



Nome da Solução: Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS

Versão: 1.0

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
09/09/2024	1.0	Versão Inicial	DIMN / DENM

SUMÁRIO

- 1 Apresentação do Serviço
 - 2 Descrição do Serviço
 - 2.1 Averbação e gestão da execução dos descontos de mensalidade associativa
 - 2.2 Armazenamento de termo de adesão do acervo.
 - 2.3 Forma de Consumo / Categorias
 - 2.4 Atendimento e Suporte
 - 2.5 Não Escopo
 - 3 Regras e Condições para Prestação do Serviço
 - 3.1 Disponibilização
 - 3.2 Cancelamento
 - 3.3 Condições Gerais
 - 4 Preço e Forma de Pagamento
 - 4.1 Preços
 - 4.2 Reajustes
 - 5 Nível de Serviço
- ANEXO 1 - Nível de Serviço**

1 Apresentação do Serviço

O presente documento tem como finalidade apresentar a operação da a operação dos descontos de mensalidade associativa em benefícios do INSS.

2 Descrição do Serviço

O serviço é prestado às entidades de classe tendo como escopo as seguintes operações:

2.1 Averbação e gestão da execução dos descontos de mensalidade associativa

Este serviço é oferecido de forma online através de uma aplicação web chamada **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, com o seguinte escopo de operações:

- Gestão de dados da entidade de classe e de seus usuários
- Assinatura do termo de adesão com beneficiário
- Averbação do desconto de mensalidade no benefício
- Consulta do desconto de mensalidade
- Exclusão do desconto de mensalidade

2.2 Armazenamento de termo de adesão do acervo.

Este serviço contempla a operação para armazenamento de termo de adesão formalizado pela entidade de classe em solução própria:

a) Requisitos não funcionais;

1. Acessível em ambiente internet;
2. Considerar captura de dados sensíveis como biometria facial, de acordo com a lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
3. Capacidade de recepção e armazenamento de arquivos enviados pelas entidades.

b) Requisitos Tecnológicos:

1. Ambiente com capacidade de processamento de captura biométrica;
2. Ambiente com capacidade de geração de pdf assinado digitalmente;
3. Ambiente com capacidade de atender às necessidades de respostas dos requisitos não funcionais da solução.

2.3 Forma de Consumo / Categorias

Desconto de mensalidade associativa implementada como consignação efetuada nos benefícios previdenciários mediante prévia autorização expressa do titular do benefício.

2.4 Atendimento e Suporte

O atendimento às requisições estará disponível em período comercial (dias úteis, de 7h00 às 19h00), horário de Brasília, exceto feriados, conforme calendário oficial. O atendimento de incidentes ocorrerá em conformidade com o regime de operação (vide Anexo I).

Para ambos os casos, a DATAPREV oferecerá uma plataforma eletrônica para abertura de solicitações e registro de incidentes.

2.5 Não Escopo

- Ajuste nos sistemas das entidades de classe.

3 Regras e Condições para Prestação do Serviço

3.1 Disponibilização da Solução

A solução **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, será disponibilizado em até 10 dias úteis a partir da assinatura do contrato pelo cliente.

Durante o processo de ativação do serviço, o cliente deverá fornecer uma lista de usuários que terão permissão de abrir chamados para a DATAPREV.

3.2 Cancelamento

O serviço poderá ser cancelado por necessidade do cliente ou da DATAPREV, sendo que a notificação à outra parte deverá ocorrer formalmente com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

Havendo acordo entre as partes, prazos e necessidades específicas que sejam diferentes do padrão podem ser tratados durante o processo de desmobilização da solução.

3.3 Condições Gerais

- A DATAPREV comunicará o cliente sobre quaisquer situações imprevistas na prestação do serviço;
- A DATAPREV não garante suporte em caso de mau uso da solução;
- A DATAPREV e o cliente devem respeitar a regulamentação e legislação específica de acesso e uso dos dados disponibilizados;
- A prestação dos serviços adota como referencial a Política de Segurança da Informação e Comunicações da DATAPREV;
- A DATAPREV não se responsabiliza por indisponibilidade ou instabilidade na infraestrutura do cliente.

4 Preço e Forma de Pagamento

4.1 - Preços: Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS - Código Produto - 4000441

Item	Serviço	Período	Valor Unitário	Unidade de Medida
1	5053663 - Averbação e gestão da execução dos descontos de mensalidade associativa através do PDMA.	Setembro/2024 a Fevereiro/2025	R\$ 0,15	Mensalidade descontada no benefício
		A partir de Março/2025	R\$ 0,30	Mensalidade descontada no benefício
2	5053664 - Armazenamento de termo de adesão do acervo	A partir de setembro/2024	R\$ 0,05	Parcela mensal para cada termo armazenado

4.2 - Reajuste:

Serviço	Período	Reajuste
5053663 - Averbação e gestão da execução dos descontos de mensalidade associativa	Competência de setembro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses
5053664 - Armazenamento de termo de adesão do acervo	Competência de setembro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses

Observação: O serviço é reajustado anualmente no mês de setembro, aplicando-se a todos os contratos, independentemente da data de formalização com a Dataprev. Dessa forma, todas as entidades em operação são submetidas às mesmas condições de reajuste.

5 Nível de Serviço

A solução **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, que estará disponível em regime de operação 24X7, 24 horas por dia, exceto durante janelas de manutenções programadas da DATAPREV. Conforme avaliação, as situações nas quais o ambiente permaneça inoperante após o prazo estipulado para manutenção programada poderão ser consideradas indisponibilidade do ambiente.

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

Mais detalhes são apresentados no Anexo I.

ANEXO I – Nível de Serviço

1. Glossário

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

a. 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 Paradas Programadas, a Dataprev deverá informar ao cliente com antecedência de 48 h para análise e anuência.

b. 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.

c. Interrupção

Qualquer parada ou anomalia no funcionamento normal dos serviços.

d. Meta

Nível mínimo de qualidade esperado para os serviços.

e. 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, as metas acordadas para os indicadores a serem mensurados contratualmente são:

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.

Conforme Seção 5 deste modelo de negócio, o regime de operação do serviço **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, está definido na tabela abaixo:

Regime de Operação	Horário de Funcionamento
24 x 7	24 horas

Todos os horários considerados neste Modelo de Negócio estão baseados no horário de Brasília - DF.

b. Disponibilidade

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 Nível de Serviço, exclusas as paradas programadas até o limite estabelecido.

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.

Para a solução **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, a meta de disponibilidade acordada é de 98% (noventa e oito por cento).

1. Indicador	
Disponibilidade da solução - Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS através do PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa	
2. Regime de Operação	3. Meta
24 x 7 - 24 horas	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 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> $DA = \frac{(TMCm - TPPm) - (TIAm)}{TMCm - TPPm} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>DA = Disponibilidade Apurada</p> <p>TMC(m) = Total dos Minutos Contratados no Mês</p> <p>TPP(m) = Total de Paradas Programadas</p> <p>TIA(m) = Total de Interrupções Apuradas no Mês</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 e fim; • Impactos decorrentes; e • Índice de disponibilidade. 	
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.

8. Descontos no Pagamento

Indicador de Disponibilidade	Percentual de Glosa
Maior ou igual a 99,8%	0
Menor que 99,8% e maior ou igual a 99%	0,2%
Menor que 99% e maior ou igual a 95%	0,5%
Menor que 95% e maior ou igual a 92%	1%
Menor que 92% e maior ou igual a 82%	1,5%
Menor que 82% e maior ou igual a 72%	2%
Menor que 72% e maior ou igual a 62%	2,5%
Menor que 62%	3%

c. Tempo Máximo de Reparo de Incidentes

O indicador TMRI (Tempo Máximo de Resolução de Incidentes) reflete o tempo limite 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.

Para a solução **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, o TMRI acordado é de 4 (quatro) horas. Essa meta é aplicada por incidente registrado e tem a finalidade de verificar o tempo médio demandado para sanar a indisponibilidade do serviço.

1. Indicador	
Tempo Máximo de Resolução de Incidentes	
2. Regime de Operação	3. Meta
24x7 - 24 horas	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

Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço.

Cálculo do TMRI

$$\text{TMRI} = \text{Somatório [(TRI incidente n) - 4 horas]}$$

Onde:

TMRI = Tempo máximo de reparo de incidentes do serviço

TRI n = somatório dos tempos e reparo dos incidentes do serviço no mês

6. Comprovação

Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterà as seguintes informações:

- Incidentes ocorridos no período de apuração;
- Data/hora de início e fim;
- Impactos decorrentes; e
- índice de disponibilidade.

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.

8. Descontos no Pagamento

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

TMRI Aferido	Intervalo (em horas)	Desconto (%)
	TMRI <= 4h 0	0,00%
	4h < TMRI <= 5h	0,05%
	5h < TMRI <= 6h	0,10%
	6h < TMRI <= 7h	0,15%
	7h < TMRI <= 8h	0,20%
	TMRI > 8h	0,25%

As glosas calculadas para cada ocorrência serão acumuladas no período de aferição do serviço.

3. Condições de Exceção

Dentre todas as situações cobertas pelo Acordo de Nível de Serviço entre DATAPREV e o cliente, ficam estabelecidos os seguintes itens excluídos de aplicação do Nível Mínimo de Serviço definido:

- Paradas programadas de manutenção e emergenciais, bem como as paradas de responsabilidade do cliente;
- Situações provocadas pelo cliente; e
- Situações provocadas por agentes externos.

ALEXANDRE PIRES PELLICCIONE

SUPERINTENDENTE DE NEGÓCIOS - SUNE

SAULO MILHOMEM DOS SANTOS

SUPERINTENDENTE DE RELACIONAMENTO COMERCIAL E MERCADOS - SURC

*** Este documento se torna válido a partir da assinatura de todos os signatários indicados em seu corpo, estando automaticamente invalidadas as assinaturas realizadas por usuários não indicados explicitamente no corpo deste documento.**



Documento assinado eletronicamente por **Saulo Milhomem dos Santos, Superintendente**, em 09/09/2024, às 19:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Pires Pelliccione, Superintendente**, em 09/09/2024, às 19:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://dataprev.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0063124** e o código CRC **ECDDD210**.