

Assuntos de atendimento para cadastramento interno nas participantes

- 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 (Opin) informa que está sendo construído um fluxo para realizar o atendimento dos cidadãos via atendente virtual a partir do portal do Opin.

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 necessário que as participantes realizem o cadastro de Assuntos referentes ao Open Insurance para atendimento interno dos respectivos clientes.**

Para o fluxo de atendimento do Open Insurance o direcionamento às participantes está previsto para as seguintes instâncias: **SAC, Ouvidoria e Transacional (quando julgar necessário - realizar o cadastro na API de canais de atendimento).**

Dessa forma, segue a lista de assuntos de cada uma das instâncias para serem cadastrados internamente dentro de cada participante:

SAC

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

Ouvidoria

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

Transacional (quando a participante julgar necessário)

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

Atenciosamente,

Secretariado do Open Insurance Brasil