



MANUAL DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO OPEN INSURANCE

Versão 1.1

Agosto/2021

DETIIC - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Manual de Serviços Prestados pela Governança do Open Insurance

Histórico de revisão

Data	Versão	Descrição das alterações
02/08/2021	1.0	Versão inicial.
10/12/2021	1.1	Atualização do item 2.4 - Testes de Conformidade e Registro de APIs.



Sumário

Apresentação	3
Termos de Uso	3
Referências	3
1. Introdução	4
2. Diretório de Participantes.....	4
2.1 Gerenciamento de Identidades e Acessos	5
2.2 Gerenciamento de Identidade e Autorização de Aplicações.....	5
2.3 Gerenciamento de Informações do Diretório	5
2.4 Testes de Conformidade e Registro de APIs.....	6
2.5 Acordos de Nível de Serviço (SLAs) do Diretório.....	6
2.6 Monitoramento de desempenho e de disponibilidade	7
3. Service Desk	7
3.1 Solução de dúvidas gerais	8
3.2 Suporte na abertura de tickets	8
3.3 Suporte a notificações	10
3.4 Suporte aos serviços prestados pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Insurance	11
3.5 SLAs do <i>Service Desk</i>	11
4. Portal do Open Insurance no Brasil	11
4.1 Diretrizes do Portal do Open Insurance no Brasil.....	11
4.2 Área do Desenvolvedor	12
4.3 Área do Cidadão	13
4.4 Área do Participante.....	14
4.5 SLAs do Portal do Open Insurance.....	15
5. Sandbox	15
5.1 SLAs do <i>Sandbox</i>	15



Apresentação

Este manual define as especificações dos serviços prestados pela estrutura responsável pela governança do **Open Insurance**. A observância do disposto neste manual é obrigatória por parte das sociedades participantes, conforme definição prevista na regulamentação vigente.

Considerando o objetivo de compatibilidade entre o **Open Banking** e o **Open Insurance**, conforme previsto no inciso VII do art. 3º da Resolução CNSP nº 415, de 2021, este manual possui estrutura semelhante ao apresentado na Instrução Normativa BCB nº 98, de 2021, com adaptações necessárias para a realidade de produtos e serviços deste setor.

Termos de Uso

Este manual detalha os requisitos técnicos para a implementação dos elementos necessários à operacionalização do **Open Insurance**, complementando a regulamentação vigente sobre o tema.

O manual será revisto e atualizado periodicamente a fim de preservar a compatibilidade com a regulamentação, bem como para incorporar os aprimoramentos decorrentes da evolução do **Open Insurance** e da tecnologia.

Informações mais detalhadas e exemplos da aplicação deste manual poderão ser encontrados nos guias e tutoriais disponíveis no Portal do **Open Insurance** no Brasil, na Área do Desenvolvedor.

Sugestões, críticas ou pedidos de esclarecimento de dúvidas relativas ao conteúdo deste documento podem ser enviados à Susep por meio dos canais institucionais dessa autarquia.

Referências

Estas especificações baseiam-se, referenciam, e complementam, quando aplicável, os seguintes documentos:

Referência	Origem
Resolução CNSP nº 415, de 2021	Normativo CNSP
Circular Susep nº 635, de 2021	Normativo Susep



1. Introdução

O funcionamento do **Open Insurance** de forma satisfatória pressupõe o provimento de alguns serviços fundamentais. No modelo adotado no país, definido pela Resolução CNSP nº 415 e Circular Susep nº 635, ambas de 2021, essa incumbência ficou a cargo da Estrutura Responsável pela Governança.

O Diretório é o primeiro elemento essencial para a infraestrutura do **Open Insurance**. Ele congrega uma série de funcionalidades críticas, como o gerenciamento de credenciais dos participantes e o monitoramento das APIs.

Os canais de suporte ao Diretório e de encaminhamento de demandas às sociedades participantes também são importantes para o atendimento das necessidades de apoio técnico na operacionalização do **Open Insurance**, inclusive no que se refere aos aspectos compartilhados da infraestrutura. Eles constituem um ponto focal para recepção e encaminhamento das demandas aos participantes, com o acompanhamento das demandas até a sua resolução.

Com o propósito de promover a comunicação não somente entre os participantes do **Open Insurance**, mas com o público em geral, deverá ser disponibilizado o Portal do **Open Insurance** no Brasil. Nesse portal, o cidadão poderá esclarecer suas dúvidas em relação aos serviços e à tecnologia; o desenvolvedor conseguirá informações de cunho técnico-operacional e as sociedades participantes poderão obter informações sobre o ambiente.

Também será disponibilizado ambiente de teste de APIs (*Sandbox*), com o objetivo de proporcionar estrutura de apoio a desenvolvimento e testes por parte das sociedades participantes.

Esses são alguns dos serviços a serem prestados pela estrutura inicial de governança com o objetivo de viabilizar o **Open Insurance** no País. Naturalmente, haverá uma evolução das necessidades inerentes a essa tecnologia, ainda distante de sua maturidade. Assim, a finalidade deste manual é estabelecer parte dos requisitos mínimos dos serviços essenciais sem a pretensão de ser exaustivo, deixando uma margem para decisão e atuação das sociedades nos pontos não cobertos pelo documento, mas necessários para o sucesso da implementação do **Open Insurance**.

2. Diretório de Participantes

O Diretório de Participantes é o ambiente no qual uma sociedade autorizada a funcionar pela Susep formaliza sua participação no ambiente do **Open Insurance**, realizando sua integração para dar início ao compartilhamento de dados, iniciação de transação de pagamento e/ou encaminhamento de serviço relacionado a seguros com as demais sociedades participantes, por meio de APIs.

O Diretório de Participantes deverá implementar as seguintes funcionalidades:

- I- gerenciamento de identidades e acessos: a emissão e o gerenciamento de registros de identidade para organizações e pessoas naturais que interagem com o Diretório;
- II- gerenciamento de identidade e autorização de aplicações: identificação e



autorização das aplicações das sociedades participantes; e

III- gerenciamento de informações do Diretório: a capacidade de atualizar e encontrar as informações mantidas no Diretório, por meio de APIs, arquivos e/ou de uma interface de usuário web.

2.1 Gerenciamento de Identidades e Acessos

A funcionalidade "Gerenciamento de Identidades e Acessos" deve abranger todos os processos de negócio executados desde o primeiro contato do representante da sociedade com a página inicial do **Open Insurance** até o final de sua inscrição como participante do Diretório.

O Diretório deverá permitir que representantes das sociedades possam cadastrá-las como participantes no **Open Insurance**, coletando as informações necessárias para a sua participação plena, de acordo com as respectivas modalidades de participação.

O processo de cadastramento deverá estar detalhado no Portal do **Open Insurance** no Brasil mantido pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance**.

2.2 Gerenciamento de Identidade e Autorização de Aplicações

A funcionalidade "Gerenciamento de Identidade e Autorização de Aplicações" deverá abranger os processos de negócio envolvidos com a identificação e autorização de participação de aplicações no **Open Insurance**, permitindo um consumo seguro de informações.

Esse processo deverá estar detalhado no Portal do **Open Insurance** no Brasil mantido pela Estrutura Responsável pela governança do **Open Insurance**.

2.3 Gerenciamento de Informações do Diretório

O Diretório deverá dispor de funcionalidades que possibilitem a listagem dos participantes, a consulta e alteração dos seus dados, de seus representantes e de seus contatos, bem como o histórico das modificações realizadas. Essas alterações devem ser passíveis de notificação aos participantes.

Além disso, o Diretório também deverá armazenar e disponibilizar seus indicadores de desempenho e disponibilidade, bem como os respectivos indicadores das sociedades participantes.

O Diretório deverá também dispor de funcionalidade para a revogação de certificado e de participante, conforme a regulamentação vigente.

Em relação às APIs de dados acessíveis ao público relativos aos canais de atendimento e aos produtos e serviços disponíveis para contratação na sociedade participante, ora definidos pelo Manual de Escopo de Dados, o Diretório de Participantes deverá prover consultas, por meio de API ou arquivos, que permitam identificar os participantes que implementam uma determinada API ou *endpoint*, bem como listar as APIs e *endpoints* implementados por um participante. Em relação às demais APIs daquele manual, deverá ser provida API que implemente consultas análogas, nesse caso restrito às sociedades participantes do **Open Insurance**.



Os processos envolvidos nessas funcionalidades deverão estar detalhados no Portal do **Open Insurance** no Brasil.

2.4 Testes de Conformidade e Registro de APIs

A Estrutura de Governança deverá estabelecer processo de validação de conformidade de APIs dos participantes. O escopo mínimo dos testes deverá abranger aspectos funcionais e não funcionais; os primeiros visarão a avaliar se as implementações estão aderentes às especificações das APIs; os últimos objetivarão avaliar se os requisitos não funcionais das APIs, em particular, segurança, estão sendo atendidos por suas implementações.

A execução dos testes de conformidade será realizada em ambiente disponibilizado pela Estrutura de Governança, que também será responsável pela certificação dos resultados.

Uma implementação de versão de API do **Open Insurance** só poderá ser registrada no ambiente produtivo do Diretório caso tenha sido certificada nos testes de conformidade.

Deverá ser disponibilizado em área pública do Portal do **Open Insurance** no Brasil os resultados dos testes de conformidade de APIs já realizados.

Testes de Conformidade e Certificações – Fase 1

Visando uma maior eficiência e segurança de implementação, excepcionalmente para as APIs referentes ao compartilhamento de dados previstos no inciso II do art. 5º da Circular Susep nº 635/2021, as sociedades participantes devem observar os seguintes prazos:

I - obtenção da certificação funcional das APIs: de 15 de dezembro de 2021 até o registro no ambiente produtivo do Diretório de Participantes das APIs; e

II - registro no ambiente produtivo do Diretório de Participantes das APIs: até 4 de março de 2022.

2.5 Acordos de Nível de Serviço (SLAs) do Diretório

O Diretório deverá observar o seguinte nível mínimo de serviço:

Disponibilidade:

I- 24 horas por dia, 7 dias por semana;

II- 95% a cada 24 horas; e

III- 99,5% a cada 3 meses.

Desempenho das APIs: tempo de resposta de percentil 95 em no máximo:

I- 1000ms para alta prioridade;

II- 1500ms para média prioridade; e

III- 4000ms para administrativo.

2.6 Monitoramento de desempenho e de disponibilidade

O Diretório deverá armazenar e disponibilizar dados estatísticos de desempenho e de disponibilidade do **Open Insurance**, com frequência mínima que permita aferir o atendimento dos acordos de nível de serviço:

- I- das APIs dos Participantes; e
- II- dos elementos da infraestrutura compartilhada

Esses dados estatísticos devem ser também disponibilizados em área pública do Portal do **Open Insurance** no Brasil na forma de um *dashboard* de fácil visualização, que permita a apreensão desse desempenho pelo público em geral de maneira rápida e clara. O *dashboard* deve propiciar a visualização dos dados em, no mínimo, dois níveis diferentes:

- I- visão consolidada: com as médias dos indicadores mais importantes, prevendo destaque para os melhores e piores desempenhos do mês em termos de disponibilidade; e
- II- visão customizada/comparativa: com a possibilidade de ordenação por valor (crescente e decrescente), busca e seleção de múltiplos parâmetros pelo usuário, como participante, *endpoint*, período, entre outros.

Em ambas as visualizações, deve ser previsto no *dashboard* recurso gráfico/visual, como uso de ícones ou símbolos, que permita aferir o desempenho do indicador em relação ao mínimo regulatório exigido.

Dada a amplitude do escopo de participantes do **Open Insurance**, eventuais gráficos que listem todas as sociedades participantes devem prover ferramenta de busca que auxilie o usuário a localizar no gráfico uma sociedade específica caso desejado.

Os resultados devem ser passíveis de *download* para diferentes formatos.

As métricas, unidades de medida e definições utilizadas devem ficar claras para o usuário, bem como eventuais limitações, exclusões ou alterações referentes à base de cálculo.

3. Service Desk

O *Service Desk* é o ambiente do **Open Insurance** que requisita e mantém, de forma centralizada, os *tickets* de suporte técnico relacionados ao Diretório de Participantes, às suas APIs e aos dados e serviços compartilhados entre os participantes.

Nesse ambiente deverão ser disponibilizadas quatro funcionalidades básicas:

- I- solução de dúvidas gerais;
- II- suporte na emissão de *tickets*;
- III- suporte a notificações; e



IV- suporte aos serviços prestados pela Estrutura Responsável pela Governança.

3.1 Solução de dúvidas gerais

Deverão ser providas duas áreas para solução de dúvidas técnicas relacionadas ao **Open Insurance**, a saber: perguntas frequentes sobre assuntos técnicos (FAQ) e um canal de atendimento, que poderá ser implementado com atendimento de forma automatizada, sem intervenção humana.

3.1.1 Perguntas frequentes

Nesta área deverão ser encontradas as respostas para os questionamentos mais frequentes relacionados ao suporte técnico, ao Diretório, às APIs, aos dados e serviços compartilhados entre as sociedades participantes e aos processos deste compartilhamento, de modo que algumas dúvidas possam ser sanadas de maneira rápida e independente.

O conteúdo inicial deste ambiente precisará ser discutido e elaborado pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance** e deverá ser reavaliado a cada lançamento de versão major das APIs, de forma a atender seu objetivo de esclarecer dúvidas frequentes do público.

3.1.2 Canal de atendimento

Deverá ser disponibilizado canal de atendimento para suporte técnico, que poderá ser implementado com atendimento de forma automatizada, sem intervenção humana. Nesse canal, poderão ser obtidas respostas para dúvidas de menor complexidade.

As respostas deverão ser classificadas conforme o grau de sensibilidade, devendo ser fornecida com observância do perfil do demandante.

Caso não seja possível atender às necessidades do demandante por meio do canal automatizado, deverá ser oferecida a possibilidade de abertura de *ticket*.

3.2 Suporte na abertura de tickets

3.2.1 Tipos de *tickets*

O *Service Desk* deverá suportar pelo menos dois tipos de tickets:

- I- requisições: pedidos de informações ou sugestões de melhorias; e
- II- incidentes: comunicação de falhas ou degradação de qualidade em algum serviço.

3.2.2 Gerenciamento de *tickets*

3.2.2.1 Princípios para o gerenciamento de *tickets*

Deverá ser implementada uma sistemática que permita a definição dos estados de atendimento dos *tickets*, bem como as transições entre os estados, de forma a permitir a adoção de ações adequadas ao seu tratamento, a exemplo de: triagem, enfileiramento, atribuição, resposta, avaliação e devolução. Essa sistemática deverá estar detalhada no

Manual de Serviços Prestados pela Governança do Open Insurance

Portal do **Open Insurance** no Brasil mantido pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance**.

3.2.2.2 Abertura de *tickets*

O *Service Desk* deverá permitir a abertura de *tickets* via canal de atendimento, ou adicionalmente, no caso de uma sociedade participante, por meio de API específica.

Na abertura de um *ticket* deverá ser gerado um número de protocolo, que deverá ser informado ao demandante. Nesse momento, começará a contar prazo para atendimento da demanda, conforme acordo de nível de serviço especificado no item 3.2.2.5.

3.2.2.3 Classificação do prazo máximo de resolução do *ticket*

O prazo máximo de resolução do *ticket* deverá estar associado ao mesmo antes do direcionamento às sociedades participantes. Esses prazos estão definidos no item 3.2.2.5.

3.2.2.4 Trilha de auditoria do *ticket*

Toda atualização que ocasione uma mudança do estado de atendimento ou do conteúdo do *ticket* deverá ser devidamente registrada e armazenada para acesso futuro e para fins de verificação ou auditoria, observados os prazos de armazenamento previstos na regulamentação vigente.

3.2.2.5 SLAs para atendimento dos *tickets*

3.2.2.5.1 Metas de atendimento de requisições

As metas para atendimento dos *tickets* por tipo de requisições são:

Tipo de requisição	Prazo máximo	Esclarecimentos adicionais
Solicitações de Informações	5 dias úteis	O prazo se refere ao fornecimento das informações solicitadas, ou a indicação do canal adequado para a obtenção das informações.
Sugestões de Melhorias	10 dias úteis	O prazo se refere ao fornecimento de resultado de análise preliminar da proposta, também informando prazo estimado de implementação, caso aplicável.

3.2.2.5.2 Metas de atendimento de incidentes sem indisponibilidade

As metas para atendimento dos *tickets* relacionados a incidentes que não causem indisponibilidade de serviços são:

Tipo de incidente	Prazo máximo	Esclarecimentos adicionais
Degradação de qualidade de serviço	2 dias úteis	O prazo se refere à implantação de correção ou solução de contorno visando reparar falhas que degradem algum



Manual de Serviços Prestados pela Governança do Open Insurance

		serviço sem causar sua interrupção.
Correção de erros	5 dias úteis	O prazo se refere à implantação de correção ou solução de contorno visando reparar falhas que produzam resultados incorretos ou inesperados em algum serviço sem causar sua interrupção.

3.2.2.5.3 Metas de atendimento de incidentes com indisponibilidade

As metas para atendimento dos *tickets* relacionados a incidentes que causem indisponibilidade de serviços devem ser estipuladas pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance**, garantindo o atendimento dos seus respectivos SLAs de disponibilidade. Uma vez reestabelecido o serviço o ticket relativo ao incidente deve ser fechado em até 1 dia útil.

3.2.2.6 Contagem de prazo dos *tickets*

Os prazos se referem ao tempo total de atendimento, desde a geração do protocolo até o encerramento do *ticket*, englobando o tempo despendido no *Service Desk* e nos participantes demandados, sendo vedadas pausas nessa contagem.

3.2.2.7 Notificação de atualização dos tickets

Toda atualização no *ticket* (conteúdo e/ou estado de atendimento) deverá ser notificada ao demandante. Os participantes demandados também poderão receber notificações.

3.3 Suporte a notificações

O *Service Desk* deverá dispor de funcionalidade para notificação e divulgação de informações relevantes para as sociedades participantes e demais interessados.

O processo envolverá o reporte, inserção em quadro de notícias e o envio de informações às sociedades participantes.

3.3.1 Tipos de notificações

As seguintes informações deverão ser reportadas:

- I- problemas nas implementações das APIs;
- II- atualizações tempestivas sobre indisponibilidade de APIs;
- III- atualizações tempestivas sobre degradação de qualidade de serviços;
- IV- notificações sobre indisponibilidades programadas; e
- V- notificações sobre reestabelecimento de serviços.
- VI- Também deverão ser reportadas as seguintes mudanças técnicas:
- VII- atualizações nas implementações das APIs;



- VIII- atualizações de políticas de segurança e/ou participantes;
- IX- atualizações no Diretório; e
- X- atualizações nas definições de APIs.

O detalhamento das informações e das formas de notificação deve estar previsto no Portal do **Open Insurance** no Brasil.

3.4 Suporte aos serviços prestados pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Insurance

O *Service Desk* deverá prover suporte aos seguintes tópicos relacionados aos serviços prestados pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance**:

- I- registro dos participantes no Diretório;
- II- acesso ao Diretório;
- III- atualizações do Diretório; e
- IV- consultas, reporte de problemas e reclamações quanto aos serviços prestados pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance**.

3.5 SLAs do Service Desk

O *Service Desk* deverá observar o seguinte nível mínimo de serviço:

Disponibilidade:

- I- 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- II- 95% a cada 24 horas; e
- III- 99,5% a cada 3 meses.

Desempenho das APIs: tempo de resposta de percentil 95 em no máximo:

- I- 1000ms para alta prioridade;
- II- 1500ms para média prioridade; e
- III- 4000ms para admin.

4. Portal do Open Insurance no Brasil

4.1 Diretrizes do Portal do Open Insurance no Brasil

4.1.1 Acessibilidade e diversidade

Todas as áreas a serem disponibilizadas no Portal do **Open Insurance** no Brasil devem garantir acessibilidade e atender ao padrão *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) e todo o conteúdo informativo deve levar em consideração a diversidade

regional do país (rural/urbano, capital/interior), bem como a diversidade na população brasileira relativa à raça, gênero, faixa etária e deficiência.

4.1.2 Linguagem e tempestividade

A linguagem utilizada nas diferentes áreas do Portal deve ser adequada aos perfis de público que as visitam. O conteúdo deve ser disponibilizado de forma clara, acessível e transparente e atualizado de maneira tempestiva, refletindo adequadamente o cenário do **Open Insurance** naquele momento e provendo as informações necessárias para entendê-lo e utilizá-lo. Em especial na área do cidadão, deve haver ênfase na aplicação visual, com vídeos, imagens, gráficos e infográficos que facilitem a compreensão das pessoas.

4.1.3 Segurança, sigilo e proteção de dados

O Portal deve prover um ambiente seguro de navegação, livre de *malwares* ou de meios para instalação de vulnerabilidades que possibilitem obter vantagem ilícita. Deve ser assegurado que o tratamento de dados, inclusive eventuais requisições de dados às pessoas visitantes, esteja em conformidade com a legislação vigente, em particular com as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

4.2 Área do Desenvolvedor

A Área do Desenvolvedor deve ser um ambiente aberto, partindo de um escopo inicial de informações, com previsão de evolução ao longo do tempo, em linha com o desenvolvimento do **Open Insurance**.

O conteúdo a seguir deverá ser disponibilizado de forma obrigatória:

- I- especificações de APIs de canais de atendimento e de produtos e Serviços das Sociedades;
- II- especificações de APIs de dados cadastrais e transacionais de clientes;
- III- especificações de API de serviços relacionados a seguros;
- IV- especificações de API de encaminhamento de propostas de contratação de seguros, previdência complementar aberta ou capitalização;
- V- especificações de APIs do Diretório e do *Service Desk*;
- VI- especificações de APIs de relatórios e métricas;
- VII- especificações de registro;
- VIII- perfil de segurança;
- IX- especificações do ambiente de *Sandbox*, incluindo tutoriais relacionados;
- X- especificações dos testes de conformidade das APIs;
- XI- problemas conhecidos da especificação;



- XII- diretrizes operacionais;
- XIII- diretrizes de experiência do cliente;
- XIV- diretrizes técnicas do Diretório;
- XV- calendário;
- XVI- guias de Implementação;
- XVII- tempo de Indisponibilidade das APIs;
- XVIII- problemas;
- XIX- perguntas frequentes (FAQ);
- XX- histórico de especificações; e
- XXI- histórico de alterações.

Se algum item ainda estiver pendente de especificação, a informação "a ser publicada" deverá ser prestada.

As especificações de APIs devem observar o cronograma de implementação do **Open Insurance** estabelecido na Circular Susep nº 635, de 2021.

4.3 Área do Cidadão

A Área do Cidadão deve ser um ambiente aberto, com foco na experiência do cidadão, com uso de linguagem adequada ao tema e de fácil compreensão, partindo de um escopo inicial de informações, com previsão de evolução ao longo do tempo, em consonância com o desenvolvimento do **Open Insurance**.

O conteúdo a seguir deve ser disponibilizado de forma obrigatória:

- I- o que é o **Open Insurance**?: explicação sobre o ambiente do **Open Insurance**, incluindo sua origem, benefícios e aplicações, além do seu modo de funcionamento;
- II- Estrutura de Governança do **Open Insurance**: explicação sobre a Estrutura de Governança, com esclarecimento sobre o processo de formação, suas diferentes instâncias (nível estratégico, técnico e administrativo), composição, papéis e responsabilidades, bem como sobre função da Susep nesses aspectos;
- III- segurança: infraestrutura de segurança do **Open Insurance**, incluindo as responsabilidades das sociedades participantes, alertas de segurança, cuidados a serem tomados para prevenção de fraudes e orientações caso a pessoa seja vítima de alguma fraude;
- IV- perguntas frequentes do cidadão (FAQ): resposta às dúvidas recorrentes dos cidadãos, em especial quanto ao objeto do **Open Insurance**, as sociedades participantes, a jornada do cliente, os direitos dos usuários, a segurança das transações e os canais para apresentação de demandas;



Manual de Serviços Prestados pela Governança do Open Insurance

V- orientações para encaminhamento de demandas: além de constar na FAQ, devem ser disponibilizadas, em área visível no portal, orientações que esclareçam o cidadão a quem recorrer em casos de dúvidas sobre o **Open Insurance** ou de reclamação sobre as sociedades participantes. Essas orientações devem abranger, inclusive, os casos em que a demanda é referente às duas entidades envolvidas no compartilhamento;

VI- mecanismo de busca de sociedades participantes do **Open Insurance**, que atenda as seguintes condições:

- a) o mecanismo de busca deve, obrigatoriamente, propiciar a pesquisa por, no mínimo, nome da sociedade, tipo de sociedade, marca e modalidade de participação no **Open Insurance**; e
- b) a lista de participantes deve ser extraída do Diretório de Participantes mantido pela Estrutura de Governança do **Open Insurance** e ser mantida permanentemente atualizada;

VII- notícias: informações de interesse do cidadão;

VIII- eventos: lista informativa de eventos sobre **Open Insurance**, a exemplo de fóruns, conferências, painéis de discussão e eventos de *networking*; e

IX- glossário: principais termos utilizados no contexto do **Open Insurance**, com vistas a facilitar o entendimento de consumidores.

Adicionalmente, deve ser previsto conteúdo específico para pessoas jurídicas, com esclarecimentos sobre como o **Open Insurance** pode contribuir para as empresas, especialmente as de menor porte, incluindo possíveis casos de uso, bem como vídeos e infográficos explicativos.

4.4 Área do Participante

Deve ser disponibilizada Área do Participante com informações voltadas a tópicos de interesse das sociedades que participam ou pretendam participar do **Open Insurance**. À semelhança da Área do Cidadão, esse também deve ser um ambiente aberto, partindo de um escopo inicial de informações e evoluindo ao longo do tempo.

Para essa área, os tópicos a serem cobertos de forma obrigatória estão discriminados a seguir:

- I- participação no **Open Insurance**: esclarecimentos gerais sobre escopo de participação e quais são as sociedades obrigatórias e voluntárias;
- II- parcerias: explicação sobre as formas de participação de sociedades não supervisionadas ou credenciadas pela Susep e responsabilidades envolvidas;
- III- implementação: descrição das fases de implementação do **Open Insurance**;
- IV- registro no **Open Insurance**: esclarecimentos gerais e tutorial para registro no Diretório de Participantes, incluindo forma de acesso;



- V- *service desk*: informações gerais, funcionamento, SLAs previstos, tipos de demandas recepcionadas, orientações para cadastro e forma de acesso;
- VI- mecanismos de resolução de disputas: orientações sobre o processo de resolução de disputas envolvendo sociedades participantes;
- VII- custeio da Estrutura de Governança: explicações sobre base de cálculo, responsabilidades das partes envolvidas e como efetuar o pagamento;
- VIII- regulamentação do **Open Insurance**: informações sobre os atos normativos vigentes, bem como documentos associados, podendo haver *link* diretamente para a página da Susep sobre o tema;
- IX- escopo de dados: explicação sobre o escopo de dados a ser compartilhado em cada uma das fases de implementação do **Open Insurance** e acesso ao dicionário de dados; e
- X- perguntas frequentes das sociedades participantes: esclarecimentos das principais dúvidas sobre participação no **Open Insurance**.

4.5 SLAs do Portal do Open Insurance

O Portal do **Open Insurance** deverá observar o seguinte nível mínimo de serviço:

Disponibilidade:

- I- 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- II- 90% a cada 24 horas; e
- III- 99,5% a cada 3 meses.

5. Sandbox

A Estrutura de Governança do **Open Insurance** deve disponibilizar uma estrutura, doravante denominada *Sandbox*, que permita aos participantes, no mínimo:

- I- submeter, ainda em tempo de desenvolvimento, suas implementações das APIs do **Open Insurance** a testes automatizados funcionais e não funcionais; e
- II- acessar implementações de exemplo das APIs do **Open Insurance**, inclusive ao menos uma que simule uma Sociedade Participante de Referência, com implementação completa de cada API.

O Portal do **Open Insurance** deve publicar tutoriais apresentando de maneira completa, detalhada, passo a passo e, quando aplicável, por meio de trechos de código e/ou capturas de tela, como os participantes devem interagir com o *Sandbox* para, entre outras coisas, executar os testes automatizados e acessar as implementações de exemplo mencionadas anteriormente. Qualquer outra funcionalidade oferecida pelo *Sandbox* deve estar acompanhada do respectivo tutorial de uso.

5.1 SLAs do Sandbox



Manual de Serviços Prestados pela Governança do Open Insurance

O *Sandbox* deverá observar o seguinte nível mínimo de serviço:

Disponibilidade:

I- 95%, das 8h às 20h em dias úteis, no fuso do Distrito Federal, conforme definido no art. 2º, alínea "b", do Decreto nº 2.784, de 18 de junho de 1913, com alterações posteriores; e

II- 80% nos demais horários.