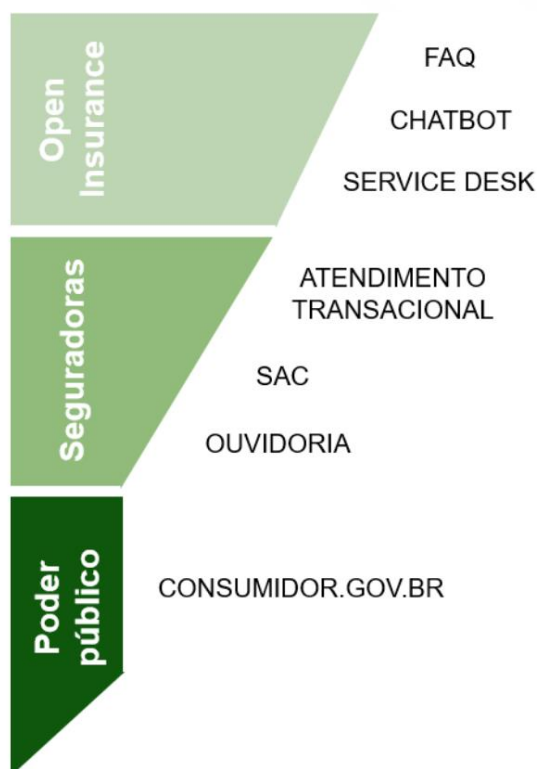


## 4. Fluxo de Atendimento

### 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 (Service Desk)

É um canal de atendimento com interações entre humanos, por meio do qual os clientes interagirão por meio de preenchimento de formulário no site com profissionais, para obter orientações e informações específicas sobre os procedimentos técnicos do Open Insurance que **não envolvam dados sensíveis. Caso seja identificado a necessidade de interação com as participantes, e, portanto, que envolvam dados sensíveis, a(s) participante(s), tratarão e responderão a manifestação.**

(<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.

#### 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.

#### 4.2.6 Ouvidoria

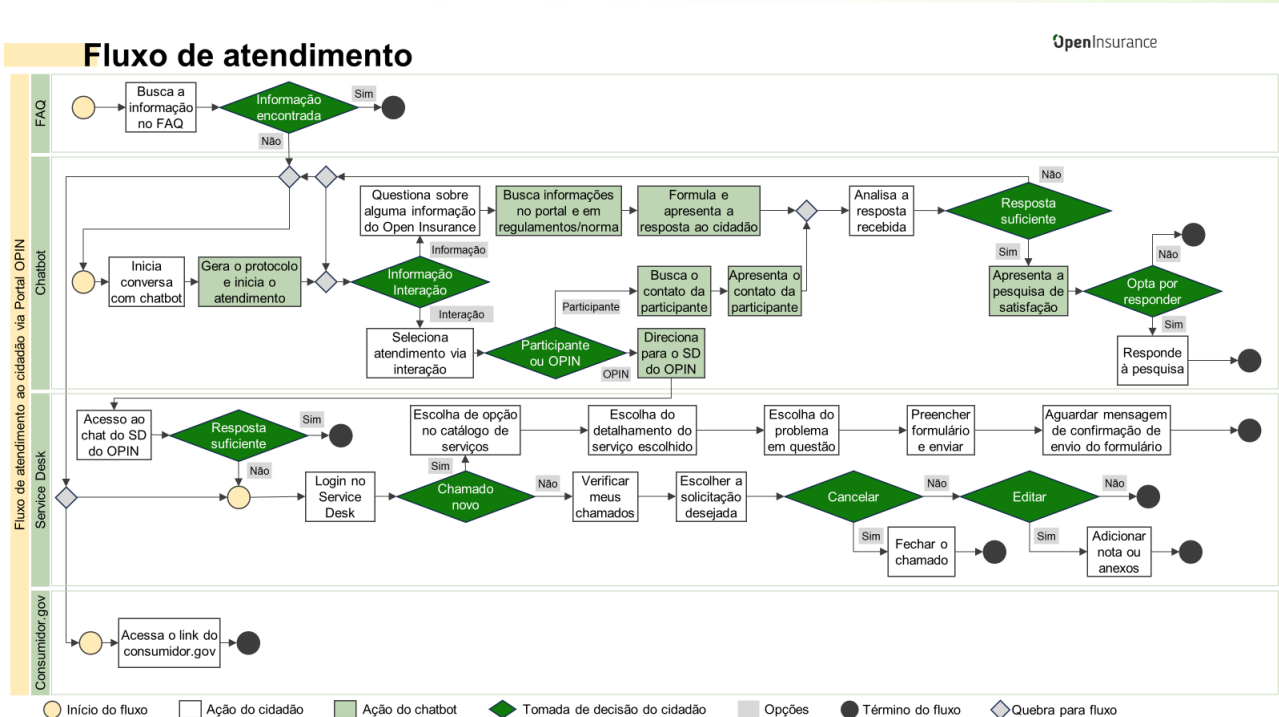
É a última instância de relacionamento com os clientes, seja de forma direta, seja com a interveniência de corretores de seguros, que atua na defesa dos direitos dos clientes com observância das normas legais e regulamentares pertinentes. Para tanto, recebe reclamações, sugestões e elogios dos clientes,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

#### 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.

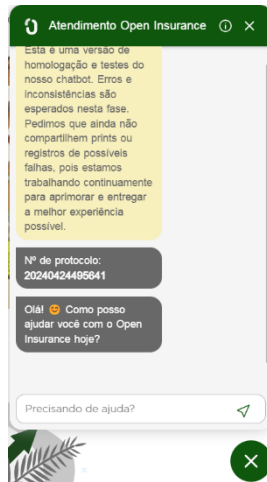
- **Chatbot**

O chatbot pode ser acessado a qualquer momento dentro do Portal OPIN via botão flutuante no canto inferior direito.

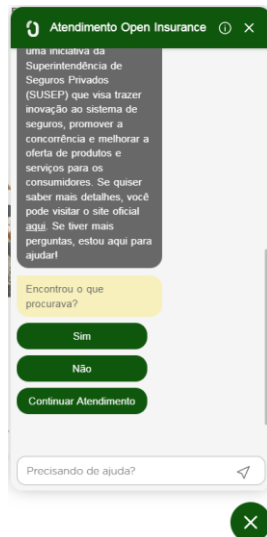
Além disso, existe a página de atendimento dentro da área do Cidadão do portal. Dentro dessa página, existe o tópico de “Canais de atendimento do Open Insurance” no menu vertical e quando esse tópico é acessado, o chatbot é aberto automaticamente, para facilitar a interação dos clientes com a ferramenta.

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

O fluxo dentro do chatbot funciona da seguinte maneira:



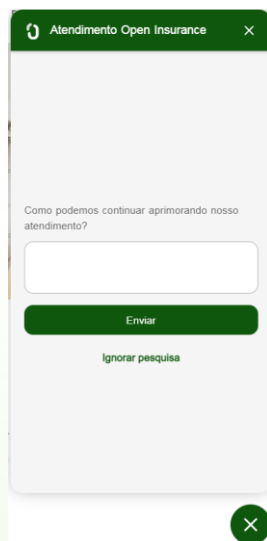
Ao iniciar o atendimento junto ao chatbot, é apresentado o número de protocolo gerado para aquele atendimento e a conversa é iniciada, permitindo que o cliente apresente a dúvida ou solicitação.



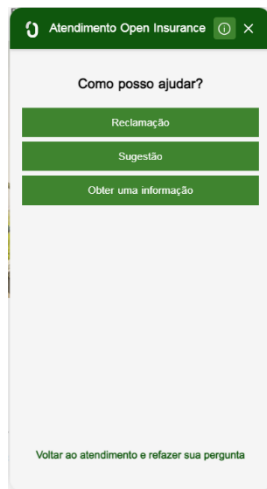
A partir da pergunta do cliente, o chatbot formula e apresenta uma resposta em tela.

Após um tempo da apresentação da resposta, o chatbot apresenta a pergunta “Encontrou o que procurava?” para entender se o atendimento pode ser concluído ou se e como o cliente deseja seguir com o atendimento.

Ao selecionar “Continuar Atendimento”, o cliente segue a interação com o chatbot, podendo realizar demais perguntas, sendo que, para cada pergunta realizada, o menu de “encontrou o que procurava?” aparece novamente.

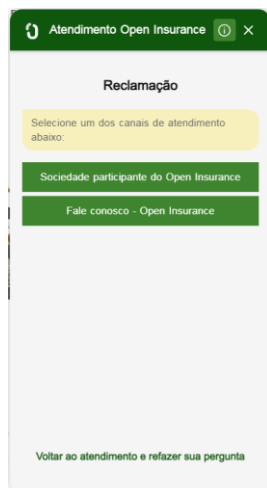


Ao selecionar “Sim”, o atendimento é finalizado e cliente é redirecionado para uma página onde pode apresentar sugestões de melhoria.



Ao selecionar “Não”, o cliente é redirecionado para a página de “Como posso ajudar?”, onde pode selecionar entre as opções “Reclamação”, “Sugestão”, “Obter informação” e na parte inferior, “Voltar ao atendimento e refazer pergunta”. Além disso, o cliente pode optar por ser direcionado para essa página a qualquer momento do atendimento, selecionando o botão “(i)” no canto direito superior.

Para a última opção, o cliente é redirecionado para a interação com o chatbot, onde poderá seguir realizando perguntas à ferramenta.

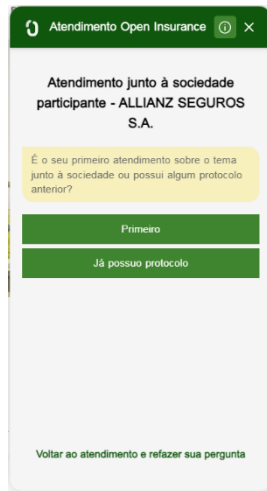


Para as três opções iniciais (“Reclamação”, “Sugestão” e “Obter informação”), o cliente é redirecionado para uma página onde seleciona em qual canal de atendimento gostaria de seguir: Junto à alguma participante do OPIN ou junto ao fale conosco da estrutura do OPIN.

Ao selecionar “Fale conosco – Open Insurance”, o cliente será redirecionado para o link de envio de manifestação do perfil cidadão dentro do Service Desk. Para maiores detalhes consultar seção “4.3.1 – Service Desk”.



Ao selecionar “Sociedade participante do Open Insurance”, o cliente será redirecionado para a listagem das participantes do OPIN, onde poderá selecionar para qual sociedade gostaria de ser direcionado.



Após informar a sociedade participante com a qual deseja seguir o atendimento, o cliente será questionado se é o primeiro atendimento sobre o tema junto à participante ou se já possui um número de protocolo anterior de alguma instância de atendimento da participante.

Caso seja a primeira interação, serão apresentados os contatos da participante, porém, não será apresentado o contato da Ouvidoria, pois para atendimento nessa instância, é necessário um protocolo de atendimento anterior.

Caso o cliente selecione que já possui protocolo, todas as instâncias serão apresentadas.

## • Fale conosco (Service Desk)

Pensando em facilitar a utilização do Fale Conosco (Service Desk) pelos clientes, foi implementado um perfil Cidadão, onde não é necessário realizar login para abrir uma manifestação e a quantidade de etapas para chegar ao formulário de manifestação é reduzida.

Esse canal pode ser acessado via fluxo do chatbot ou então, via tópico de Canais de Atendimento do Open Insurance na página de atendimento da área do Cidadão no Portal OPIN.

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

Ao acessar o Fale Conosco, o cliente será redirecionado para a tela inicial do Service Desk (<https://servicedesk.opinbrasil.com.br/servicePortal>). Dentro dessa tela, existe a opção “Cidadão”. Ao selecionar essa opção, o cliente será redirecionado para a área do Cidadão dentro do Service Desk, onde poderá optar por realizar o envio de manifestação.

Ao selecionar “realizar um envio de manifestação”, o cliente será redirecionado para o formulário de solicitação.

([https://servicedesk.opinbrasil.com.br/servicePortal/submitSR?category\\_id=570](https://servicedesk.opinbrasil.com.br/servicePortal/submitSR?category_id=570))

Dentro do formulário ele apresentará os seguintes dados:

- Nome completo
- Nome social (opcional)
- E-mail
- Número do ticket anterior (opcional)
- Assunto



- Tipo de manifestação
- Descrição da manifestação
- Anexos (opcional)

Após o envio da manifestação, o cliente receberá um e-mail na caixa de e-mail apresentada no formulário confirmando a solicitação e informando o prazo para recebimento de resposta.

Para demandas do cidadão, o SLA para resposta final será de até 15 dias corridos. Entretanto, cada participante envolvida na resposta terá um prazo de 7 dias corridos após o recebimento do chamado. Dessa forma, para demandas que exista a necessidade de redirecionamento do chamado de uma participante para a outra, o prazo para a resposta ao cliente se mantém preservado.

Devido ao fato de a área do cidadão do Service Desk não necessitar de login, a resposta final ao cliente será realizada via e-mail, para o endereço informado no formulário de solicitação. Assim, se faz necessário o envio de uma mensagem final no corpo do e-mail, informando que, caso a solicitação não tenha sido solucionada com a tratativa proposta, o cliente deverá abrir um novo chamado e poderá, dentro do novo formulário de solicitação, referenciar o ticket atual para manter o histórico das tratativas.

#### 4.3.2 Fluxo 2º Etapa

- *Atendimento Front*

Nesta etapa, o cliente terá contatado as sociedades participantes e/ou sociedades de capitalização e/ou entidades abertas de previdência complementares, 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-chave nas demandas que envolvam outras participantes no tratamento.

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

- *Pontos de Atenção*

1) 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.

2) O cliente (titular dos dados), conforme LGPD poderá obter das Sociedades, a qualquer momento e mediante requisição:

a) confirmar da existência de tratamento;

b) acesso aos seus dados;

c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;

e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;

f) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei 13.853/2019;

g) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;

h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;

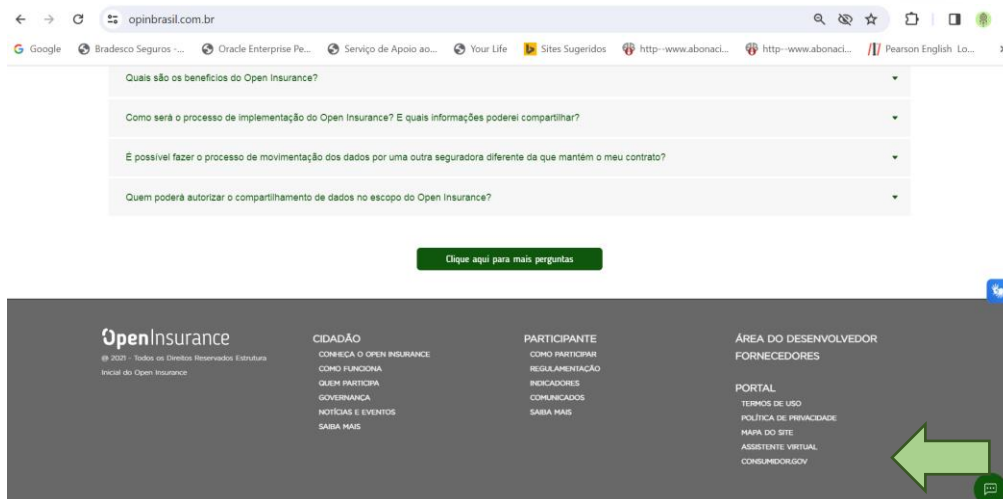
i) revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei 13.853/2019;

j) receber por declaração clara e completa, que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, observados os segredos comercial e industrial, no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da data do requerimento do titular.

3) O Opim assegura a proteção da dignidade humana, dos direitos da personalidade, da honra, da integridade moral, da igualdade, da liberdade, da privacidade, vedação de práticas lesivas degradantes e de discriminação odiosa, fundamentados no texto constitucional. Portanto, o nome social (designação que o indivíduo escolheu para lhe representar diante dos demais, por entender que o nome constante em seus registros oficiais não condiz com sua personalidade e identidade de gênero), é respeitada e praticada.

### 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-Chave

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 atualizados pelas participantes na plataforma Open Insurance.

## 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
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN - LGPD</b>	Quando o cliente, quiser informação, fizer solicitação e/ou reclamação sobre as diretrizes da LGPD relacionadas ao OPIN.
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
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN - LGPD</b>	Quando o cliente, quiser informação, fizer solicitação e/ou reclamação sobre as diretrizes da LGPD relacionadas ao OPIN.
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
Reclamação/Informação/Solicitação	<b>OPIN - LGPD</b>	Quando o cliente, quiser informação, fizer solicitação e/ou reclamação sobre as diretrizes da LGPD relacionadas ao OPIN.
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

### 8.1 Quem deve encaminhar

Os dados devem ser encaminhados à Gestão do Open Insurance Brasil por Entidades Participantes do ecossistema.

### 8.2 Datas limites para envio

Os dados do primeiro (dia 01 de janeiro a 31 de março), segundo (01 de abril a 30 de junho), terceiro (01 de julho a 30 de setembro) e quarto (01 de outubro a 31 de dezembro) trimestres deverão ser encaminhados pela Entidade Participante à Gestão do Open Insurance respectivamente até 10 de maio, 10 de agosto, 10 de novembro e 10 de fevereiro.

### 8.3 Vigência do fluxo de transmissão de dados

O presente fluxo terá vigência a partir de 10 de novembro de 2024, considerando o terceiro período de coleta de 01 de julho a 30 de setembro.

### 8.4 Descrição do arquivo de dados a ser enviado

As Entidades Participantes devem enviar à Gestão do Open Insurance, contendo as informações descritas no *layout* referentes a cada manifestação, das categorias de Ouvidoria, SAC e Transacional, gerada pela ouvidoria participante, observando-se os seguintes critérios:

- a) Manifestações concluídas no trimestre, independentemente de terem sido iniciadas no período; e
- b) Manifestações pendentes de decisão, independentemente de terem sido iniciadas no período.
- c) Dados sensíveis ou informações pessoais do reclamante de qualquer natureza não devem ser transmitidos, sob qualquer circunstância, buscando manter a conformidade com as leis de proteção de dados e normas vigentes do Open Insurance Brasil.

Os dados devem ser enviados em arquivo JSON, compactado em formato, seguindo *layout* detalhado na seção 8.5.

### 8.5 Conteúdo do arquivo de dados a ser enviado

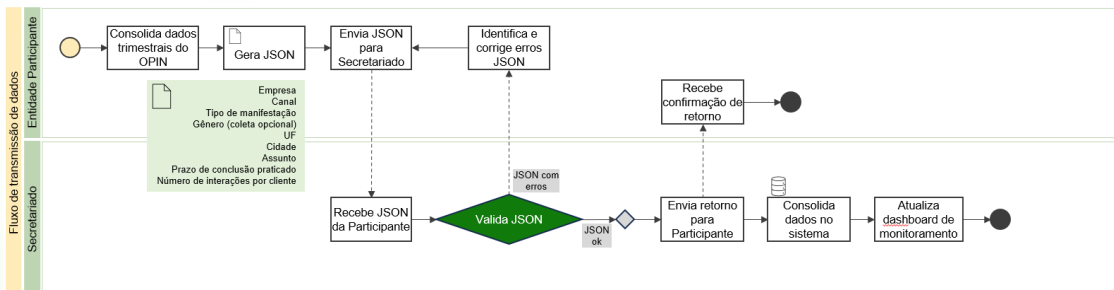
O *layout* proposto está representado no arquivo JSON de exemplo acessível no [Anexo I](#) deste manual.

Arquivos que não estiverem de acordo com o formato não terão a carga validada. Será disponibilizado relatório de erros dos dados submetidos.

Os dados devem ser encaminhados no formato JSON, e o título do arquivo deve indicar o trimestre cujos dados foram extraídos (Ex. 202401, para os dados extraídos entre os dias 01/01/2024 e 31/06/2024). Os atributos possuem as seguintes descrições:

- Entidade: *string* com o nome da Entidade Participante reclamada. Informação obrigatória.
- Canal: *string* com o canal utilizado na manifestação. Informação obrigatória.
- Tipo de manifestação: *string* com o canal utilizado na manifestação, preencher com “Ouvidoria”, “SAC” ou “Transacional”. Informação obrigatória.
- Gênero: *string* com o gênero declarado do reclamante, preencher “F” para feminino, “M” para masculino “NB” para não-binário e “Outro” caso o requisitante declare seu gênero de outra maneira. Para pessoa jurídica, deixar em branco. Informação não obrigatória.
- UF: *string* com o estado de recepção da manifestação, preencher com a sigla do estado de dois dígitos. Informação obrigatória.
- Cidade: *string* com a cidade de recepção da manifestação. Informação obrigatória
- Assunto: *string* com o assunto correspondente da manifestação, conforme tabelas da seção 6. Informação obrigatória.
- Prazo de conclusão praticado: *int* com o prazo em número de dias corridos para concluir a manifestação. Informação obrigatória.
- Número de interações por cliente: *int* com o número de interações por cliente para concluir a manifestação. Informação obrigatória.

## 8.6 Fluxograma de transmissão dos dados





## 9 LGPD e Segurança da Informação

### 9.1 Tratamento de Dados pessoais pelo Open Insurance

O Open Insurance possui a responsabilidade de operacionalizar a infraestrutura necessária para que o compartilhamento de dados dos clientes das sociedades autorizadas/credenciadas pela Susep, que deram consentimento para que esta atividade ocorra, seja realizado de forma segura entre as participantes.

Atenção! O Open Insurance não trata os dados pessoais referentes a esse compartilhamento. Isso significa que o Sistema de Seguros Aberto é responsável por proporcionar a integração entre os sistemas das participantes, permitindo que “conversem” entre si, mas os dados dos clientes transitados são de responsabilidade das participantes que os mantêm.

As sociedades participantes devem tratar os dados dos clientes de acordo com a legislação e regulamentação vigentes sobre privacidade e proteção de dados pessoais, como a LGPD, sempre levando em consideração princípios como a transparência, a necessidade e a adequação do tratamento, bem como a adoção das melhores medidas de privacidade e de segurança.

Os dados pessoais tratados no âmbito do Open Insurance se restringem aos dispostos no Aviso de Privacidade, disponível no Portal (<https://opinbrasil.com.br/politica-de-privacidade>).

### 9.2 Segurança da Informação no Open Insurance

Um dos principais objetivos do Open Insurance é prezar pela proteção dos dados e serviços que são compartilhados. Assim, a segurança da informação de todas as informações incluindo dados pessoais no Open Insurance funciona da seguinte forma:

Todas as informações são classificadas e rotuladas de acordo com seu nível de sensibilidade. Esta classificação permite aplicar as medidas de segurança adequadas, garantindo a proteção contra acessos não autorizados.

O acesso a sistemas e informações, é rigorosamente controlado. Somente indivíduos autorizados, com necessidade específica, têm permissão de acesso.

Estabelecemos períodos de retenção para todas as informações, incluindo dados pessoais e dados pessoais sensíveis em conformidade com a legislação vigente. Após o término deste período, os dados são descartados de forma segura, assegurando a privacidade e a conformidade regulatória.

As informações são armazenadas de forma segura, utilizando criptografia tanto para dados em trânsito quanto para dados em repouso. Isso garante que os dados estejam protegidos contra interceptação e acesso não autorizado em todas as fases de seu ciclo de vida.

Realizamos cópias de segurança regulares de todas as informações do Open Insurance, incluindo aquelas que contenham dados pessoais e dados pessoais sensíveis. Estas cópias são armazenadas em locais seguros e protegidas por criptografia, garantindo a disponibilidade e a recuperação dos dados em caso de incidentes.

Todas as atividades relacionadas ao tratamento de dados pessoais são continuamente monitoradas e auditadas. Mantemos logs de auditoria para detectar e responder a atividades suspeitas ou não autorizadas, assegurando a integridade e a confidencialidade dos dados.

**⚠ Importante ressaltar que a transmissão de dados atinentes aos atendimentos OPIN, não abarcam dados sensíveis.**

## 10 ANEXOS

### 10.1 Anexo I – Esquema do arquivo JSON com um exemplo do conteúdo de dados a serem enviados:

Link para o arquivo: [Modelo JSON transmissao de dados.txt](#)

```
{
  "Ocorrencias":[
    {
      "Entidade": "Empresa 1",
      "Canal": "SAC",
      "Tipo de manifestação": "Informação",
      "Gênero": "F",
      "UF": "MG",
      "Cidade": "Belo Horizonte",
      "Assunto": "OPIN - LGPD",
      "Prazo de conclusão praticado": 5,
      "Número de interações por cliente": 1
    }
  ]
}
```



```
},  
{  
  "Entidade": "Empresa 1",  
  "Canal": "SAC",  
  "Tipo de manifestação": "Reclamação",  
  "Gênero": "M",  
  "UF": "SP",  
  "Cidade": "São Paulo",  
  "Assunto": "OPIN Erro Dado Cadastral",  
  "Prazo de conclusão praticado": 2,  
  "Número de interações por cliente": 2  
},  
{  
  "Entidade": "Empresa 1",  
  "Canal": "Ouvidoria",  
  "Tipo de manifestação": "Reclamação",  
  "Gênero": "M",  
  "UF": "RR",  
  "Cidade": "Bela Vista",  
  "Assunto": "OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)",  
  "Prazo de conclusão praticado": 9,  
  "Número de interações por cliente": 7  
},  
{  
  "Entidade": "Empresa 1",  
  "Canal": "Transacional",  
  "Tipo de manifestação": "Sugestão",  
  "Gênero": "F",  
  "UF": "RS",  
  "Cidade": "Porto Alegre",  
  "Assunto": "OPIN - Sugestão ou elogio",  
  "Prazo de conclusão praticado": 1,  
  "Número de interações por cliente": 5  
},  
{
```

```
"Entidade": "Empresa 1",
"Canal": "SAC",
"Tipo de manifestação": "Reclamação",
"Gênero": "NB",
"UF": "SP",
"Cidade": "Guarulhos",
"Assunto": "OPIN - Dúvidas gerais do OPIN",
"Prazo de conclusão praticado": 12,
"Número de interações por cliente": 9
},
{
"Entidade": "Empresa 1",
"Canal": "SAC",
"Tipo de manifestação": "Reclamação",
"Gênero": "M",
"UF": "RJ",
"Cidade": "Niterói",
"Assunto": "OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)",
"Prazo de conclusão praticado": 9,
"Número de interações por cliente": 1
},
{
"Entidade": "Empresa 1",
"Canal": "Ouvidoria",
"Tipo de manifestação": "Solicitação",
"Gênero": "F",
"UF": "RJ",
"Cidade": "Rio de Janeiro",
"Assunto": "OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)",
"Prazo de conclusão praticado": 7,
"Número de interações por cliente": 1
},
{
"Entidade": "Empresa 1",
"Canal": "Ouvidoria",
```

```
"Tipo de manifestação": "Solicitação",
"Gênero": "Outro",
"UF": "BA",
"Cidade": "Salvador",
"Assunto": "OPIN - Dúvidas gerais do OPIN",
"Prazo de conclusão praticado": 15,
"Número de interações por cliente": 2
},
{
  "Entidade": "Empresa 1",
  "Canal": "SAC",
  "Tipo de manifestação": "Solicitação",
  "Gênero": "M",
  "UF": "GO",
  "Cidade": "Goiânia",
  "Assunto": "OPIN - Dúvidas gerais do OPIN",
  "Prazo de conclusão praticado": 10,
  "Número de interações por cliente": 3
},
{
  "Entidade": "Empresa 1",
  "Canal": "SAC",
  "Tipo de manifestação": "Solicitação",
  "Gênero": "F",
  "UF": "ES",
  "Cidade": "Vitória",
  "Assunto": "OPIN - Dúvidas gerais do OPIN",
  "Prazo de conclusão praticado": 3,
  "Número de interações por cliente": 2
}
]
}
```

## 10.2 Anexo II – Esquema da tabela em excel com um exemplo do conteúdo de dados a serem enviados:

Link para a planilha: [Modelo Coleta dados.xlsx](#)

Entidade	Canal	Tipo de manifestação	Gênero	UF	Cidade	Assunto	Prazo de conclusão praticado	Número de interações por cliente
Empresa 1	SAC	Informação	F	MG	Belo Horizonte	OPIN - LGPD	5	1
Empresa 1	SAC	Reclamação	M	SP	São Paulo	OPIN Erro Dado Cadastral	2	2
Empresa 1	Ouvidoria	Reclamação	F	RR	Bela Vista	OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)	9	7
Empresa 1	Transacional	Sugestão	M	RS	Porto Alegre	OPIN - Sugestão ou elogio	1	5
Empresa 1	SAC	Reclamação	NB	SP	Guarulhos	OPIN - Dúvidas gerais do OPIN	12	9
Empresa 1	SAC	Reclamação	F	RJ	Niterói	OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)	9	1
Empresa 1	Ouvidoria	Solicitação	M	RJ	Rio de Janeiro	OPIN Erro no Compartilhamento do(s) Dado(s)	7	1
Empresa 1	Chatbot	Solicitação	Outro	BA	Salvador	OPIN - Dúvidas gerais do OPIN	15	2
Empresa 1	SAC	Solicitação	F	GO	Goiânia	OPIN - Dúvidas gerais do OPIN	10	3
Empresa 1	SAC	Solicitação	F	ES	Vitória	OPIN - Dúvidas gerais do OPIN	3	2