



PIX
powered by Banco Central

Manual de Tempos do Pix

Versão 5.1

Histórico de revisão

| Data | Versão | Descrição das alterações |
|------------|--------|--|
| 11/8/2020 | 1.0 | |
| 10/9/2020 | 1.1 | <p>Inclusão de nova seção (3.2.1.4), com novo ANS de cancelamento de reivindicação de posse para o PSP reivindicador.</p> <p>Seção 1: correção da referência da seção a qual se refere a figura ilustrativa.</p> <p>Seção 3.2.2.3: correção nas etapas do fluxo de reivindicação</p> |
| 12/11/2020 | 2.0 | <p>Estrutura: Inserção da seção 4 “Índice de disponibilidade dos participantes”.</p> <p>Seção 1: retirada da menção a transações com suspeita de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.</p> <p>Seção 2: Inserção de referência à Instrução Normativa nº 5, que define os limites máximos de tempo para validação e para liquidação das ordens de pagamentos instantâneos que cursam no SPI.</p> <p>Seção 2: Retirada da possibilidade de tempo máximo diferenciado para autorização de iniciação de transações pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, nos casos de transações com suspeita de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. O tempo máximo diferenciado passa a ser somente para transações com suspeita de fraude.</p> <p>Seção 3: esclarecimento de que, para fins de contabilização dos ANS, todas as mensagens devem ser consideradas, inclusive aquelas de erro.</p> <p>Seção 3.1.2.1: retirada da menção a transações com suspeita de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.</p> <p>Seção 3.1.2.2: retirada da menção a transações com suspeita de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.</p> <p>Seção 3.2.2.1: inserção de texto para deixar claro que os indicadores referentes ao registro, à exclusão e à portabilidade devem considerar apenas as experiências ocorridas durante o horário em que as funcionalidades estiverem disponíveis para os usuários finais.</p> |

| | | |
|-----------|-----|--|
| | | Seção 3.2.2.3: inserção de texto para deixar claro que o indicador deve considerar apenas as experiências ocorridas durante o horário em que as funcionalidades de portabilidade e de reivindicação de posse estiverem disponíveis para os usuários finais. |
| 1/12/2020 | 2.1 | Seção 3.1: ajuste na definição de t0' para transações em que o usuário pagador é uma pessoa jurídica. |
| 24/2/2021 | 2.2 | <p>Seção 3.1: ajuste no texto para deixar mais clara a definição de t0' para transações em que o usuário pagador é uma pessoa física.</p> <p>Seção 3.2.1.1: ajuste no 1º indicador para corrigir que, na notificação de infração, o ANS deve ser cumprido pelo PSP que recebeu a notificação, e não somente pelo PSP do recebedor, como estava disposto na versão anterior.</p> <p>Seção 3.2.1.1: ajuste no 2º indicador. O DICT não fazia controle do indicador disposto na versão anterior. Novo indicador prevê apenas ANS para mudança de status de “Confirmado” para “Concluído” pelo PSP reivindicador no processo de portabilidade.</p> <p>Seção 4: exclusão das menções ao período de adaptação, sem alteração das metas de índice de disponibilidade.</p> |
| 8/6/2021 | 2.3 | <p>Estrutura: inserção da subseção 3.2.1.7 “Concluir solicitação de devolução”, que apresenta o novo ANS derivado da nova funcionalidade de solicitação de devolução no DICT.</p> <p>Seção 3.2.1.5: indicador é do PSP que recebe a notificação de infração e não apenas do PSP do recebedor; e modificação do tempo do ANS, que passa a ser 180 minutos após o prazo de sete dias para análise de uma notificação de infração.</p> |
| 22/7/2021 | 3.0 | <p>Estrutura: exclusão da seção 3.1.1.3. Não existirá mais ANS para o tempo de espera para leitura de mensagens.</p> <p>Estrutura: exclusão da seção 3.1.1.4. Indicador realocado na seção 5.</p> <p>Estrutura: inserção da seção 5 “ANS do Banco Central do Brasil”.</p> <p>Seção 1: menção aos agendamentos de Pix Cobrança com vencimento e às transações Pix iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.</p> <p>Seção 2: menção às transações Pix iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.</p> <p>Seção 3: ajuste no título da seção, para deixar claro que se trata dos ANS dos participantes do Pix; e menção às transações Pix iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Seção 3.1: esclarecimento de que as transações iniciadas pelos participantes indiretos do SPI devem ser consideradas pelos participantes diretos que prestam o serviço de liquidação; e exclusão dos tempos de disponibilização e de leitura de mensagens.</p> <p>Seção 3.1.1.1: ajuste no título da seção; esclarecimento de que o indicador se refere apenas aos participantes diretos do SPI; redução do percentil para 95%; esclarecimento de que as transações iniciadas pelos participantes indiretos devem ser contabilizadas pelo seu liquidante; e esclarecimento de quais transações não devem ser consideradas no cálculo do indicador.</p> <p>Seção 3.1.1.2: esclarecimento de que o indicador se refere apenas aos participantes diretos do SPI; redução do percentil para 95%; e esclarecimento de quais transações não devem ser consideradas no cálculo do indicador.</p> <p>Seção 3.1.2.1: esclarecimento de quais transações não devem ser consideradas no cálculo do indicador; e menção às transações Pix iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.</p> <p>Seção 3.1.2.2: esclarecimento de quais transações não devem ser consideradas no cálculo do indicador; e menção às transações Pix iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.</p> <p>Seção 3.2: esclarecimento de que existem indicadores que devem ser informados por todos os participantes do Pix (não só aqueles com acesso direto ao DICT).</p> <p>Seção 3.2.1.1: (i) ajuste no título da seção. Seção manteve apenas o ANS relativo ao recebimento. O ANS para completar a portabilidade foi removido para seção 3.2.1.2; e (ii) redução do percentil para 95% e aumento do tempo para 180 segundos.</p> <p>Seção 3.2.1.2: passa a se referir ao ANS para completar a portabilidade. Redução do percentil para 95% e aumento do tempo para 180 segundos.</p> <p>Seção 3.2.1.3: correspondia à seção 3.2.1.2 na versão anterior. Redução do percentil para 95% e aumento do tempo para 60 minutos.</p> <p>Seção 3.2.1.4: correspondia à seção 3.2.1.3 na versão anterior. Redução do percentil para 95% e aumento do tempo para 60 minutos.</p> <p>Seção 3.2.1.5: correspondia à seção 3.2.1.4 na versão anterior. Redução do percentil para 95% e aumento do tempo para 60 minutos.</p> |
|--|--|

| | | |
|------------|-----|--|
| | | <p>Seção 3.2.1.6: correspondia à seção 3.2.1.5 na versão anterior. Redução do percentil para 95% e redução do tempo para 7 dias. Esclarecimento de que o tempo de 7 dias passa a valer somente a partir de 16 de novembro de 2021.</p> <p>Seção 3.2.1.7: correspondia à seção 3.2.1.6 na versão anterior. Esclarecimento de que o indicador é apenas para participantes com acesso direto ao DICT.</p> <p>Seção 3.2.1.8: correspondia à seção 3.2.1.7 na versão anterior. Introdução do percentil de 95%.</p> <p>Seção 3.2.2.1: ajuste no título da seção. Passou a corresponder somente ao ANS da experiência do usuário pagador na consulta ao DICT. Menção às transações Pix iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.</p> <p>Seção 3.2.2.2: passa a se referir ao ANS de envio do código para o usuário. Redução do percentil para 95%.</p> <p>Seção 3.2.2.3: passa a se referir ao ANS da experiência do usuário no registro da chave. Redução do percentil para 95%.</p> <p>Seção 3.2.2.4: passa a se referir ao ANS da experiência do usuário na exclusão da chave. Redução do percentil para 95%.</p> <p>Seção 3.2.2.5: correspondia à seção 3.2.2.2 na versão anterior. Redução do percentil para 95%.</p> <p>Seção 3.2.2.6: correspondia à seção 3.2.2.3 na versão anterior. Redução do percentil para 95%.</p> <p>Seção 4: alteração no critério de classificação dos participantes nas categorias; e redução das metas de todas as categorias.</p> |
| 01/12/2021 | 3.1 | <p>Seção 3.1.2.1: exclusão das operações interrompidas por <i>timeout</i> do recebedor nos indicadores de experiência do usuário pagador.</p> <p>Seção 3.2.1.7: apuração do sincronismo passa a ser calculado mensalmente, com percentil aplicado de 95.</p> <p>Seção 3.2.2.5: meta do indicador passa a ser definida em segundos (600), em alinhamento com as instruções de preenchimento do documento 1201.</p> <p>Seção 4: esclarecimento de que as transações consideradas para a definição da categoria do Índice de Disponibilidade são somente aquelas cursadas no SPI.</p> |

| | | |
|------------|-----|--|
| | | <p>Seção 5.1.2: inclusão do índice de disponibilidade do SPI.</p> <p>Seção 5.2.3: inclusão dos índices de disponibilidade do DICT.</p> |
| 23/12/2021 | 4.0 | <p>Estrutura: alteração de seção do Índice de Disponibilidade dos Participantes que passa da seção 4. para a seção 3.3</p> <p>Seção 3: ajuste no título da seção que passa a ser denominada de Indicadores para cálculo dos Acordos de nível de serviço (ANS) dos participantes</p> <p>Estrutura: inclusão da seção 4. Observância dos acordos de nível de serviço (ANS) dos participantes</p> <p>Seção 3.1 e Seção 3.2: ajustes redacionais</p> <p>Seção 3.2.1.3, Seção 3.2.1.4, Seção 3.2.1.5 e Seção 3.2.1.6: Ajuste no nome do indicador</p> |
| 2/1/2023 | 4.1 | <p>Seção 2: inserção de texto para deixar claro que transações com finalidade de saque ou de troco não são suscetíveis a tempo prolongado para autorização de iniciação de transações pelo PSP do pagador, no caso de transações com suspeita de fraude.</p> <p>Seção 3.3: inserção de texto para deixar claro que participantes sem transações liquidadas entre abril e junho de 2021 têm meta de índice de disponibilidade da categoria D.</p> |
| 2/5/2023 | 5.0 | <p>Seção 3.3: alteração na metodologia de cálculo para classificação do participante nas categorias de meta do índice de disponibilidade dos participantes.</p> |
| 29/10/2023 | | <p>Estrutura: seção 1 dividida em três subseções: 1.1. Ordens de pagamento enviadas para o canal primário de transmissão de mensagens do SPI; 1.2. Ordens de pagamento enviadas para o canal secundário de transmissão de mensagens do SPI; e 1.3. Ordens de pagamento liquidadas fora do SPI.</p> <p>Seção 2: atualização do número da norma.</p> <p>Seção 3.1.1.2: inserção de texto para deixar claro que o indicador não deve contabilizar as transações enviadas para o canal secundário.</p> <p>Seção 5.1.1: criação de indicador para o canal secundário.</p> |
| 01/01/2024 | 5.1 | <p>Seção 3.2.2.7: nova subseção, com inserção de novo indicador de tempo de abertura de notificação de infração para solicitação de devolução após o registro da demanda do usuário.</p> |

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1. TEMPO MÁXIMO PARA AS TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO NO ÂMBITO DO PIX | 8 |
| 1.1. ORDENS DE PAGAMENTO ENVIADAS PARA O CANAL PRIMÁRIO DE TRANSMISSÃO DE MENSAGENS DO SPI | 8 |
| 1.2. ORDENS DE PAGAMENTO ENVIADAS PARA O CANAL SECUNDÁRIO DE TRANSMISSÃO DE MENSAGENS DO SPI | 8 |
| 1.3. ORDENS DE PAGAMENTO LIQUIDADAS FORA DO SPI | 9 |
| 2. TEMPO MÁXIMO PARA AUTORIZAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÕES PELO PARTICIPANTE PRESTADOR DE SERVIÇO DE PAGAMENTO DO USUÁRIO PAGADOR..... | 9 |
| 3. INDICADORES PARA CÁLCULO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) DOS PARTICIPANTES..... | 10 |
| 3.1. ANS DO CICLO DE LIQUIDAÇÃO DE UM PIX..... | 10 |
| 3.1.1. <i>Indicadores calculados pelo SPI</i> | <i>12</i> |
| 3.1.2. <i>Indicadores informados pelos participantes do Pix</i> | <i>13</i> |
| 3.2. ANS DO DICT | 15 |
| 3.2.1. <i>Indicadores calculados pelo DICT.....</i> | <i>15</i> |
| 3.2.2. <i>Indicadores informados pelos participantes do Pix</i> | <i>17</i> |
| 3.3. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS PARTICIPANTES | 20 |
| 4. OBSERVÂNCIA DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) DOS PARTICIPANTES | 22 |
| 4.1. INDICADORES DE NÍVEL 1 | 23 |
| 4.2. INDICADORES DE NÍVEL 2 | 23 |
| 4.3. CATEGORIAS, METAS E REFERÊNCIAS..... | 24 |
| 5. ANS DO BANCO CENTRAL DO BRASIL | 25 |
| 5.1. ANS DO SPI..... | 25 |
| 5.1.1. <i>Tempo despendido no SPI</i> | <i>25</i> |
| 5.1.2. <i>Índice de disponibilidade do SPI</i> | <i>25</i> |
| 5.2. ANS DO DICT | 26 |
| 5.2.1. <i>Tempo despendido no DICT (consulta).....</i> | <i>26</i> |
| 5.2.2. <i>Tempo despendido no DICT (atualização).....</i> | <i>26</i> |
| 5.2.3. <i>Índice de disponibilidade do DICT</i> | <i>26</i> |

1. Tempo máximo para as transações de pagamento no âmbito do Pix

1.1. Ordens de pagamento enviadas para o canal primário de transmissão de mensagens do SPI

Regra:

O limite máximo de tempo para um Pix enviado para o canal primário de transmissão de mensagens do Sistema de Pagamentos Instantâneo (SPI) é de 40 segundos.

Transações que não forem liquidadas dentro desse limite de tempo serão rejeitadas. A rejeição do Pix, após o recebimento da ordem pelo SPI ($t1'$), é sempre efetivada pelo SPI e comunicada aos participantes, nos termos do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 195, de 3 de março de 2022.

Nota explicativa:

A contabilização do limite máximo de tempo se inicia quando o participante do Pix recebe a ordem de pagamento do usuário pagador e é finalizada quando a liquidação do Pix é efetivada. Conforme figura que ilustra o ciclo de liquidação entre dois participantes diretos do SPI, apresentada na seção 3.1 deste Manual, a contabilização do limite máximo de tempo se inicia em $t0'$ e é finalizada em $t4$.

No caso de transações com suspeita de fraude, a contabilização do tempo se inicia quando o SPI recebe a ordem de pagamento do participante do Pix ($t1'$) e é finalizada quando a liquidação do Pix é efetivada ($t4$).

No caso de um Pix iniciado por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a contabilização do tempo se inicia quando o provedor da conta transacional recebe a confirmação de compartilhamento do prestador de serviço de iniciação de transação de pagamento do usuário pagador ($t0'$) e é finalizada quando a liquidação do Pix é efetivada ($t4$).

1.2. Ordens de pagamento enviadas para o canal secundário de transmissão de mensagens do SPI

Regra:

O limite máximo de tempo para um Pix enviado para o canal secundário de transmissão de mensagens do SPI é de 45 minutos.

Transações que não forem liquidadas dentro desse limite de tempo serão rejeitadas. A rejeição do Pix, após o recebimento da ordem pelo SPI ($t1'$), é sempre efetivada pelo SPI e comunicada aos participantes, nos termos do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 195, de 3 de março de 2022.

Nota explicativa:

Apenas as ordens de pagamento referentes a transações de Pix Agendado ou de Pix Cobrança para pagamento com vencimento que forem agendadas devem ser enviadas para o canal secundário de transmissão de mensagens¹.

Nesses casos, a contabilização do tempo se inicia quando o SPI recebe a ordem de pagamento do participante do Pix ($t1'$) e é finalizada quando a liquidação do Pix é efetivada ($t4$).

Essas regras são válidas tanto para um Pix iniciado por provedor de conta transacional quanto para um Pix iniciado por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.

1.3. Ordens de pagamento liquidadas fora do SPI

Regra:

O limite máximo de tempo de ordens de pagamento em transações que não são enviadas para liquidação no SPI referentes a transações de Pix Agendado ou de Pix Cobrança para pagamento com vencimento que forem agendadas é de 45 minutos.

O limite máximo de tempo para todas as demais ordens de pagamento, em transações que não são enviadas para liquidação no SPI, é de 40 segundos.

Transações que não forem liquidadas dentro desses limites de tempo deverão ser rejeitadas. O participante responsável pela liquidação da transação deverá efetivar a rejeição.

Nota explicativa:

No caso do Pix Agendado e do agendamento do Pix Cobrança para pagamento com vencimento, a contabilização do tempo se inicia quando o participante responsável pela liquidação recebe a ordem de pagamento e é finalizada quando a liquidação do Pix é efetivada.

Para os demais casos, a contabilização do tempo se inicia quando o PSP do pagador recebe a ordem do usuário pagador ($t0'$) e é finalizada quando a liquidação do Pix é finalizada ($t4$).

No caso de transações com suspeita de fraude, a contabilização do tempo se inicia quando o participante responsável pela liquidação autoriza a ordem de pagamento e é finalizada quando a liquidação do Pix é efetivada.

2. Tempo máximo para autorização de iniciação de transações pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador

Regra:

¹ Corresponde às mensagens pacs.008 preenchidas com "NORM" no campo "prioridadePagamento" e com "PAGAGD" no campo "tipoPrioridadePagamento".

O limite máximo de tempo para autorização de iniciação de transações pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador é equivalente ao limite máximo de tempo para validação, nos termos do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 195, de 3 de março de 2022. Esse limite máximo de tempo está definido no art. 18 da Instrução Normativa BCB nº 243, de 16 de março de 2022.

Transações com suspeita de fraude, à exceção das transações com finalidade de saque ou de troca, estão suscetíveis a um tempo máximo de 30 minutos para autorização de ordens de pagamento enviadas pelo usuário pagador das 8h às 20h, horário de Brasília, nos dias úteis, e a um tempo máximo de 60 minutos para os demais horários e dias.

Nota explicativa:

A contabilização do limite máximo de tempo se inicia quando o participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador recebe a ordem de pagamento (t_0). No caso de um Pix iniciado por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a contabilização do tempo se inicia quando o provedor da conta transacional recebe a confirmação de compartilhamento do prestador de serviço de iniciação de transação de pagamento do usuário pagador (também equivale a t_0).

O usuário pagador deve ser notificado por seu prestador de serviço de pagamento, caso a transação seja suspeita de fraude. Durante o período em que a ordem de pagamento estiver sendo analisada, o participante do Pix deve disponibilizar, para o usuário pagador, a opção de cancelamento da transação.

3. Indicadores para cálculo dos acordos de nível de serviço (ANS) dos participantes

Todos os indicadores de ANS deverão ser calculados em bases mensais. Para fins de contabilização dos ANS, todas as mensagens devem ser consideradas, inclusive aquelas de erro e aquelas referentes a Pix iniciados por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.

3.1. ANS do ciclo de liquidação de um Pix

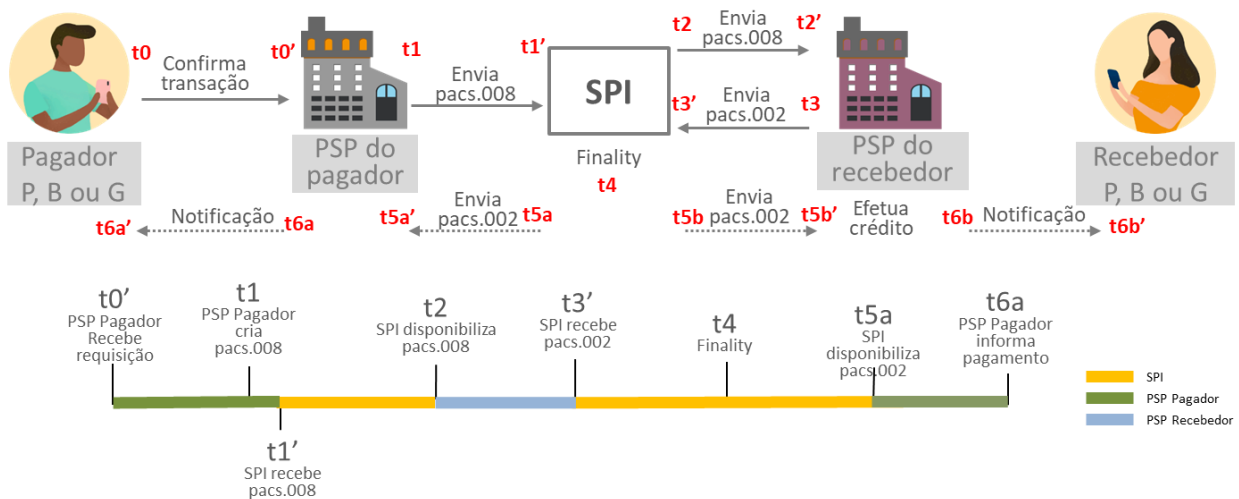
Os ANS do ciclo de liquidação de um Pix serão monitorados por meio de indicadores calculados pelo SPI e por meio de indicadores informados pelos participantes do Pix. Os indicadores calculados pelo SPI considerarão em sua apuração as operações envolvendo transações iniciadas por participantes indiretos do SPI aos quais o participante direto presta serviço de liquidação. Os indicadores informados pelos participantes do Pix deverão considerar apenas as transações iniciadas por usuários finais do próprio participante.

Para fins de apuração dos indicadores, as seguintes premissas devem ser seguidas:

- a. os relógios dos servidores de instituições diferentes não podem ser usados em operações de apurações de indicadores, visto que a existência de pequenas diferenças poderia distorcer, de forma significativa, os indicadores; e
- b. os relógios dos servidores dentro de uma mesma instituição devem ser mantidos em um nível de sincronização que assegure que não haverá distorção.

Cada uma das instituições participantes do Pix tem a responsabilidade de manter sincronizados os relógios dos servidores envolvidos no processo.

Para fins de entendimento dos indicadores, pode-se ilustrar o ciclo de liquidação por meio da figura abaixo.



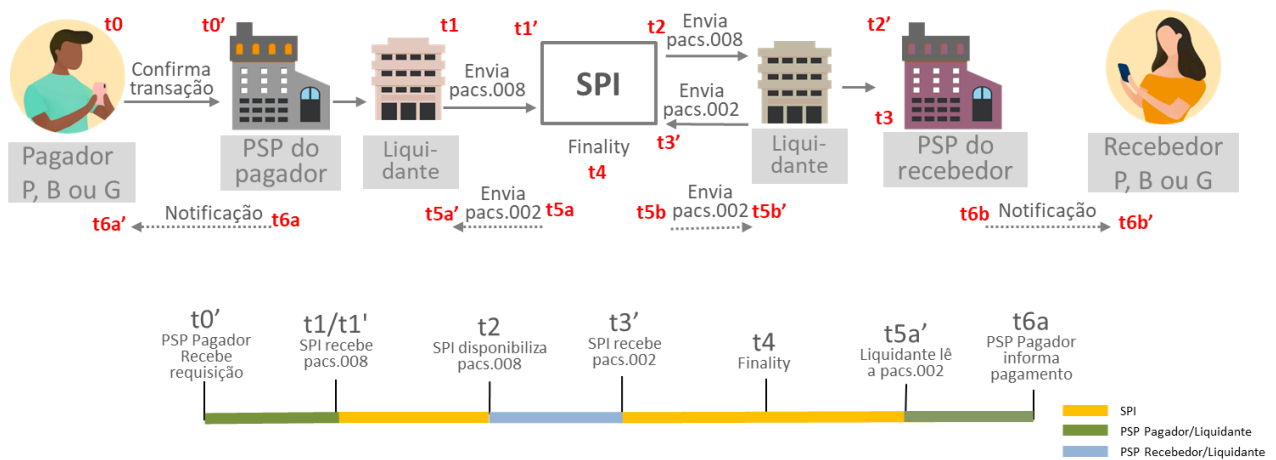
Para aferição dos tempos, assume-se que os eventos podem ser medidos em ambos os lados de uma interação entre dois agentes. Assim, dado um evento qualquer, por exemplo, o envio da mensagem pacs.008 do SPI para o prestador de serviço de pagamento (PSP) do receptor, há uma designação para o tempo medido na perspectiva do SPI (t_2) e outra designação para o tempo medido na perspectiva do PSP do receptor (t_2'). Dessa maneira, a diferença entre um tempo qualquer (t_x) e o seu espelho no outro ator (t_x') decorrerá da própria diferença nos relógios dos dois agentes, bem como da solução tecnológica adotada na comunicação, que determina pontos de aferição onde a medição é possível.

A linha do tempo indicada na figura representa os tempos utilizados na apuração dos ANS, que são detalhados abaixo:

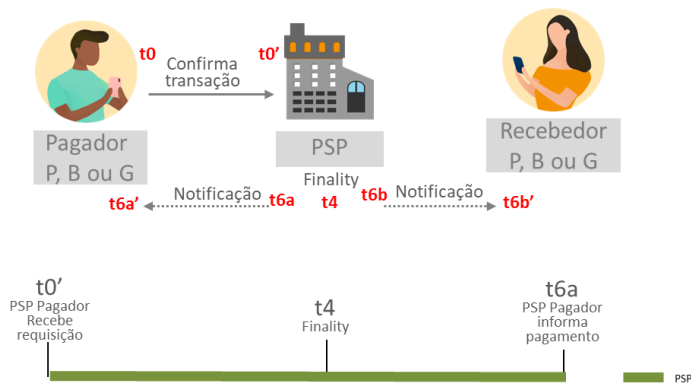
- t_0' – PSP do pagador recebe requisição: momento no qual o PSP do pagador recebe a confirmação do usuário pagador para envio da ordem de pagamento. Equivale ao valor do campo AcceptanceDateTime da mensagem pacs.008 que será enviada ao SPI. Para transações em que o usuário pagador é uma pessoa jurídica, considera-se o momento no qual o PSP do pagador aceita a requisição para envio da ordem de pagamento, após concluir as devidas verificações de segurança e bloquear o valor correspondente à transação. Para transações iniciadas por pessoa física, considera-se o momento em que o PSP do pagador recebe a confirmação do usuário pagador para envio da ordem de pagamento, antes de qualquer verificação de segurança e bloqueio de valor;
- t_1 – PSP do pagador cria pacs.008: momento no qual o PSP do pagador cria a mensagem pacs.008, equivalente ao campo CreationDateTime da referida mensagem. Esse tempo deve ser aferido antes da assinatura da mensagem;
- t_1' – SPI recebe pacs.008: momento no qual o SPI recebe a requisição HTTP com a mensagem pacs.008 do PSP do pagador;
- t_2 – SPI disponibiliza pacs.008: momento no qual a mensagem pacs.008 é disponibilizada para consumo pelo PSP do receptor;

- e. $t3'$ – SPI recebe pacs.002: momento no qual o SPI recebe a requisição HTTP com a mensagem pacs.002 do PSP do receptor;
- f. $t4$ – *finality*: momento no qual o SPI faz a troca de saldos na Conta Pagamentos Instantâneos do PSP do pagador e do PSP do receptor²;
- g. $t5a$ – SPI disponibiliza pacs.002: momento no qual a mensagem pacs.002 é disponibilizada para consumo pelo PSP do pagador; e
- h. $t6a$ – PSP do pagador informa pagamento: momento no qual o PSP do pagador envia a notificação do resultado da transação ao usuário pagador.

A figura abaixo facilita a compreensão para os casos envolvendo transações entre participantes indiretos do SPI:



A figura abaixo facilita a compreensão para os casos envolvendo transações liquidadas dentro de uma mesma instituição:



3.1.1. Indicadores calculados pelo SPI

² Não existe ANS para esse tempo. Incluído na linha do tempo apenas para fins ilustrativos.

3.1.1.1. Tempo despendido pelo PSP do pagador e pelo liquidante do PSP do pagador na iniciação do Pix

Indicador do participante direto do SPI, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|-----------|-------------|
| Tempo despendido pelo PSP do pagador e pelo liquidante do PSP do pagador na iniciação do Pix ($t1 - t0'$) | 50% | 0,9 segundo |
| | 95% | 1,5 segundo |

Na apuração, também serão contabilizadas as operações em que o participante direto do SPI atua como liquidante de um participante indireto do SPI.

Indicador não irá contabilizar as transações de Pix Agendado, as transações referentes a agendamento do Pix Cobrança para pagamento com vencimento, as transações em que o tempo máximo para autorização de iniciação da transação pelo participante do usuário pagador é ampliado, nos casos de transações com suspeita de fraude, e as transações de devolução. Ou seja, o indicador contabiliza apenas as transações cujas ordens de pagamento têm o campo `prioridadePagamento` da pacs.008 preenchidas com HIGH.

3.1.1.2. Tempo despendido pelo PSP do recebedor ou pelo liquidante do PSP do recebedor na autorização do Pix

Indicador do participante direto do SPI, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|--|-----------|--------------|
| Tempo despendido pelo PSP do recebedor ou pelo liquidante do PSP do recebedor na autorização do Pix ($t3' - t2$) | 50% | 1,4 segundo |
| | 95% | 2,3 segundos |

Na apuração, também serão contabilizadas as operações em que o participante direto do SPI atua como liquidante de um participante indireto do SPI.

Indicador não irá contabilizar as operações cuja liquidação seja interrompida devido a *timeout* no SPI.

Indicador não irá contabilizar as transações de Pix Agendado e as transações referentes a agendamento do Pix Cobrança para pagamento com vencimento. Ou seja, o indicador não contabiliza as transações cujas ordens de pagamento são enviadas para o canal secundário de transmissão de mensagens do SPI.

3.1.2. Indicadores informados pelos participantes do Pix

3.1.2.1. Experiência do usuário pagador

A apuração deve ser realizada pelo PSP do pagador, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|--|-----------|---------------|
| Experiência do usuário pagador ($t6a - t0'$) | 50% | 6,0 segundos |
| | 99% | 10,0 segundos |

A apuração desse indicador deve ser feita por todos os participantes do Pix, tanto participantes diretos do SPI como participantes indiretos. Não devem ser incluídas transações liquidadas em uma mesma instituição.

Indicador não deve contabilizar as transações de Pix Agendado, as transações referentes a agendamento do Pix Cobrança para pagamento com vencimento, as transações em que o tempo máximo para autorização de iniciação da transação pelo participante do usuário pagador é ampliado, nos casos de transações com suspeita de fraude, e as transações de devolução. Ou seja, o indicador deve contabilizar apenas as transações cujas ordens de pagamento têm o campo `prioridadePagamento` da `pacs.008` preenchidas com HIGH. Indicador também não deve contabilizar as operações cuja liquidação seja interrompida devido a `timeout` do PSP do recebedor no SPI.

Indicador deve contabilizar Pix iniciados por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.

3.1.2.2. Experiência do usuário pagador em transações liquidadas dentro de uma mesma instituição

A apuração deve ser realizada pelo PSP do pagador, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|-----------|---------------|
| Experiência do usuário pagador em transações liquidadas dentro de uma mesma instituição ($t6a - t0'$) | 50% | 6,0 segundos |
| | 99% | 10,0 segundos |

A apuração desse indicador deve ser feita por todos os participantes do Pix, tanto participantes diretos do SPI como participantes indiretos. Devem ser incluídas apenas transações liquidadas dentro de uma mesma instituição, sendo compreendidas, nesse conceito, (i) as situações em que a conta transacional debitada e creditada estão no mesmo PSP; (ii) as situações em que as contas transacionais estão em dois PSPs indiretos que utilizam serviço de liquidante de um mesmo PSP direto; ou (iii) as situações em que uma das contas (creditada ou debitada) está em um PSP indireto e a transação é liquidada no mesmo PSP que mantém a outra conta.

Indicador não deve contabilizar as transações de Pix Agendado e as transações referentes a agendamento do Pix Cobrança para pagamento com vencimento.

Indicador não deve contabilizar as transações sujeitas aos limites máximos de tempo para autorização de iniciação de transações com suspeita de fraude, de que trata a seção 2 deste Manual.

Indicador não deve contabilizar as transações de devolução.

Indicador deve contabilizar Pix iniciados por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.

3.2. ANS do DICT

Os ANS do DICT serão monitorados por meio de indicadores calculados pelo próprio DICT e por meio de indicadores informados pelos participantes do Pix. Os indicadores calculados pelo DICT considerarão em sua apuração as operações envolvendo chaves registradas pelos participantes com acesso indireto ao DICT aos quais o participante com acesso direto presta serviço. Os indicadores informados pelos participantes do Pix deverão considerar apenas as operações envolvendo chaves registradas no próprio participante.

Nas tabelas com os indicadores informados pelos participantes do Pix, as colunas de fluxo e de etapas do fluxo se referem aos fluxos detalhados no Manual Operacional do DICT.

3.2.1. Indicadores calculados pelo DICT

3.2.1.1. Receber nova portabilidade, reivindicação de posse ou notificação de infração

Indicador do PSP doador (PSP do receptor, no caso de notificação de infração), com acesso direto ao DICT, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|-----------|--------------|
| Tempo decorrido entre a criação de uma portabilidade ou reivindicação de posse ou notificação de infração e o seu recebimento (<i>acknowledge</i>) pelo doador (PSP do receptor, no caso de notificação de infração) | 95% | 180 segundos |

3.2.1.2. Completar portabilidade

Indicador do PSP reivindicador, com acesso direto ao DICT, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|-----------|--------------|
| Tempo decorrido entre as mudanças de status de um processo de portabilidade , de “Confirmado”, pelo PSP doador, para “Concluído”, pelo PSP reivindicador | 95% | 180 segundos |

3.2.1.3. Cancelar portabilidades por decurso de tempo

Indicador do PSP doador, com acesso direto ao DICT, no processo de portabilidade, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|-----------|--|
| Cancelamento de portabilidade por decurso de tempo | 95% | 60 minutos após o prazo estabelecido para o final do período de resolução de uma portabilidade (sete dias) |

3.2.1.4. Confirmar reivindicações de posse por decurso de tempo

Indicador do PSP doador, com acesso direto ao DICT, no processo de reivindicação de posse, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|-----------|---|
| Confirmação de reivindicação de posse por decurso de tempo | 95% | 60 minutos após o prazo estabelecido para o final do período de resolução de uma reivindicação de posse (sete dias) |

3.2.1.5. Cancelar reivindicações de posse por decurso de tempo

Indicador do PSP reivindicador, com acesso direto ao DICT, no processo de reivindicação de posse, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|--|-----------|--|
| Cancelamento de reivindicação de posse por falta de validação ativa da chave pelo usuário | 95% | 60 minutos após o prazo estabelecido para o final do período para cancelamento de uma reivindicação de posse (trinta dias) |

3.2.1.6. Enviar resultado da análise de uma notificação de infração

Indicador do PSP que recebe a notificação de infração, com acesso direto ao DICT, no processo de notificação de infração, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|-----------|--|
| Envio do resultado da análise em um processo de notificação de infração | 95% | 7 dias após a notificação ser disponibilizada com status "Aberta" no DICT ³ |

3.2.1.7. Realizar a verificação de sincronismo

Indicador do PSP com acesso direto ao DICT, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|--|-----------|----------|
| Tempo decorrido desde a última verificação de sincronismo com sucesso para cada tipo de chave | 95% | 36 horas |

3.2.1.8. Concluir solicitação de devolução

Indicador do PSP do recebedor, com acesso direto ao DICT, no processo de solicitação de devolução, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|--|-----------|----------|
| Tempo decorrido entre a abertura de uma solicitação de devolução no DICT e sua respectiva conclusão | 95% | 24 horas |

3.2.2. Indicadores informados pelos participantes do Pix

Os fluxos referenciados nas tabelas estão detalhados no Manual Operacional do DICT.

3.2.2.1. Experiência do usuário pagador na consulta ao DICT

A apuração deve ser realizada pelo PSP do pagador, considerando percentis, conforme tabela abaixo.

³ O prazo de sete dias passou a valer a partir de 16 de novembro de 2021. Até essa data, o tempo contabilizado pelo DICT era de 21 dias após a notificação ser disponibilizada com status "Aberta".

O indicador não deve contabilizar as transações iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento.

| Indicador | Percentil | Tempo | Etapas do fluxo | Fluxo |
|---|-----------|------------|-----------------|-------------------------|
| Experiência do usuário pagador na consulta ao DICT | 99% | 2 segundos | 4 a 15 | PSP com acesso direto |
| | | | 4 a 19 | PSP com acesso indireto |

3.2.2.2. Envio do código para e-mail ou número de telefone celular do usuário

Indicador deve considerar apenas as experiências ocorridas durante o horário em que as funcionalidades de registro e de portabilidade estiverem disponíveis para os usuários finais. A apuração deve ser realizada pelo PSP doador, no caso de portabilidade, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo | Etapas do fluxo | Fluxo |
|---|-----------|-------------|--------------------|---|
| Tempo para envio do código para e-mail ou número de telefone celular no registro de chave (ou na portabilidade , caso ela seja iniciada diretamente pelo usuário final, a partir de funcionalidade específica ofertada por seu PSP) | 95% | 30 segundos | 4 a 5 ⁴ | PSP com acesso direto e com acesso indireto |

3.2.2.3. Experiência do usuário no registro de chave

Indicador refere-se ao caso em que a operação é iniciada por solicitação do usuário final. Além disso, o indicador deve considerar apenas as experiências ocorridas durante o horário em que a funcionalidade de registro estiver disponível para os usuários finais. A apuração deve ser realizada pelo PSP, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo | Etapas do fluxo | Fluxo |
|-----------|-----------|-------------|-----------------|-----------------------|
| | 95% | 20 segundos | 6 a 15 | PSP com acesso direto |

⁴ No caso de registro.

| | | | | |
|--|--|--|--------|-------------------------|
| Experiência do usuário no registro de chave (após término do processo de validação ativa ⁵) | | | 6 a 19 | PSP com acesso indireto |
|--|--|--|--------|-------------------------|

3.2.2.4. Experiência do usuário na exclusão de chave

Indicador refere-se ao caso em que a operação é iniciada por solicitação do usuário final. Além disso, o indicador deve considerar apenas as experiências ocorridas durante o horário em que a funcionalidade de exclusão estiver disponível para os usuários finais. A apuração deve ser realizada pelo PSP, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo | Etapas do fluxo | Fluxo |
|--|-----------|-------------|-----------------|-------------------------|
| Experiência do usuário na exclusão de chave | 95% | 20 segundos | 4 a 13 | PSP com acesso direto |
| | | | 4 a 17 | PSP com acesso indireto |

3.2.2.5. Notificação da portabilidade ou da reivindicação de posse ao usuário doador em canal autenticado

O indicador deve considerar apenas as experiências ocorridas durante o horário em que as funcionalidades de portabilidade e de reivindicação de posse estiverem disponíveis para os usuários finais. A apuração deve ser realizada pelo PSP doador, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo | Etapas do fluxo | Fluxo |
|---|-----------|--------------|-----------------|--------------------------------|
| Tempo decorrido entre o recebimento (<i>acknowledge</i>) no DICT e a notificação ao usuário doador em ambiente logado (processo de portabilidade ou de reivindicação de posse) | 95% | 600 segundos | 1 a 2 | PSP doador com acesso direto |
| | | | 1 a 6 | PSP doador com acesso indireto |

3.2.2.6. Cancelar ou confirmar portabilidades ou reivindicações de posse a pedido do usuário

O indicador deve considerar apenas as experiências ocorridas durante o horário em que as funcionalidades de portabilidade e de reivindicação de posse estiverem disponíveis para os usuários finais. A apuração deve ser realizada pelo PSP doador, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

⁵ Válido também para os registros de CPF, CNPJ e EVP, que não necessitam de validação ativa.

| Indicador | Percentil | Tempo | Etapas do fluxo | Fluxo |
|---|-----------|-------------|---|--------------------------------|
| Tempo decorrido entre a ação do usuário (confirmação ou cancelamento) e o envio da informação para o DICT (processo de portabilidade ou de reivindicação de posse) | 95% | 60 segundos | 8 a 12 (portabilidade) e 8 a 19 (reivindicação) | PSP doador com acesso direto |
| | | | 10 a 14 (portabilidade) e 10 a 25 (reivindicação) | PSP doador com acesso indireto |

3.2.2.7. Abertura de notificação de infração para solicitação de devolução após o registro da demanda do usuário

O indicador deve considerar apenas as notificações de infração para solicitação de devolução. A apuração deve ser realizada pelo PSP do usuário pagador, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo | Etapas do fluxo | Fluxo |
|---|-----------|----------------|-----------------|---|
| Tempo decorrido entre a reclamação do usuário em canal de atendimento disponibilizado pelo participante e a abertura da notificação de infração | 95% | 1.800 segundos | 2 a 8 | PSP com acesso direto e com acesso indireto |

3.3. Índice de disponibilidade dos participantes

O índice de disponibilidade é definido como o índice que expressa, em termos percentuais, o grau de disponibilidade da infraestrutura necessária para a prestação do serviço do Pix para os usuários finais. Ele é calculado da seguinte forma:

$id = hf / hp$, em que:

id = índice de disponibilidade do participante do Pix;

hf = número de horas ou fração de efetivo funcionamento do serviço para os usuários finais, ao longo do período de apuração;

hp = número de horas em que o serviço deveria estar aberto para uso pelos usuários finais, ao longo do período de apuração, segundo o horário normal de funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias do ano.

Para o cálculo do seu índice de disponibilidade, os participantes do Pix devem seguir as seguintes instruções:

- a. considerar apenas o serviço transacional (transferências, pagamentos e recebimentos) para o usuário final, seja ele pagador ou recebedor. Assim, a única funcionalidade no DICT que deve ser considerada é a consulta;
- b. o índice deve refletir o efeito conjunto de todas as partes que afetem a disponibilização do serviço ao usuário final e que sejam de responsabilidade do participante ou de seus parceiros, incluídos o eventual provedor de serviços de tecnologia da informação (PSTI) e o eventual liquidante no SPI, independentemente da origem da indisponibilidade;
- c. não deve ser considerada no cálculo do índice a indisponibilidade do serviço ao usuário final que sejam decorrentes de indisponibilidade ou de instabilidade no SPI, no DICT, na Rede do Sistema Financeiro Nacional (RSFN) ou em qualquer outro componente da infraestrutura que seja responsabilidade do Banco Central do Brasil (BC);
- d. não deve ser considerada no cálculo do índice a indisponibilidade do serviço ao usuário final que seja decorrente de falhas de conectividade do usuário final ou de falhas em seu dispositivo ou em aplicativos nele instalados; e
- e. deve ser considerado no cálculo do índice apenas os aspectos técnicos do serviço transacional, não devendo ser levado em consideração eventuais transações rejeitadas por falta de liquidez do participante.

Os participantes do Pix têm metas de índice de disponibilidade diferentes, de acordo com as seguintes categorias⁶:

- a. categoria A: participantes com a quantidade de transações Pix maior que 2,0% do somatório de transações liquidadas no SPI por todos os participantes, no último ano, como pagador ou como recebedor;
- b. categoria B: participantes com a quantidade de transações Pix entre 2,0% e 0,5% do somatório de transações liquidadas no SPI por todos os participantes, no último ano, como pagador ou como recebedor;
- c. categoria C: participantes com a quantidade de transações Pix entre 0,5% e 0,1% do somatório de transações liquidadas no SPI por todos os participantes, no último ano, como pagador ou como recebedor; e
- d. categoria D: demais participantes⁷.

Para que o participante saiba em qual categoria está alocado, ele deve somar a quantidade de transações Pix enviadas no ano imediatamente anterior e somar a quantidade de transações Pix recebidas no mesmo período. Deve ser considerado o maior valor entre os dois somatórios para o cálculo de sua participação em relação ao total de transações liquidadas no SPI. Participantes sem transações liquidadas no período serão alocados na categoria D.

No cálculo do somatório de transações do participante direto devem ser incluídas as transações do indireto a quem presta serviço. O participante indireto deve considerar apenas as suas transações para efeito de cálculo e de alocação na categoria.

⁶ Até junho de 2023, o participante será alocado na categoria de acordo com a metodologia disposta na versão 4.1 deste Manual.

⁷ O participante iniciador não possui meta de índice de disponibilidade.

No primeiro trimestre de cada ano, o BC divulgará o somatório de transações Pix liquidadas no SPI no ano anterior, para que os participantes possam calcular sua participação e assim obter a sua categoria. O participante permanecerá em sua categoria entre julho do ano corrente e junho do ano posterior. Por exemplo, no 1º trimestre de 2023 o BC irá divulgar o somatório de transações Pix liquidadas no SPI em 2022. O participante deverá cumprir a meta de sua categoria entre julho de 2023 e junho de 2024. A partir de julho de 2024, a categoria do participante pode mudar, a depender da sua participação no total de transações liquidadas no SPI em 2023, que será divulgado no 1º trimestre de 2024.

O período de apuração do índice de disponibilidade é mensal. Todos os participantes do Pix devem apurar seu próprio índice de disponibilidade, podendo o BC solicitar, a qualquer tempo, informações adicionais dos participantes para validação do índice informado, bem como utilizar mecanismos de validação dessa informação por meio de informações disponíveis na infraestrutura operada pelo BC.

A meta mensal de índice de disponibilidade de cada categoria de participante é a seguinte:

| Categoria | Disponibilidade |
|-----------|-----------------|
| A | 99,5% |
| B | 99,0% |
| C | 98,5% |
| D | 95,0% |

4. Observância dos acordos de nível de serviço (ANS) dos participantes

A observância dos acordos de nível de serviço (ANS) dos participantes é feita a partir da apuração do Índice Geral de ANS Trimestral (IGAt) calculado mediante a seguinte metodologia:

$$\text{Índice Geral de ANS trimestral (IGAt)}^* = (\sum \text{IGAm})/3$$

*Média simples dos IGAm do trimestre. Os trimestres são:

Trimestre 1: janeiro, fevereiro e março

Trimestre 2: abril, maio e junho

Trimestre 3: julho, agosto e setembro

Trimestre 4: outubro, novembro e dezembro

$$\text{Índice Geral de ANS mensal (IGAm)} = \text{CA} - \text{DR}$$

Onde:

CA (cumprimento de ANS) = (Quantidade de indicadores de nível 1 atendidos x 2 + Quantidade de indicadores de nível 2 atendidos) / (Quantidade total de indicadores de nível 1 x 2 + Quantidade total de indicadores de nível 2)

DR (decréscimo por recorrência) = (Quantidade de indicadores de nível 1 não atendidos de forma recorrente* x 1%) + (Quantidade de indicadores de nível 2 não atendidos de forma recorrente* x 0,5%)

***Considera-se recorrente o indicador não atendido no mês da apuração do IGA e no mês imediatamente anterior**

Para a apuração do IGAm atribuem-se pesos diferentes conforme a criticidade do indicador, agregando os indicadores em dois grupos, nível 1 e nível 2, tendo maior peso os indicadores de nível 1, que são mais relevantes na experiência de uso do Pix. A descrição dos indicadores que compõe cada nível está elencada nas Seções 4.1 e 4.2 deste Manual.

O IGA trimestral (IGAt) é utilizado para fins de observância dos ANS e o IGA mensal (IGAm) é acompanhado para fins de monitoramento.

A avaliação de observância dos acordos de nível de serviço dos participantes, quando aplicável, nos termos do Manual de Penalidades do Pix, é apurada pela comparação do resultado do IGAt ao valor de referência, descrito na Seção 4.3 deste Manual. Os participantes que obtiverem resultado igual ou superior ao valor de referência, conforme sua respectiva categoria, são considerados regulares para fins de observância dos ANS.

4.1. Indicadores de Nível 1

Os seguintes indicadores listados na seção 3 desse manual são considerados no nível 1:

| Indicadores Nível 1 | Escopo |
|---|-----------------------------------|
| 3.1.2.1. Experiência do usuário pagador - Percentil 50% 3.1.2.1. Experiência do usuário pagador - Percentil 99% 3.1.2.2. Experiência do usuário pagador em transações liquidadas dentro de uma mesma instituição - Percentil 50% 3.1.2.2. Experiência do usuário pagador em transações liquidadas dentro de uma mesma instituição - Percentil 99% 3.2.2.1. Experiência do usuário pagador na consulta ao DICT - Percentil 99% 3.2.2.2. Tempo para envio do código para e-mail ou número de telefone celular no registro de chave (ou na portabilidade, caso ela seja iniciada diretamente pelo usuário final, a partir de funcionalidade específica ofertada por seu PSP) - Percentil 95% 3.2.2.3. Experiência do usuário no registro de chave (após término do processo de validação ativa ⁴) - Percentil 95% 3.2.2.4. Experiência do usuário na exclusão de chave - Percentil 95% 3.2.2.7. Abertura de notificação de infração para solicitação de devolução após o registro da demanda do usuário - Percentil 95% 3.3. Índice de disponibilidade dos participantes | Participantes Diretos e Indiretos |

4.2. Indicadores de Nível 2

Os demais indicadores listados na seção 3 desse manual são considerados menos críticos:

| Indicadores Nível 2 | Escopo |
|--|-----------------------------------|
| <p>3.1.1.1. Tempo despendido pelo PSP do pagador e pelo liquidante do PSP do pagador na iniciação do Pix - Percentil 50%</p> <p>3.1.1.1. Tempo despendido pelo PSP do pagador e pelo liquidante do PSP do pagador na iniciação do Pix - Percentil 95%</p> <p>3.1.1.2. Tempo despendido pelo PSP do recebedor ou pelo liquidante do PSP do recebedor na autorização do Pix - Percentil 50%</p> <p>3.1.1.2. Tempo despendido pelo PSP do recebedor ou pelo liquidante do PSP do recebedor na autorização do Pix - Percentil 95%</p> <p>3.2.1.1. Tempo decorrido entre a criação de uma portabilidade ou reivindicação de posse ou notificação de infração e o seu recebimento (acknowledge) pelo doador (PSP do recebedor, no caso de notificação de infração) - Percentil 95%</p> <p>3.2.1.2. Tempo decorrido entre as mudanças de status de um processo de portabilidade, de “Confirmado”, pelo PSP doador, para “Concluído”, pelo PSP reivindicador - Percentil 95%</p> <p>3.2.1.3. Cancelamento de portabilidade por decurso de tempo - Percentil 95%</p> <p>3.2.1.4. Confirmação de reivindicação de posse por decurso de tempo - Percentil 95%</p> <p>3.2.1.5. Cancelamento de reivindicação de posse por falta de validação ativa da chave pelo usuário - Percentil 95%</p> <p>3.2.1.6. Envio do resultado da análise em um processo de notificação de infração - Percentil 95%</p> <p>3.2.1.7. Tempo decorrido desde a última verificação de sincronismo com sucesso para cada tipo de chave - Percentil 95%</p> <p>3.2.1.8. Tempo decorrido entre a abertura de uma solicitação de devolução no DICT e sua respectiva conclusão - Percentil 95%</p> | Participantes Diretos |
| <p>3.2.2.5. Tempo decorrido entre o recebimento (acknowledge) no DICT e a notificação ao usuário doador em ambiente logado (processo de portabilidade ou de reivindicação de posse) - Percentil 95%</p> <p>3.2.2.6. Tempo decorrido entre a ação do usuário (confirmação ou cancelamento) e o envio da informação para o DICT (processo de portabilidade ou de reivindicação de posse) - Percentil 95%</p> | Participantes Diretos e Indiretos |

4.3. Categorias, Metas e Referências

Para fins de observância dos ANSs, os participantes são agrupados por categoria e a cada categoria é atribuída um valor de referência. Para os participantes diretos, aplicam-se as categorias descritas na Seção 3.3 deste Manual. Foi criada categoria específica para os participantes indiretos, independentemente da quantidade de transações Pix como pagador ou recebedor, uma vez que a estes cabem a responsabilidade por uma quantidade inferior de indicadores de ANS.

O valor de referência é importante para que os participantes possam ter condições suficientes para promoverem os ajustes necessários em seus sistemas, convergindo para o cumprimento da meta. Nesse sentido, cumpre destacar que o valor de referência poderá ser revisto ao longo do tempo.

| Categoria | Meta | Valor de Referência |
|------------------|-------------|----------------------------|
| A | 100% | 90% |
| B | 100% | 86% |
| C | 100% | 83% |
| D | 100% | 80% |
| Indiretos | 100% | 65% |

5. ANS do Banco Central do Brasil

Visando dar visibilidade aos participantes sobre os acordos de nível de serviço aplicados aos principais sistemas do BC que dão suporte ao Pix, detalha-se neste capítulo os indicadores de desempenho do SPI e do DICT.

Os indicadores de ANS do BC são calculados em bases mensais.

5.1. ANS do SPI

5.1.1. Tempo despendido no SPI

Indicador do SPI, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|------------------|--------------|
| Tempo despendido no SPI ($t_2 - t_1'$) + ($t_{5a} - t_3'$), para ordens de pagamento enviadas para o canal primário de transmissão de mensagens do SPI | 50% | 2,8 segundos |
| | 99% | 4,6 segundos |
| Tempo despendido no SPI ($t_2 - t_1'$) + ($t_{5a} - t_3'$), para ordens de pagamento enviadas para o canal secundário de transmissão de mensagens do SPI | 99% | 15 minutos |

5.1.2. Índice de disponibilidade do SPI

Indicador do SPI, calculado mensalmente, considerando uma janela móvel dos últimos três meses. Reflete a quantidade proporcional de tempo que o serviço ficou em condições de uso para os participantes com acesso ao SPI.

Considera-se indisponibilidade qualquer situação na qual um percentual igual ou superior a 80% das requisições de liquidação seja respondido com erros causados pelo SPI ou por sua infraestrutura e que persista por mais do que 36 segundos.

| Indicador | Meta |
|----------------------------------|-------|
| Índice de disponibilidade do SPI | 99,9% |

5.2. ANS do DICT

5.2.1. Tempo despendido no DICT (consulta)

Indicador do DICT, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|--------------------|-----------|-----------|
| Consulta de chaves | 99% | 1 segundo |

5.2.2. Tempo despendido no DICT (atualização)

Indicador do DICT, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

| Indicador | Percentil | Tempo |
|---|-----------|------------|
| Atualização de chaves (todas as funcionalidades do DICT, à exceção da consulta) | 99% | 5 segundos |

5.2.3. Índice de disponibilidade do DICT

Indicador do DICT, calculado mensalmente, considerando uma janela móvel dos últimos três meses, para operações de consulta, ou de doze meses, para as demais operações. Reflete a quantidade proporcional de tempo que o serviço ficou em condições de uso para os participantes com acesso ao DICT.

Considera-se indisponibilidade qualquer situação na qual um percentual igual ou superior a 80% das requisições seja respondido com erros causados pelo DICT ou por sua infraestrutura e que persista por mais do que 30 segundos.

| Indicador | Meta |
|---|-------|
| Índice de disponibilidade do DICT (consulta) | 99,9% |
| Índice de disponibilidade do DICT (atualização) | 99,8% |

