



Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS

MN/DIMN/040/00

Data: 25/10/2023



Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS

Modelo de Negócio

Emissão: 20/10/2023

Versão 2.5

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS**Histórico de Revisões**

Data	Versão	Descrição	Autor
02/12/2021	1.0	Criação do documento	Rosane Moreira Soares
11/02/2022	1.1	Inclusão do tempo de guarda dos docs e atualização do OT serviço de guarda.	Rosane Moreira Soares
21/09/2022	2.0	Atualização dos serviços de: Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC e Armazenamento dos Contratos.	Rosane Moreira Soares
05/10/2022	2.1	Ajustes para melhoria na clareza do texto após revisão do DERC.	Rosane Moreira Soares
04/11/2022	2.2	Atualização de preços conforme estudo elaborado pela área comercial. Melhorias de formatação.	Fábio Barone de Araujo Claudiana Freitas de França
21/03/2023	2.3	Melhorias de redação na seção 2.6 e tabela do item 6 de preços, conforme solicitado pela área comercial	Fábio Barone de Araujo
12/07/2023	2.4	Para sanar questionamentos sobre as faturas no que se refere à descrição dos serviços prestados, foi incluído o código do serviço (gerado pelo Protheus) no início da descrição dos itens de contratos.	Fábio Barone de Araujo Claudiana Freitas de França
20/10/2023	2.5	Atualização do preço enviado pela área comercial.	Fábio Barone de Araujo

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

SUMÁRIO

1	Apresentação do Serviço.....	4
2	Descrição dos Serviços	4
2.1	Autorização do Acesso a Dados do Benefício.....	4
2.2	Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos.....	5
2.3	Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC	6
2.4	Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC.....	7
2.5	Troca de Titularidade	7
2.6	Armazenamento dos Contratos	7
3	Regras e Condições para Prestação do Serviço	7
3.1	Procedimento de Requisição e Autorização	7
3.2	Disponibilização do Serviço.....	8
3.3	Cancelamento	8
3.4	Não escopo	8
3.5	Condições Gerais	9
4	Preço e Forma de Pagamento	10
5	Nível de Serviço	12
6	Atendimento	12
	ANEXO I – Acordo de Nível de Serviço.....	13

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

1 Apresentação do Serviço

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS.

2 Descrição dos Serviços

O serviço é prestado às Instituições Financeiras tendo como escopo de operação:

- Acesso a dados do benefício para apoiar o processo de contratação, mediante autorização expressa do beneficiário;
- Gestão das averbações dos empréstimos;
- Gerenciamento do desconto de parcelas;
- Apropriação e atualização da folha de pagamento do INSS;
- Atualizações dos empréstimos, tais como: exclusão, bloqueio, suspensão, quitação, dentre outras ocorrências que alteram o escopo originalmente averbado;
- Integração com as instituições financeiras que ofertam empréstimos.
- Armazenamento de contratos.

O serviço de Gestão do Empréstimo consignado em todo o seu ciclo produtivo é composto por serviços específicos, descritos a seguir:

2.1 Autorização do Acesso a Dados do Benefício

Este serviço foi concebido para permitir que a Instituição Financeira (IF) obtenha, mediante autorização expressa do beneficiário, a autorização para consulta dos dados necessários para apoiar a contratação de empréstimos consignados.

O serviço prevê a conexão entre a Dataprev e as Instituições Financeiras por meio de serviços (webservices), nas etapas apresentadas abaixo:

a) Serviço de Emissão do Termo de Autorização:

Este serviço consiste no envio do Termo de Autorização para a Dataprev pela IF. A Dataprev deve validar a consistência das informações enviadas e gerar um Token de Acesso. Este Token pode ser ativado em até 45 dias e, uma vez ativado, habilita a IF à consulta dos dados (serviços "b" e "c") durante 30 dias.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

O Termo de Autorização é um formulário padrão, pré-aprovado pelo INSS, que deve ser preenchido pela IF e assinado pelo beneficiário ou seu representante testemunha¹.

Observações:

Os Termos de Autorização devem ser enviados por meio digital à Dataprev com os seus metadados. Os termos gerados em formato analógico devem ser digitalizados no padrão estabelecido pela Dataprev, a ser fornecido pelo Agente de Negócio da empresa.

A não conformidade deste procedimento sujeita a IF a penalidades operacionais e administrativas.

b) Serviço de Consulta de Benefícios por CPF:

Este serviço tem seu consumo habilitado pelo Token (gerado no serviço “a”) e permite que a IF consulte a relação de benefícios vinculados a um CPF, visando subsidiar a consulta detalhada de um benefício.

c) Serviço de Consulta dos Detalhes dos Benefícios:

Este serviço tem seu consumo habilitado pelo Token (gerado no serviço “a”) e permite que a IF consulte os detalhes do benefício. O conjunto de informações disponibilizadas foi acordado entre INSS, Dataprev e IF, e são expressamente listadas no referido Termo de Autorização.

2.2 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos

O serviço prevê a conexão entre a Dataprev e as Instituições Financeiras por meio de serviços (webservices) para as seguintes operações:

a) Averbação

Operação de averbação de contrato de empréstimo.

b) Gestão de Contratos

Operações de gestão dos contratos: consulta, exclusão, suspensão e reativação.

¹ Em caso de assinatura à rogo

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

c) Refinanciamento

Operação de repactuação de um ou mais empréstimos existentes na formalização de um novo empréstimo. É uma maneira de se obter mais prazo ou uma taxa de juros menor e/ou um novo aporte de dinheiro (troco).

Essa operação quita os empréstimos envolvidos e averba um novo empréstimo.

d) Alteração do Empréstimo

Operação de alteração de um empréstimo existente. É uma maneira de se obter mais prazo ou um valor de parcela diferente.

e) Portabilidade

Operação de transferência do contrato de empréstimo consignado de uma instituição financeira para outra instituição financeira a pedido do cliente.

f) Portal de Operações

Visão Web (front end) que consolidará todas as APIs que compõem a versão do e-Consignado e agrega as principais funcionalidades do Empréstimo Consignado, a saber: averbação, refinanciamento, alteração e portabilidade.

Serviço de retorno dos descontos de parcelas, glosas e estorno de glosas continuarão sendo executados por meio de processamento de arquivo que deverá ser enviado pela Dataprev as Instituições Financeiras, conforme leiaute previamente definido.

2.3 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC

O serviço prevê a conexão entre a Dataprev e as Instituições Financeiras por meio de serviços (webservices) para as seguintes operações do cartão de crédito:

a) Averbação

Operação de averbação de RMC- Cartão de crédito.

b) Gestão de Contratos

Operações de gestão dos contratos: consulta, exclusão, suspensão e reativação de RMC. Além de consulta, inclusão e exclusão de desconto de cartão de crédito.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

2.4 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC

O serviço prevê a conexão entre a Dataprev e as Instituições Financeiras por meio de serviços (*webservices*) para as seguintes operações do cartão consignado de benefício:

a) Averbação

Operação de averbação de Cartão Consignado de Benefício.

b) Gestão de Contratos

Operações de gestão dos contratos: consulta, exclusão, suspensão e reativação de RCC. Além de consulta, inclusão e exclusão de desconto de cartão consignado de benefício.

2.5 Troca de Titularidade

Este serviço contempla a operação de troca da titularidade do banco concededor do empréstimo. É um serviço de uso **opcional** e permite que a IF migre a carteira de empréstimos sob sua gestão, ou parte dela, para outra instituição.

É executado por meio de processamento de arquivo que deverá ser enviado à Dataprev, conforme leiaute previamente definido, no período compreendido entre o dia 25 da competência anterior até o segundo dia útil da competência corrente. Os arquivos recebidos fora deste período serão rejeitados.

A Dataprev realizará o processamento e retornará com a confirmação da troca de titularidade, ao mesmo tempo encaminhando a confirmação para a IF compradora.

A Dataprev disponibilizará as orientações técnicas para a operação dos serviços, as informações do cronograma de execução, bem como níveis de qualidade estabelecidos.

2.6 Armazenamento dos Contratos

Este serviço contempla a operação de armazenamento do contrato digital no ambiente Dataprev.

Prevê a manutenção dos arquivos de contratos pelo prazo legal de 05 (cinco) anos após a quitação.

3 Regras e Condições para Prestação do Serviço

3.1 Procedimento de Requisição e Autorização

Para consumir os serviços, a IF deve celebrar o Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o INSS para operacionalização de Empréstimo Consignado.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

3.2 Disponibilização do Serviço

Para operacionalização do serviço, a Instituição Financeira deverá atender ao modelo de integração disponibilizado pela Dataprev, bem como observar os requisitos tecnológicos definidos pela Dataprev. Este modelo define as regras e protocolos de segurança, integração e comunicação a serem seguidos. Para consumo dos serviços de API se faz necessário preparar o ambiente da IF, conforme previsto na documentação disponibilizada pela Dataprev por intermédio do Agente de Negócio. Quando a IF estiver preparada, deverá solicitar o acesso ao ambiente de homologação. A Dataprev orientará o cumprimento do roteiro de teste e disponibilizará a massa de testes. Após concluída a homologação, a IF deverá indicar os representantes para operar o ambiente de produção, os quais serão habilitados, observadas as regras de segurança e comunicação.

As tratativas desses procedimentos deverão se dar por intermédio dos canais de atendimento da Dataprev, descritos na seção 3.

Após a assinatura do contrato e assim que a IF atender a todos os requisitos apresentados (atendimento ao modelo de integração, ambiente preparado para consumo das APIs, homologação do ambiente e indicação de representantes), a disponibilização do serviço poderá ser concluída em até 90 dias.

3.3 Cancelamento

O serviço poderá ser cancelado por necessidade do cliente ou da Dataprev. A outra parte deverá ser formalmente notificada com antecedência mínima de 90 dias. Requisitos específicos para a desativação devem constar em contrato.

O serviço poderá ainda ser suspenso ou cancelado imediatamente por motivo de força maior, tal como a suspensão/cancelamento do Acordo de Cooperação da Instituição Financeira como INSS, aplicação de determinação do INSS ou judicial, assim como por condições específicas previstas em contrato.

Os descontos de empréstimos nos benefícios serão processados até a liquidação dos contratos, ainda que a IF não tenha mais Acordo de Cooperação Técnica vigente com o INSS e contrato com a Dataprev. O armazenamento dos contratos (serviço item 2.6) adotará a solução padrão de retenção de documentos da Dataprev por 05 (cinco) anos após a liquidação do contrato de empréstimo.

3.4 Não escopo

- Gestão de empréstimos não vinculados à folha de pagamento de benefícios do INSS;
- Escrituração dos contratos e demais documentos;
- Gestão de serviços de ouvidoria;
- Ajustes nos sistemas das instituições financeiras

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

3.5 Condições Gerais

- A Dataprev não garante suporte em caso de mau uso das soluções pelo Contratante;
- A Dataprev comunicará o cliente sobre quaisquer situações imprevistas;
- As ações para prestação dos serviços adotam como referencial a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Dataprev;
- A Dataprev se reserva o direito de manter o sistema atualizado para garantir segurança e desempenho;
- Deve estar disponível a equipe ou pessoa responsável no cliente pelas informações necessárias à execução do serviço;
- As evoluções tecnológicas e funcionais nos serviços contratados terão sua implantação acordadas junto aos contratantes;
- A Dataprev não se responsabiliza por indisponibilidade/instabilidade de circuitos de telecomunicações contratados pelo cliente. A garantia do ANS apresentado se aplica apenas à infraestrutura alcançável²
- A IF deverá atender aos requisitos técnicos de integração e segurança estabelecidos pela Dataprev para consumo dos serviços;
- Deverá também estar com ACT (celebrado com o INSS) e Contrato (firmado com a DATAPREV) vigentes para permitir o consumo dos serviços;
- O INSS poderá suspender, temporária ou definitivamente, a autorização para operação dos serviços pelas IF;
- Cumpridos os requisitos técnicos e comerciais, a Dataprev viabilizará a ativação do acesso aos serviços, integrações e demais rotinas necessárias para plena operação dos serviços contratados.
- A Dataprev registrará as indisponibilidades apuradas para constar no Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço. O relatório será encaminhado ao cliente mensalmente para acompanhamento nos casos de descumprimento da meta estabelecida. A Dataprev calculará os descontos caso a disponibilidade fique abaixo do nível contratado;
- O monitoramento do ambiente realizado pela Dataprev requer ações de restabelecimento do serviço no menor prazo possível; e se for identificada qualquer forma de invasão ou contaminação da rede de dados, o ambiente será desligado e terá suspenso seu acesso à rede, sem comunicação prévia ao cliente.

² O ambiente será considerado alcançável se a rede local do cliente e o acesso à internet pela operadora contratada pelo cliente estiverem disponíveis

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

4 Preço e Forma de Pagamento

Os serviços oferecidos serão comercializados conforme apresentado a seguir:

Item	Serviço	Preço Unitário	Unidade de Medida
1	6002057 - Autorização do Acesso a Dados do Benefício	R\$ 0,0386	API Consumida
2	6002430 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	R\$ 2,03	Parcela consignada de Empréstimo consignado
3	6002431 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC	R\$ 1,85	Parcela consignada de empréstimo RMC
4	6002582 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC	R\$ 1,57	Parcela consignada de empréstimo RCC

O serviço de Troca de Titularidade será ofertado por faixa de contratos migrados, o preço dar-se-á por volume de operações:

Item	Serviço	Volume	Valor Unitário	Valor Mínimo da Faixa	Valor Máximo da Faixa
5	6002432 - Troca de Titularidade - FAIXA 1	1 a 20.000	0,83	0,83	16.600,00
	6002433 - Troca de Titularidade - FAIXA 2	20.001 a 50.000	0,74	14.800,74	37.000,00
	6002434 - Troca de Titularidade - FAIXA 3	50.001 a 100.000	0,67	33.500,00	67.000,00
	6002435 - Troca de Titularidade - FAIXA 4	100.001 a 500.000	0,61	61.000,61	305.000,00
	6002436 - Troca de Titularidade - FAIXA 5	Acima de 500.000	0,57	285.000,00	-

Item	Serviço	Preço Unitário	Unidade de Medida
6	6002583 - Armazenamento dos Contratos	R\$ 0,0526	Parcela mensal para cada contrato armazenado

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

Regras de Reajuste:

Serviço	Período	Reajuste
6002057 - Autorização do Acesso a Dados do Benefício	Competência de outubro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses
6002430 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	Competência de outubro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses
6002431 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC	Competência de outubro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses
6002582 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC	Outubro/2023 a Setembro /2024	IPCA dos últimos 12 meses + R\$0,06
	Outubro/2024 a Setembro /2025	IPCA dos últimos 12 meses + R\$0,05
	Outubro/2025 a Setembro /2026	IPCA dos últimos 12 meses + R\$0,05
	A partir de Outubro /2026	Equiparação ao preço do Cartão Consignado (Item 6002431 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC)
6002583 - Armazenamento dos Contratos	Competência de outubro de cada ano a partir de 2023	IPCA dos últimos 12 meses
6002432 - Troca de Titularidade - FAIXA 1	Competência de outubro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses
6002433 - Troca de Titularidade - FAIXA 2		
6002434 - Troca de Titularidade - FAIXA 3		
6002435 - Troca de Titularidade - FAIXA 4		
6002436 - Troca de Titularidade - FAIXA 5		

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

Observação: O reajuste apresentado será aplicado para novos contratos (firmados após a publicação deste Modelo de Negócio) e para contratos vigentes.

5 Nível de Serviço

O índice de disponibilidade dos serviços prestados dentro dos horários previstos no regime de operação é de 98% (noventa e oito por cento). Já o índice de TMRI será aplicado com a tolerância de até 4 (quatro) horas para cada registro de incidente grave de indisponibilidade ocorrido.

O detalhamento da forma de cálculo e as metas previstas para os indicadores de prestação dos serviços são apresentados no Anexo I.

6 Atendimento

O suporte operacional do serviço pelas equipes da Dataprev é disponibilizado para registros de incidentes e/ou indisponibilidade do ambiente por meio de plataforma eletrônica. O serviço estará disponível em regime de operação estendido, das 06h às 22h de domingo a domingo, exceto durante janelas de manutenção programadas, conforme calendário anual de manutenções programadas da Dataprev.

Para orientações e dúvidas, o canal de atendimento funciona sob o regime comercial de 7:00 às 19:00, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais, conforme calendário oficial.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

ANEXO I – Acordo de Nível de Serviço**1. Glossário**

Para fins do Nível de Serviço, os termos abaixo têm os seguintes significados:

- **Paradas**

São paralisações do ambiente de produção do serviço em operação, visando adequações e/ou manutenções. As paradas podem ser classificadas de acordo com a sua natureza em:

- Paradas Programadas: são aquelas previamente agendadas e divulgadas no cronograma anual de paradas pela área da Dataprev responsável pela implantação de soluções e planejamento de mudanças;
- Paradas Emergenciais: são paradas não previstas ocasionadas por eventos inesperados, a exemplo de problemas de hardware, reorganizações emergenciais em bases de dados para atendimento de exigências legais, dentre outros.

Para ambos os casos, a Dataprev deverá informar ao cliente com antecedência de 48 h para análise e anuência.

- **Incidente**

Todo e qualquer evento inesperado, que não faça parte do funcionamento padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção, parada ou redução de qualidade de um produto ou serviço.

- **Interrupção**

Qualquer parada ou anomalia no funcionamento normal dos serviços.

- **Usuário Final**

Usuários que utilizam os serviços diariamente.

- **Gestor do Contrato**

Pessoa designada pelo cliente responsável por, entre outras atribuições, aferir os níveis de serviços dispostos no Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviços, que deverão ser emitidos pela Dataprev.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

- **Gestor do Serviço**

Representante de uma unidade administrativa do cliente, responsável pelas definições e regras de negócio dos sistemas, produtos ou serviços.

- **Meta**

Nível mínimo de qualidade esperado para os serviços.

- **Tempo de Atendimento**

Consiste no tempo entre a abertura de um incidente ou requisição de serviço pelo cliente e o seu fechamento final, com o cliente sendo informado, de acordo com registros no sistema de atendimento da Dataprev, a ser fornecido sem ônus adicional para o cliente.

2. Definições Aplicáveis ao Serviço

Para fins do Nível de Serviço, são acordadas metas para os indicadores a serem mensurados contratualmente, sempre considerando o regime de operação.

a. Regime de Operação

Regime de operação são os horários de funcionamento definidos para um dado serviço. Estes podem variar em função da natureza e da missão crítica do serviço e indicam o horário em que os serviços deverão estar disponíveis.

O regime de operação dos serviços componentes da Gestão dos Empréstimos Consignados de Benefício do INSS está definido na tabela abaixo:

Regime de Operação		Janelas de Manutenção
Estendido	7 dias por semana, das 6 h às 22 h	Programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a partir das 22 h. Quando necessário, em dias úteis.

Tabela 1 - Regime de Operação

Todos os horários considerados estão baseados no horário de Brasília/DF.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

b. Disponibilidade

É o tempo total, durante o período de um mês, em que os sistemas/serviços estão disponíveis para uso. A disponibilidade de um serviço deve considerar o regime de operação definido no NMS, exclusas as paradas programadas até o limite de sua franquia.

A disponibilidade de um serviço é definida de acordo com o seu horário de funcionamento (Regime de Operação) e nas condições e metas estabelecidas para cada serviço, de acordo com as fórmulas de cálculo estabelecidas.

c. Tempo Máximo de Reparo de Incidente

O indicador TMRI (Tempo Máximo de Reparo de Incidentes) reflete o tempo máximo para que seja solucionado um incidente. Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço.

O limite de TMRI é de no máximo 4h (quatro horas) por incidente grave de indisponibilidade registrado, e a finalidade é verificar o tempo máximo gasto para sanar uma indisponibilidade de um serviço.

d. Tempo de Atendimento

Consiste no tempo entre a abertura de um incidente ou requisição de serviço pelo cliente e o seu fechamento final, com o cliente sendo informado, de acordo com registros no sistema de atendimento da Dataprev, a ser fornecido sem ônus adicional para o cliente.

3. Condições Especiais

A seguir estão relacionadas algumas condições especiais que, de algum modo, modificam os termos estabelecidos neste Nível Mínimo de Serviço.

- A Dataprev não será responsabilizada por atrasos ou problemas na prestação de serviços decorrentes de falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob sua gestão;
- Não serão consideradas na apuração as indisponibilidades de responsabilidade da Dataprev causadas por problemas de infraestrutura no cliente (ou contratados com terceiros), a exemplo de falta energia elétrica, ocorrências com a rede local e estações de trabalho e hardware em geral, que não estejam sob a gestão da Dataprev, bem como manutenções prediais do cliente;
- As paradas programadas ou emergenciais acordadas com o cliente não serão consideradas no cálculo da disponibilidade, de acordo com a fórmula apresentada no Indicador de

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

Disponibilidade.

- Situações provocadas por ações do cliente sem prévia notificação à Dataprev.

4. Indicadores e Metas de Serviço

Serviço 1 - 6002057-Autorização do Acesso a Dados do Benefício

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
1 - Autorização do Acesso a Dados do Benefício	Disponibilidade dos serviços de autorização do acesso a dados do beneficiário pelas Instituições Financeiras – IF	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	1

Tabela 2 – Autorização de Acesso a Dados

Serviço 2 - 6002430-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos

Para fins de ANS, o serviço de Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos será monitorado de forma segregada, da seguinte forma:

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
2.1 - Averbação	Disponibilidade dos serviços de averbação de contratos de empréstimos	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,3
2.2 – Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	Disponibilidade dos serviços de gestão da execução dos contratos de empréstimos	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,1

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

2.3 - Refinanciamento	Disponibilidade dos serviços de refinanciamento.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,2
2.4 – Alteração de Empréstimo	Disponibilidade dos serviços de alteração de empréstimo.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,1
2.5 – Portabilidade	Disponibilidade dos serviços de portabilidade.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,2
2.6 – Portal de Operações	Disponibilidade do Portal de Operações.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,1

Tabela 3 – Gestão Contratos Empréstimo

Serviço 3 – 6002431-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC

Para fins de ANS, o serviço de Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC será monitorado de forma segregada, da seguinte forma:

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
3.1 – Averbação de RMC	Disponibilidade dos serviços de averbação de contratos de RMC	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,5

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

3.2 – Gestão da Execução dos Contratos de RMC	Disponibilidade dos serviços de gestão da execução dos contratos de RMC	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,5
---	---	-------------------------------	----------------------	---	-----

Tabela 4 – Averbação Gestão Contratos RMC

Serviço 4 – 6002582-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC

Para fins de ANS, o serviço de Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC será monitorado de forma segregada, da seguinte forma:

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
4.1 – Averbação de RCC	Disponibilidade dos serviços de averbação de contratos de RCC	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas	0,5
4.2 – Gestão da Execução dos Contratos de RCC	Disponibilidade dos serviços de gestão da execução dos contratos de RCC	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas	0,5

Tabela 5 – Averbação Gestão Contratos RCC

Serviço 5 – Troca de Titularidade (6002432 - Troca de Titularidade - Faixa 1, 6002433 – Troca de Titularidade - Faixa 2, 6002434 – Troca de Titularidade - Faixa 3, 6002435 – Troca de Titularidade - Faixa 4, 6002436 – Troca de Titularidade - Faixa 5)

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
5 – Troca de Titularidade	Processamento de arquivo referente à troca de titularidade	(informar área gestora na IF)	Sob demanda	Processamento do arquivo na competência corrente	1

Tabela 6 – Troca de Titularidade

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

Para o Serviço 5 - Troca de Titularidade, considerar – Processamento do arquivo na competência corrente:

Caso a Dataprev não processe o arquivo na competência corrente, será concedido um desconto no faturamento do próximo serviço de troca de titularidade para o contratante. O desconto será de 0,5% sobre o valor calculado do serviço não processado na competência corrente.

Serviço 6 – 6002583-Armazenamento dos Contratos

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
Armazenamento de Contratos	Disponibilidade do serviço de armazenamento de contratos	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	1

Tabela 7- Armazenamento dos Contratos

Cálculo do faturamento após apuração dos níveis de serviço

VRM = Valor Mensal

VRD = Valor de Desconto

VRF = Valor Faturável

Serviço 1 – 6002057-Autorização do Acesso a Dados do Benefício

VRM = QUANTIDADE DE API CONSUMIDA NO MÊS * VALOR UNITÁRIO

VRD = *VRM* * %Desconto Disponibilidade + *VRM* * % Desconto TMRI

VRF = *VRM* – *VRD*

Serviços 2, 3 e 4:

VRM = QUANTIDADE DE PARCELAS CONSIGNADAS NO MÊS * VALOR UNITÁRIO

VRD = $\sum ((VRM * \% \text{Desconto Disponibilidade} + VRM * \% \text{Desconto TMRI}) * PESO)$

VRF = *VRM* – *VRD*

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

Sendo:

- Serviço 2 – 6002430-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos (Compreende 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6).
- Serviço 3 – 6002431-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC (Compreende 3.1 e 3.2)
- Serviço 4 – 6002582-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC (Compreende 4.1 e 4.2)

Serviço 5 – Troca de Titularidade (6002432 - Troca de Titularidade - Faixa 1, 6002433 - Troca de Titularidade - Faixa 2, 6002434 - Troca de Titularidade - Faixa 3, 6002435 - Troca de Titularidade - Faixa 4, 6002436 - Troca de Titularidade - Faixa 5)

*VRM = QUANTIDADE DE CONTRATOS MIGRADOS * VALOR UNITÁRIO*

*VRD = VRM * 0,5%*

VRF = VRM - VRD

Serviço 6 – 6002583-Armazenamento dos Contratos

*VRM = QUANTIDADE DE CONTRATOS ARMAZENADOS * VALOR UNITÁRIO*

*VRD = VRM * % Desconto Disponibilidade + VRM * %Desconto TMRI*

VRF = VRM - VRD

5. Mensuração e Comprovação dos Serviços

As medições desses indicadores serão realizadas com base nas ocorrências de incidentes de indisponibilidade apurados no ambiente gerido pela Dataprev, considerando o ambiente central de processamento do serviço ou em outras ferramentas de monitoramento automatizados dos ambientes de produção que venham a ser implantados.

Os indicadores de Disponibilidade e TMRI, bem como as glosas respectivas aplicam-se aos serviços 1, 2, 3, 4 e 6.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

1. Indicador	
Disponibilidade dos serviços: 1-6002057-Autorização do Acesso a Dados do Benefício, 2-6002430-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos, 3-6002431-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC, 4-6002582-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC e 6-6002583-Armazenamento dos Contratos.	
2. Regime de Operação	3. Meta
Horário Estendido IF: 7 dias por semana das 6h às 22h	98%
4. Mensuração	
As medições desse indicador serão realizadas com base nos registros de incidentes apurados pela ferramenta da Dataprev, considerando o ambiente central de processamento do serviço ou em ferramentas de monitoramento automatizado dos ambientes de produção (monitorando aplicação e banco de dados), que venham a ser implantados.	
5. Cálculo do Indicador	
<p>Cálculo da Disponibilidade</p> $DA (%) = \frac{(TMC_m - TPP_m) - (TIA_m)}{TMC_m - TPP_m} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>DA(%) = Índice de Disponibilidade Apurada</p> <p>TMC_(m) = Total dos Minutos Contratados no Mês</p> <p>TPP_(m) = Tempo total de Paradas Programadas ou emergenciais acordadas com o cliente, em minutos</p> <p>TIA_(m) = Tempo total das interrupções do serviço durante o regime de operação, em minutos.</p>	
6. Comprovação	
<p>Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterá as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Incidentes ocorridos no período de apuração; ○ Data/hora de início; ○ Data/hora fim; ○ Impactos decorrentes deles; e o Índice de disponibilidade. 	

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

7. Exceções

- Estarão excluídos de aplicação de Níveis de Serviços as paradas de manutenção e emergenciais, desde que informadas num período de 48 (quarenta e oito) horas e com anuência do cliente.
- Franquia de 48 (quarenta e oito) horas para manutenções acordadas.
- Eventos que afetem ambientes de integração ou operação fora da governança da Dataprev.
- Situações provocadas por ações do cliente sem prévia notificação à Dataprev.

8. Descontos no Pagamento

Serão aplicados os seguintes redutores percentuais pelo não atingimento da meta deste indicador:

Nível de disponibilidade verificado	Percentual de Desconto ref. Disponibilidade
Maior ou igual a 98%	0
Entre 97,9 e 95%	0,5%
Entre 94,9 e 92%	1%
Entre 91,9 e 82%	1,5%
Entre 81,9 e 72%	2%
Entre 71,9 e 62%	2,5%
Menor ou igual a 61,9%	3%

O indicador TMRI (Tempo Máximo de Reparo de Incidentes) reflete o tempo máximo para que seja solucionado um incidente. Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço.

O limite de TMRI é de no máximo 4h por incidente grave de indisponibilidade registrado, e a finalidade é verificar o tempo máximo gasto para sanar uma indisponibilidade.

1. Indicador

Tempo Máximo de Reparo de Incidentes: 1-6002057-Autorização do Acesso a Dados do Benefício, 2-6002430-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos, 3-6002431-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC, 4-6002582-Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC e 6-6002583-Armazenamento dos Contratos.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

2. Regime de Operação	3. Meta
Horário Estendido IF: 7 dias por semana das 6h às 22h	4 horas
4. Mensuração	
As medições desse indicador serão realizadas com base nos registros de incidentes apurados pela ferramenta da Dataprev, considerando o ambiente central de processamento do serviço ou em ferramentas de monitoramento automatizado dos ambientes de produção (monitorando aplicação e banco de dados), que venham a ser implantados.	
5. Cálculo do Indicador	
<p>Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço.</p> <p>Cálculo do TMRI</p> $TMRI = \text{Somatório } [(TRI \text{ incidente } _n) - 4\text{horas}]$ <p>Onde:</p> <p>TMRI = Tempo máximo de reparo de incidentes do serviço</p> <p>TRI_n = somatório dos tempos de reparo dos incidentes do serviço no mês</p>	
6. Comprovação	
<p>Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterà as seguintes informações por serviço, por incidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incidentes ocorridos no período de apuração; Data/hora de início; Data/hora fim; Somatório do Tempo excedente a 4 horas; 	
7. Exceções	
<ul style="list-style-type: none"> Estarão excluídos de aplicação de Níveis de Serviços as paradas de manutenção e emergenciais, desde que informadas num período de 48 (quarenta e oito) horas e com anuência do cliente. Franquia de 48 (quarenta e oito) horas para manutenções acordadas. 	

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS**8. Descontos no Pagamento**

Serão aplicados os seguintes redutores percentuais pelo não atingimento da meta deste indicador: As glosas calculadas para cada ocorrência serão acumuladas no período de aferição do serviço.

TMRI aferido	Intervalo (em horas)	Percentual Desconto ref. TMRI
	TMRI ≤ 4h	0
	4h < TMRI ≤ 5h	0,05%
	5h < TMRI ≤ 6h	0,10%
	6h < TMRI ≤ 7h	0,15%
	7h < TMRI ≤ 8h	0,20%
	TMRI > 8h	0,25%

Para o Serviço 5 – Troca de Titularidade, Considerar: Processamento do arquivo na competência corrente - o indicador de nível de serviço é a competência de processamento.

Caso a Dataprev não processe o arquivo na competência corrente, será concedido um desconto no faturamento do próximo serviço de troca de titularidade para o contratante. O desconto será de 0,5% (meio por cento) sobre o valor calculado do serviço não processado na competência corrente.

Registro de Incidentes

A Dataprev fornece ferramenta especializada para abertura de chamados via web para registro de incidentes de indisponibilidade da aplicação, com acesso para os usuários indicados pela Instituição Financeira. Em caso de excepcionalidade, a comunicação de incidentes poderá ser realizada por correio eletrônico, aplicando-se neste caso rotina acordada entre as partes.

O registro de incidentes será sempre realizado pelo cliente, podendo, a critério deste, ser realizada a liberação do serviço para abertura de chamados diretamente pelas demais áreas finalísticas.

Somente os usuários do cliente, previamente cadastrados, poderão realizar a abertura de chamados no sistema disponibilizado para essa finalidade.

6. Responsabilidades das Partes

- Da Dataprev
 - Sem prejuízo das demais obrigações assumidas no Contrato, a Dataprev deverá

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

comprometer-se com os seguintes termos:

- Disponibilizar estrutura de atendimento WEB (internet) para abertura de chamados implantada sob sistemas/softwares especialistas e que permita o acompanhamento da situação dos chamados.
- Acompanhar a evolução das métricas de níveis de serviço propostas, apresentando nos Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviço – RGNS, os resultados obtidos no período. Ressalvando-se que o RGNS será fornecido nos casos de descumprimento da meta estabelecida, conforme definido na Especificação dos Serviços.
- Apresentar ao cliente o Plano Anual de Paradas Programadas para manutenção da infraestrutura de produção, no início de cada ano.
- Do cliente
 - Dispor de equipe técnica responsável pela avaliação e validação dos Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviços – RGNS;
 - Comunicar imediatamente a Dataprev, através dos canais formais de informação estabelecidos neste Plano, toda e qualquer anomalia verificada nos serviços.
 - Viabilizar o acesso de técnicos da Dataprev à infraestrutura que se encontre sob gestão do cliente e disponibilizar equipe especializada para que possa auxiliar na detecção e resolução de problemas no que tange aos serviços constantes deste NMS.



Assinado digitalmente por:

Alexandre Pires Pelliccione (Aprovador)
Saulo Milhomem dos Santos (Chancelador)
Marcio Souza Paula (Chancelador)