

Comunicado OPIN 007/2024

Aumento na utilização da API de Canais de Atendimento
- Construção do fluxo de atendimento do Open Insurance -

Prezadas Participantes,

Em atendimento ao Ofício Eletrônico Nº 136/2023/CPRO1/CGPRO/DIR3/SUSEP, a Estrutura Inicial do Open Insurance informa que está sendo construído um fluxo para realizar o atendimento dos cidadãos via atendente virtual a partir de seu portal.

Nesse sentido, uma das instâncias de atendimento é o direcionamento do cidadão para as participantes nos casos em que haja necessidade de o atendimento ser realizado por uma participante específica. Para isso, será utilizada a informação de contato disponível na API de Canais de Atendimento, cadastrada na Fase 1 (Open Data).

Para o fluxo de atendimento do Open Insurance é necessário que os seguintes dados estejam cadastrados: **contato do SAC, contato da Ouvidoria e contato da instância Transacional (quando julgar necessário).**

Dessa forma informamos que **a API de Canais de Atendimento será utilizada com maior frequência a partir do início de março** e pedimos que cada participante **revise os contatos presentes na API e os mantenha atualizados a partir de então.**

Atenciosamente,

Secretariado do Open Insurance Brasil