



**PIX**  
powered by Banco Central

# Manual de Tempos do Pix

Versão 7.0

Com vigência a partir de **23/11/2025** para as seções **1.4 e 4.2.2.7**  
e com vigência a partir de **02/02/2026** para as demais alterações.

## Sumário

<b>1. TEMPO MÁXIMO PARA AS TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO NO ÂMBITO DO PIX .....</b>	<b>3</b>
1.1. ORDENS DE PAGAMENTO ENVIADAS PARA O CANAL PRIMÁRIO DE TRANSMISSÃO DE MENSAGENS DO SPI .....	3
1.2. ORDENS DE PAGAMENTO ENVIADAS PARA O CANAL SECUNDÁRIO DE TRANSMISSÃO DE MENSAGENS DO SPI .....	3
1.3. ORDENS DE PAGAMENTO LIQUIDADAS FORA DO SPI .....	4
1.4. ENVIO DAS TRANSAÇÕES LIQUIDADAS FORA DO SPI AO BC.....	4
<b>2. TEMPO MÁXIMO PARA AUTORIZAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÕES PELO PARTICIPANTE PRESTADOR DE SERVIÇO DE PAGAMENTO DO USUÁRIO PAGADOR.....</b>	<b>5</b>
<b>3. TEMPOS MÁXIMOS PARA O PIX AUTOMÁTICO.....</b>	<b>5</b>
3.1. CONFIRMAÇÃO DO RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO DE PERMISSÃO PELO PSP DO PAGADOR.....	5
3.2. CONFIRMAÇÃO DA AUTORIZAÇÃO PELO PSP DO RECEBEDOR .....	6
3.3. CONFIRMAÇÃO DO RECEBIMENTO DA INFORMAÇÃO DE CANCELAMENTO DA AUTORIZAÇÃO .....	6
3.4. CONFIRMAÇÃO DO RECEBIMENTO DA INFORMAÇÃO DE CANCELAMENTO DO DÉBITO AGENDADO OU DE UMA COBRANÇA. 7	7
<b>4. INDICADORES PARA CÁLCULO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) DOS PARTICIPANTES.....</b>	<b>7</b>
4.1. ANS DO CICLO DE LIQUIDAÇÃO DE UM PIX.....	7
4.1.1. <i>Indicadores calculados pelo SPI .....</i>	10
4.1.2. <i>Indicadores informados pelos participantes do Pix .....</i>	11
4.2. ANS DO DICT .....	12
4.2.1. <i>Indicadores calculados pelo DICT.....</i>	12
4.2.2. <i>Indicadores informados pelos participantes do Pix .....</i>	15
4.3. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS PARTICIPANTES .....	18
4.4. ANS DO CICLO DE CONCESSÃO DA AUTORIZAÇÃO DO PIX AUTOMÁTICO PELO USUÁRIO PAGADOR.....	20
4.4.1. <i>Indicadores calculados pelo SPI .....</i>	22
4.4.2. <i>Indicadores informados pelos participantes do Pix .....</i>	23
4.5. ANS DO ENVIO DE INFORMAÇÕES AO BANCO CENTRAL.....	23
4.5.1. <i>Envio das transações Pix liquidadas no participante ao BC.....</i>	23
<b>5. OBSERVÂNCIA DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) DOS PARTICIPANTES.....</b>	<b>24</b>
5.1. INDICADORES DE NÍVEL 1.....	25
5.2. INDICADORES DE NÍVEL 2.....	25
5.3. CATEGORIAS, METAS E REFERÊNCIAS.....	26
<b>6. ANS DO BANCO CENTRAL DO BRASIL .....</b>	<b>26</b>
6.1. ANS DO SPI.....	26
6.1.1. <i>Tempo dispendido no SPI.....</i>	26
6.1.2. <i>Índice de disponibilidade do SPI.....</i>	27
6.2. ANS DO DICT .....	27
6.2.1. <i>Tempo dispendido no DICT (consulta).....</i>	27
6.2.2. <i>Tempo dispendido no DICT (atualização).....</i>	27
6.2.3. <i>Índice de disponibilidade do DICT .....</i>	28
<b>7. HISTÓRICO DE REVISÃO .....</b>	<b>29</b>

## 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 4.1 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 mensagens<sup>1</sup>.

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.

### 1.4. Envio das transações liquidadas fora do SPI ao BC

O prazo máximo para o envio de uma transação liquidada fora do SPI, conforme os termos do art. 2-A da Instrução Normativa BCB nº 32, de 26 de outubro de 2020, é de 30 dias após a sua liquidação.

---

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

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

### Regra:

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 troco e das Transferências Inteligentes<sup>2</sup>, 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 ( $t0'$ ). 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  $t0'$ ).

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. Tempos máximos para o Pix Automático

### 3.1. Confirmação do recebimento da solicitação de permissão pelo PSP do pagador

#### Contexto:

Na jornada 1 do Pix Automático, o usuário pagador informa ao usuário recebedor o desejo de utilizar o Pix Automático como forma de pagamento. O PSP do recebedor, após receber de seu usuário as informações para a criação da recorrência, envia uma mensagem pain.009 solicitando a confirmação da recorrência ao PSP do pagador, que deve confirmar o recebimento através de uma mensagem pain.012.

#### Regra:

---

<sup>2</sup> Conforme definição constante no Manual de Escopo de Dados e Serviços do *Open Finance*, anexo à Instrução Normativa BCB nº 587, de 31 de janeiro de 2025.

O limite máximo de tempo que o PSP do recebedor deve aguardar para o recebimento da mensagem pain.012 confirmando o recebimento da solicitação de permissão pelo PSP do pagador é de 1 minuto.

Caso não receba resposta do PSP do pagador dentro do tempo estipulado, o PSP do recebedor deve alterar o status da recorrência para cancelada<sup>3</sup>.

Recomenda-se a realização de retentativas de envio da pain.009 pelo PSP do recebedor dentro do tempo máximo estipulado.

### 3.2. Confirmação da autorização pelo PSP do recebedor

#### Contexto:

Em qualquer jornada de autorização do Pix Automático, o PSP do recebedor, após receber uma mensagem pain.012 do PSP do pagador confirmando a concessão da autorização pelo usuário pagador, deve concluir o processo enviando uma nova mensagem pain.012 ao PSP do pagador.

#### Regra:

O limite máximo de tempo que o PSP do pagador deve aguardar para o recebimento da mensagem pain.012 confirmando a conclusão do processo de autorização pelo PSP do recebedor é de 1 hora.

Caso o PSP do recebedor não responda dentro do tempo estipulado, o PSP do pagador deve notificar o usuário pagador sobre o insucesso do fluxo<sup>4</sup>.

Recomenda-se a realização de retentativas de envio da pain.012 pelo PSP do pagador dentro do tempo máximo estipulado.

### 3.3. Confirmação do recebimento da informação de cancelamento da autorização

#### Contexto:

O usuário pagador pode solicitar o cancelamento da autorização ao PSP do pagador ou diretamente ao usuário recebedor. Na primeira situação, o PSP do pagador cancela a autorização e comunica o cancelamento ao PSP do recebedor através de uma mensagem pain.011. Na segunda situação, o PSP do recebedor, após receber a solicitação de seu usuário, cancela a recorrência das cobranças e comunica o PSP do pagador através de uma mensagem pain.011. Em qualquer uma das situações, o PSP que receber a mensagem de cancelamento deve confirmar o recebimento enviando uma mensagem pain.012 ao outro PSP.

#### Regra:

---

<sup>3</sup> Conforme descrito no Manual de Padrões para Iniciação do Pix, disponível em [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/II\\_ManualdePadroesparaIniciacaodoPix.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/II_ManualdePadroesparaIniciacaodoPix.pdf)

<sup>4</sup> Conforme descrito nos Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário, disponível em [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/IV\\_RequisitosMinimosparaExperienciadoUsuario.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/IV_RequisitosMinimosparaExperienciadoUsuario.pdf)

O limite máximo de tempo que o PSP deve aguardar para o recebimento da mensagem pain.012, após ter enviado a pain.011 informando sobre o cancelamento da autorização ou da recorrência, é de 12 horas.

Caso o PSP emissor da mensagem não receba resposta dentro do tempo estipulado, deverá considerar o fluxo como efetivado.

Recomenda-se a realização de novas tentativas de envio da pain.011 dentro do tempo máximo estipulado.

### **3.4. Confirmação do recebimento da informação de cancelamento do débito agendado ou de uma cobrança**

#### **Contexto:**

Após cancelar o pagamento agendado a pedido do usuário pagador, o PSP do pagador envia a informação do cancelamento ao PSP do recebedor através de uma mensagem camt.055. De forma análoga, após cancelar uma cobrança a pedido do usuário recebedor, o PSP do recebedor envia a informação do cancelamento da cobrança ao PSP do pagador através de uma mensagem camt.055. O PSP que receber a mensagem de cancelamento deve confirmar o recebimento enviando uma mensagem camt.029 ao outro PSP.

#### **Regra:**

O limite máximo de tempo que o PSP deve aguardar para o recebimento da mensagem camt.029, após ter enviado a camt.055 informando sobre o cancelamento do débito agendado ou da cobrança, é de 12 horas.

Caso o PSP emissor da mensagem não receba resposta dentro do tempo estipulado, deverá considerar como fluxo efetivado.

Recomenda-se a realização de novas tentativas de envio da camt.055 dentro do tempo máximo estipulado.

## **4. 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.

### **4.1. ANS do ciclo de liquidação de um Pix**

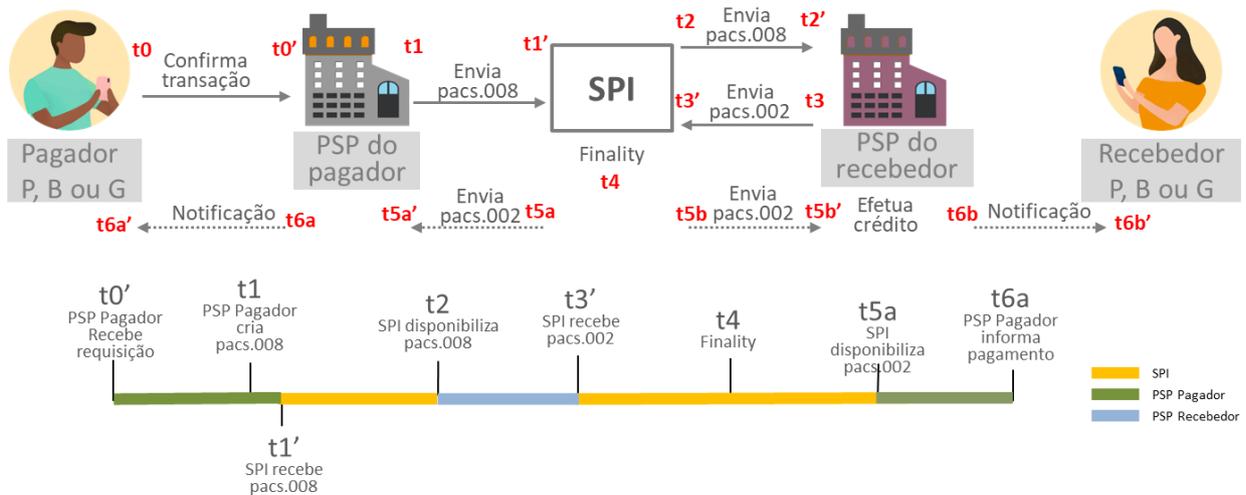
Os ANS do ciclo de liquidação de um Pix serão monitorados por meio de indicadores calculados pelo SPI e por meio de indicadores informados pelos participantes do Pix. Os indicadores calculados pelo SPI considerarão em sua apuração as operações envolvendo transações iniciadas por participantes indiretos 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:

- 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
- 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 (t2) e outra designação para o tempo medido na perspectiva do PSP do receptor (t2'). Dessa maneira, a diferença entre um tempo qualquer (tx) e o seu espelho no outro ator (tx') 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.

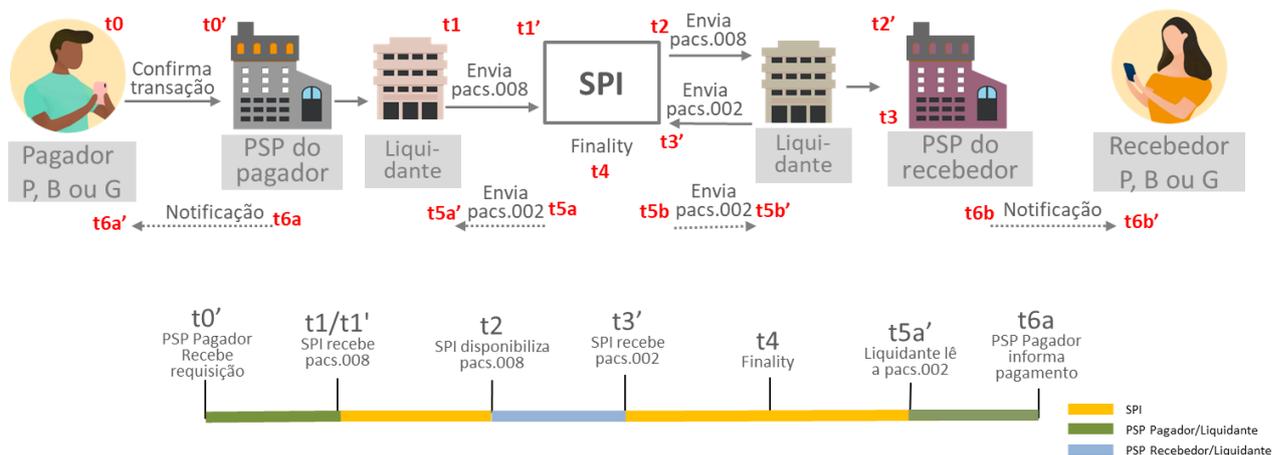
A linha do tempo indicada na figura representa os tempos utilizados na apuração dos ANS, que são detalhados abaixo:

- t0' – 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;

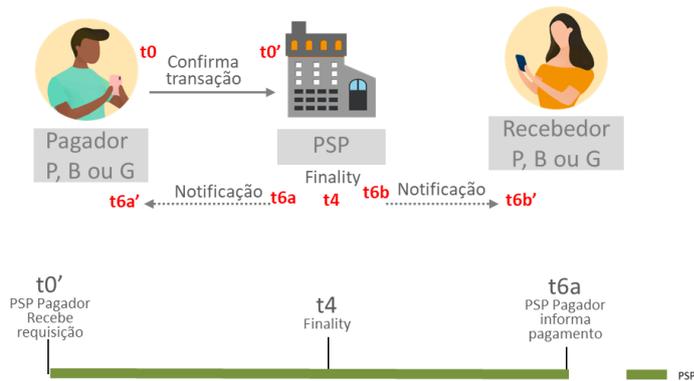
- b. t1 – PSP do pagador cria pacs.008: momento no qual o PSP do pagador cria a mensagem pacs.008, equivalente ao campo CreationDateTime da referida mensagem. Esse tempo deve ser aferido antes da assinatura da mensagem;
- c. t1' – SPI recebe pacs.008: momento no qual o SPI recebe a requisição HTTP com a mensagem pacs.008 do PSP do pagador;
- d. t2 – 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 receptor<sup>5</sup>;
- 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:

<sup>5</sup> Não existe ANS para esse tempo. Incluído na linha do tempo apenas para fins ilustrativos.



#### 4.1.1. Indicadores calculados pelo SPI

##### 4.1.1.1. Tempo dispendido 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 dispendido 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.

##### 4.1.1.2. Tempo dispendido 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 dispendido 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.

#### 4.1.2. Indicadores informados pelos participantes do Pix

##### 4.1.2.1. Experiência do usuário pagador

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

Indicador	Percentil	Tempo
<b>Experiência do usuário pagador</b> ( $t6a - t0'$ )	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 fora do SPI.

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 transações Pix iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento. Nesses casos, para medir os tempos  $t6a$  e  $t0'$ , deve-se considerar a figura do prestador de serviço de iniciação de pagamento do usuário pagador como equivalente ao usuário pagador.

##### 4.1.2.2. Experiência do usuário pagador em transações liquidadas fora do SPI

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

Indicador	Percentil	Tempo
<b>Experiência do usuário pagador em transações liquidadas fora do SPI</b> ( $t6a - t0'$ )	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 fora do SPI,

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 transações Pix iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento. Nesses casos, para medir os tempos  $t_{6a}$  e  $t_{0'}$ , deve-se considerar a figura do prestador de serviço de iniciação de pagamento do usuário pagador como equivalente ao usuário pagador.

## 4.2. 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.

### 4.2.1. Indicadores calculados pelo DICT

#### 4.2.1.1. Receber nova portabilidade, reivindicação de posse ou notificação de infração

Indicador do PSP doador (PSP do recebedor, 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 <b>portabilidade</b> ou <b>reivindicação de posse</b> ou <b>notificação de infração</b> e o seu recebimento ( <i>acknowledge</i> ) pelo doador (PSP do recebedor, no caso de notificação de infração)	95%	180 segundos

#### 4.2.1.2. 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 <b>portabilidade</b> , de “Confirmado”, pelo PSP doador, para “Concluído”, pelo PSP reivindicador	95%	180 segundos

#### 4.2.1.3. Cancelar portabilidade 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 <b>portabilidade</b> por decurso de tempo	95%	60 minutos após o prazo estabelecido para o final do período de resolução de uma portabilidade (sete dias)

#### 4.2.1.4. Confirmar reivindicação 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 <b>reivindicação de posse</b> 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)

#### 4.2.1.5. Cancelar reivindicação 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 <b>reivindicação de posse</b> 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)

#### 4.2.1.6. 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 <b>notificação de infração</b>	95%	7 dias após a notificação ser disponibilizada com status "Aberta" no DICT

#### 4.2.1.7. Realizar a verificação de sincronismo

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

Indicador	Percentil	Tempo
Tempo decorrido desde a última <b>verificação de sincronismo</b> com sucesso para cada tipo de chave	95%	36 horas

#### 4.2.1.8. Concluir solicitação de devolução por fundada suspeita de fraude

Indicador do PSP do receptor, com acesso direto ao DICT, no processo de solicitação de devolução (inclui os motivos *fraud* e *refund\_cancelled*), considerando percentis, conforme tabela abaixo:

Indicador	Percentil	Tempo
Tempo decorrido entre a abertura de uma <b>solicitação de devolução</b> no DICT por fundada suspeita de fraude e sua respectiva conclusão	99%	6 horas

#### 4.2.1.9. Concluir solicitação de devolução por falha operacional do PSP do pagador

Indicador do PSP do recebedor, com acesso direto ao DICT, no processo de solicitação de devolução (inclui os motivos *operational\_flaw* e *pix\_automatico*), considerando percentis, conforme tabela abaixo:

Indicador	Percentil	Tempo
Tempo decorrido entre a abertura de uma <b>solicitação de devolução</b> no DICT por falha operacional e sua respectiva conclusão	95%	48 horas

#### 4.2.2. Indicadores informados pelos participantes do Pix

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

##### 4.2.2.1. Experiência do usuário pagador na consulta ao DICT

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

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 <b>consulta</b> ao DICT	99%	2 segundos	4 a 15	PSP com acesso direto
			4 a 19	PSP com acesso indireto

##### 4.2.2.2. 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 <b>registro</b> de chave (ou na <b>portabilidade</b> , caso ela seja iniciada diretamente pelo usuário final, a partir de funcionalidade específica ofertada por seu PSP)	95%	30 segundos	4 a 5 <sup>6</sup>	PSP com acesso direto e com acesso indireto

#### 4.2.2.3. 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
Experiência do usuário no <b>registro</b> de chave (após término do processo de validação ativa <sup>7</sup> )	95%	20 segundos	6 a 15	PSP com acesso direto
			6 a 19	PSP com acesso indireto

#### 4.2.2.4. 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:

<sup>6</sup> No caso de registro.

<sup>7</sup> Válido também para os registros de CPF, CNPJ e EVP, que não necessitam de validação ativa.

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

#### 4.2.2.5. 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 <b>portabilidade</b> ou de <b>reivindicação de posse</b> )	95%	600 segundos	1 a 2	PSP doador com acesso direto
			1 a 6	PSP doador com acesso indireto

#### 4.2.2.6. Cancelar ou confirmar portabilidade ou reivindicação 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:

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 <b>portabilidade</b> ou de <b>reivindicação de posse</b> )	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

#### 4.2.2.7. Abertura do MED após o registro da demanda do usuário

A apuração deve ser realizada pelo PSP do usuário pagador (com acesso direto ou indireto), 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 ou da recuperação de valores	95%	1.800 segundos	2 a 8 (notificação de infração)	PSP com acesso direto e com acesso indireto
			1 a 9 (recuperação de valores)	Instauração e solicitação de bloqueio no processo interativo e no processo automatizado

### 4.3. 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:

- 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;
- o serviço transacional deve considerar transações cursadas fora do SPI e pelo SPI, tanto pelo canal primário quanto pelo canal secundário de transmissão de mensagens;
- 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;
- 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);

- e. 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
- f. 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 categorias<sup>8</sup>:

- 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 participantes<sup>9</sup>.

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.

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

---

<sup>8</sup> Até junho de 2023, o participante será alocado na categoria de acordo com a metodologia disposta na versão 4.1 deste Manual.

<sup>9</sup> O participante iniciador não possui meta de índice de disponibilidade.

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:

<b>Categoria</b>	<b>Disponibilidade</b>
A	99,5%
B	99,0%
C	98,5%
D	95,0%

#### **4.4. ANS do ciclo de concessão da autorização do Pix Automático pelo usuário pagador**

Os ANS do ciclo de concessão da autorização do Pix Automático pelo usuário pagador serão monitorados por meio de indicadores calculados pelo SPI e por meio de indicadores informados pelos participantes do Pix. Os indicadores calculados pelo SPI são de responsabilidade dos participantes diretos. Portanto, sua apuração também considerará as autorizações concedidas por usuários finais dos participantes indiretos do SPI aos quais o participante direto presta serviço de liquidação. Já os indicadores informados pelos participantes do Pix deverão considerar apenas as autorizações concedidas por usuários finais do próprio participante.

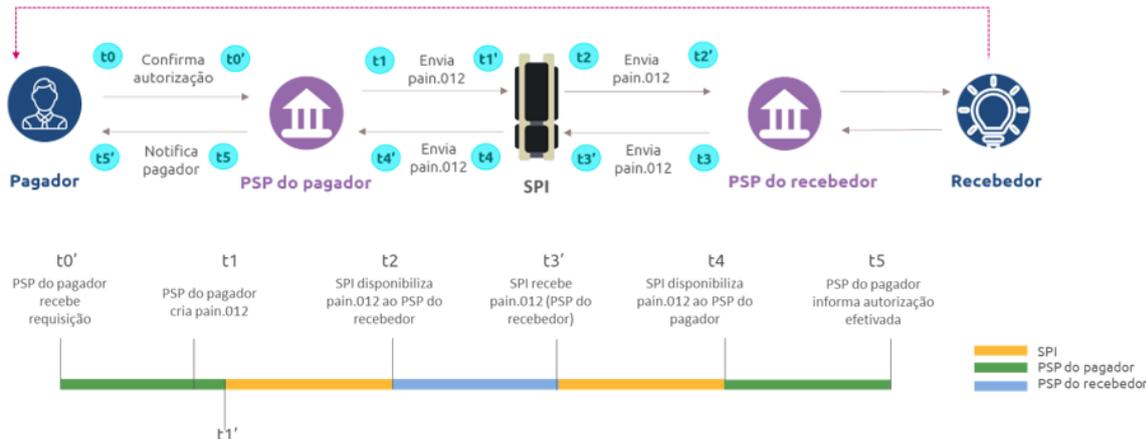
A concessão da autorização pelo usuário pagador pode ser operacionalizada por meio de 4 jornadas distintas:

- Jornada 1: Usuário pagador informa ao usuário recebedor o Pix Automático como forma de pagamento (interação externa ao ecossistema);
- Jornada 2: Usuário pagador faz a leitura de um QR Code contendo os dados da recorrência;
- Jornada 3: Usuário pagador efetua um pagamento por meio de QR Code ao mesmo tempo em que autoriza o pagamento de cobranças futuras com Pix Automático;
- Jornada 4: Usuário pagador efetua um pagamento por meio de QR Code e, quando da confirmação do agendamento ou da liquidação do pagamento, recebe oferta para pagar as cobranças futuras com Pix Automático.

Para fins de entendimento dos indicadores, pode-se ilustrar o ciclo de concessão de autorização do Pix Automático pelo usuário pagador por meio da figura abaixo.

### Interação entre pagador e recebedor fora do ambiente Pix para pagamento via Pix Automático

Jornada 1: pagador informa ao recebedor o Pix Automático como forma de pagamento (e confirma posteriormente no ambiente do seu PSP)  
 Jornada 2: pagador lê um QR Code contendo os dados da recorrência (e concede autorização no ambiente do seu PSP)  
 Jornada 3: pagador lê um QR Code contendo as informações do primeiro pagamento (imediate) e da recorrência (e concede autorização ao mesmo tempo em que inicia o pagamento imediato)  
 Jornada 4: pagador lê um QR Code contendo as informações do primeiro pagamento e, após o pagamento ou agendamento, recebe oferta para pagar cobranças futuras com Pix Automático



### Jornadas 1, 2 e 4

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

**t0'** – PSP do pagador recebe requisição: momento no qual o PSP do pagador recebe a confirmação da autorização do Pix Automático pelo usuário pagador. Equivale ao valor do campo ProcessingDateTime (dataHoraTipoSituacaoDaRecorrencia), associado ao campo MandateProcessingType preenchido com UPDT na mensagem pain.012, cujo campo MandateStatus seja igual a 'CFDB', que será enviada ao SPI;

**t1** – PSP do pagador cria pain.012: momento no qual o PSP do pagador cria a mensagem pain.012, equivalente ao campo CreationDateTime (dataHoraCriacaoParaEmissao) da referida mensagem. Esse tempo deve ser aferido antes da assinatura da mensagem;

**t1'** – SPI/ICOM recebe pain.012: momento no qual o SPI recebe a requisição HTTP com a mensagem pain.012 do PSP do pagador;

**t2** – SPI/ICOM disponibiliza mensagem pain.012 para consumo pelo PSP do recebedor;

**t3'** – SPI/ICOM recebe a requisição HTTP com a mensagem pain.012 do PSP do recebedor;

**t4** – SPI/ICOM disponibiliza a pain.012: momento no qual a mensagem pain.012 é disponibilizada para consumo pelo PSP do pagador;

**t5** – PSP do pagador informa resultado da autorização: momento no qual o PSP do pagador envia a notificação ao usuário pagador.

### Jornada 3

Na jornada 3, embora os fluxos de liquidação do pagamento imediato e de confirmação da recorrência aconteçam de forma simultânea sob a perspectiva do usuário pagador, o envio das transações para

processamento pelo SPI acontece de forma consecutiva, ou seja, o PSP do pagador deve esperar a conclusão do fluxo de liquidação para iniciar o fluxo de autorização.

A jornada 3 está sujeita aos mesmos ANS do ciclo de liquidação no que se refere ao pagamento imediato, assim como está sujeita aos mesmos ANS do ciclo de autorização descritos nessa seção.

A aferição dos tempos na jornada 3 é similar à das demais jornadas, com a seguinte diferença:

$t0'$  – PSP do pagador recebe a confirmação da liquidação: momento no qual o PSP do pagador recebe a mensagem pacs.002 confirmando a liquidação da ordem de pagamento no SPI. Equivale ao valor do campo ProcessingDateTime (dataHoraTipoSituacaoDaRecorrencia), associado ao campo MandateProcessingType preenchido com UPDT na mensagem pain.012, cujo campo MandateStatus seja igual a 'CFDB', que será enviada ao SPI;

**Portanto, para que o tempo dispendido na liquidação do pagamento imediato seja desconsiderado do cálculo do ANS, na jornada 3, o indicador  $t0'$  equivale ao momento do recebimento da pacs.002 pelo PSP do pagador, confirmando a liquidação do pagamento via QR code, e não ao momento do recebimento da confirmação do usuário pagador, como nas demais jornadas.**

#### 4.4.1. Indicadores calculados pelo SPI

4.4.1.1. Tempo dispendido pelo PSP do pagador e pelo liquidante do PSP do pagador na iniciação do ciclo de autorização do Pix Automático:

Indicador do participante direto do SPI, conforme tabela abaixo:

Indicador	Percentil	Tempo
Tempo dispendido pelo PSP do pagador e pelo liquidante do PSP do pagador na iniciação do ciclo de autorização do Pix Automático ( $t1 - t0'$ )	95%	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.

4.4.1.2. Tempo dispendido pelo PSP do recebedor e pelo liquidante do PSP do recebedor na confirmação do ciclo de autorização do Pix Automático:

Indicador do participante direto do SPI, conforme tabela abaixo:

Indicador	Percentil	Tempo
Tempo dispendido pelo PSP do recebedor e pelo liquidante do PSP do recebedor na confirmação do ciclo de autorização do Pix Automático ( $t3' - t2$ )	95%	4,6 segundos

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

Caso o PSP do recebedor não envie a mensagem pain.012 de resposta, o SPI atribuirá ao cálculo  $t3' - t2$  o valor de 3.600 segundos, equivalente ao tempo máximo de 1 hora, conforme estabelecido na seção 3.2.

#### 4.4.2. Indicadores informados pelos participantes do Pix

##### 4.4.2.1. Experiência do usuário pagador na concessão da autorização do Pix Automático

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

Indicador	Percentil	Tempo
Experiência do usuário pagador na concessão da autorização do Pix Automático ( $t5 - t0'$ )	95%	20 segundos

A apuração desse indicador deve ser feita por todos os participantes do Pix, tanto participantes diretos do SPI como participantes indiretos, e devem ser incluídas tanto as autorizações do Pix Automático operacionalizadas via SPI como as operacionalizadas fora do SPI<sup>10</sup>.

Indicador deve contabilizar autorizações de Pix Automático iniciadas por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento. Nesses casos, para medir os tempos  $t5$  e  $t0'$ , deve-se considerar a figura do prestador de serviço de iniciação de pagamento do usuário pagador como equivalente ao usuário pagador.

## 4.5. ANS do envio de informações ao Banco Central

### 4.5.1. Envio das transações Pix liquidadas no participante ao BC

Os participantes devem enviar as informações relativas às transações Pix liquidadas em seus sistemas (fora do SPI), conforme os termos do art. 2-A da Instrução Normativa BCB nº 32, de 26 de outubro de 2020.

A apuração desse indicador será feita pelo Banco Central a partir da diferença entre os valores dos campos *DataHoraDaTransacao* e *DataHoraCriacaoParaEmissao* da mensagem TRCK.002, constante do Catálogo de Mensagens do SPI.

---

<sup>10</sup> Autorizações operacionalizadas fora do SPI compreendem: (i) as situações em que a conta transacional do usuário pagador e do usuário recebedor 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; (iii) as situações em que uma das contas (usuário recebedor ou usuário pagador) está em um PSP indireto e a outra no PSP direto que lhe presta o serviço de liquidação.

Indicador	Percentil	Tempo
Tempo decorrido entre a realização da transação e a criação da mensagem TRCK.002	99%	300 segundos

## 5. 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 (decrécimo 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 5.1 e 5.2 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 5.3 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.

## 5.1. Indicadores de nível 1

Os seguintes indicadores listados na seção 4 desse manual são considerados no nível 1:

Indicadores de nível 1	Escopo
4.5.1. Envio das transações Pix liquidadas no participante ao BC	Participantes diretos
4.1.2.1. Experiência do usuário pagador (P50) 4.1.2.1. Experiência do usuário pagador (P99) 4.1.2.2. Experiência do usuário pagador em transações liquidadas fora do SPI (P50) 4.1.2.2. Experiência do usuário pagador em transações liquidadas fora do SPI (P99) 4.2.2.1. Experiência do usuário pagador na consulta ao DICT 4.2.2.2. Envio do código para e-mail ou número de telefone celular do usuário 4.2.2.3. Experiência do usuário no registro de chave 4.2.2.4. Experiência do usuário na exclusão de chave 4.2.2.7. Abertura do MED após o registro da demanda do usuário 4.3. Índice de disponibilidade do participante	Participantes diretos e indiretos

## 5.2. Indicadores de nível 2

Os demais indicadores listados na seção 4 desse manual são considerados menos críticos:

Indicadores de nível 2	Escopo
4.1.1.1. Tempo dispendido pelo PSP do pagador na iniciação do Pix (P50) 4.1.1.1. Tempo dispendido pelo PSP do pagador na iniciação do Pix (P95) 4.1.1.2. Tempo dispendido pelo PSP do recebedor na autorização do Pix (P50) 4.1.1.2. Tempo dispendido pelo PSP do recebedor na autorização do Pix (P95) 4.2.1.1. Receber nova portabilidade, reivindicação de posse ou notificação de infração 4.2.1.2. Completar portabilidade 4.2.1.3. Cancelar portabilidade por decurso de tempo 4.2.1.4. Confirmar reivindicação de posse por decurso de tempo 4.2.1.5. Cancelar reivindicação de posse por decurso de tempo 4.2.1.6. Enviar resultado da análise de uma notificação de infração 4.2.1.7. Realizar a verificação de sincronismo 4.2.1.8. Concluir solicitação de devolução por fundada suspeita de fraude 4.2.1.9. Concluir solicitação de devolução por falha operacional do PSP do pagador	Participantes diretos

4.4.1.1. Tempo dispendido pelo PSP do pagador na iniciação do ciclo de autorização do Pix Automático	
4.4.1.2. Tempo dispendido pelo PSP do recebedor na confirmação do ciclo de autorização do Pix Automático	
4.2.2.5. Notificação da portabilidade ou da reivindicação de posse ao usuário doador em canal autenticado	Participantes diretos e indiretos
4.2.2.6. Cancelar ou confirmar portabilidade ou reivindicação de posse a pedido do usuário	
4.4.2.1. Experiência do usuário pagador na concessão da autorização do Pix Automático	

Os indicadores 4.4.1.1, 4.4.1.2 e 4.4.2.1, referentes ao ciclo de autorização do Pix Automático, passaram a ser contabilizados no cálculo do IGA a partir de 1 de julho de 2025.

### 5.3. 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 4.3 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%

## 6. 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.

### 6.1. ANS do SPI

#### 6.1.1. Tempo dispendido no SPI

Indicador do SPI, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

Indicador	Percentil	Tempo
<b>Tempo dispendido no SPI</b> $(t2 - t1') + (t5a - t3')$ , para ordens de pagamento enviadas para o canal primário de transmissão de mensagens do SPI	50%	2,8 segundos
	99%	4,6 segundos
<b>Tempo dispendido no SPI</b> $(t2 - t1') + (t5a - t3')$ , para ordens de pagamento enviadas para o canal secundário de transmissão de mensagens do SPI	99%	15 minutos

#### 6.1.2. 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
<b>Índice de disponibilidade do SPI</b>	99,9%

## 6.2. ANS do DICT

### 6.2.1. Tempo dispendido no DICT (consulta)

Indicador do DICT, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

Indicador	Percentil	Tempo
<b>Consulta de chaves</b>	99%	1 segundo

### 6.2.2. Tempo dispendido no DICT (atualização)

Indicador do DICT, considerando percentis, conforme tabela abaixo:

Indicador	Percentil	Tempo
<b>Atualização</b> de chaves (todas as funcionalidades do DICT, à exceção da consulta)	99%	5 segundos

### 6.2.3. 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 <b>(consulta)</b>	99,9%
Índice de disponibilidade do DICT <b>(atualização)</b>	99,8%

## 7. 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>
01/11/2024	6.0	<p>Seção 2: alteração no texto para não permitir que as regras de tempo máximo para autorização de transações com suspeita de fraude sejam aplicadas nas transações entre contas de mesma titularidade.</p>

		<p>Seção 4.1.2.2: alteração do nome do indicador de “Experiência do usuário pagador em transações liquidadas dentro de uma mesma instituição” para “Experiência do usuário pagador em transações liquidadas fora do SPI”.</p> <p>Seção 4.3: inserção do item b para esclarecer que, no cálculo do Índice de Disponibilidade, o participante deve considerar transações liquidadas fora do SPI e pelo SPI, cursadas tanto pelo canal primário quanto pelo canal secundário de transmissão de mensagens.</p>
16/06/2025		<p>Estrutura: inclusão da seção 3. Tempos máximos para o Pix Automático. Como consequência, as antigas seções 3, 4 e 5 passam a ter uma numeração acima, tornando-se 4, 5 e 6, respectivamente.</p> <p>Estrutura: inserção da subseção 4.4. ANS do ciclo de concessão da autorização do Pix Automático pelo usuário pagador, subdividida nas subseções 4.4.1 e 4.4.2.</p> <p>Seção 5.2: inclusão dos três novos indicadores de ANS do Pix Automático na lista de indicadores de nível 2 que compõem o cálculo do IGA.</p>
16/06/2025	6.1	<p>Seção 2: alteração no texto para restringir, às Transações Inteligentes do <i>Open Finance</i>, a vedação de utilização do tempo máximo de 30 minutos para autorização de transações com suspeita de fraude, além das transações com finalidade de saque ou de troco.</p> <p>Seção 5.2: inserção de texto para estabelecer que os indicadores de ANS do ciclo de autorização do Pix Automático serão incorporados ao cálculo do IGA dos participantes a partir de 01 de julho de 2025.</p>
23/11/2025	7.0	<p>Inclusão de nova seção 1.4, referente ao tempo máximo para o envio das transações liquidadas fora do SPI ao BC.</p> <p>Seção 4.2.2.7: alteração do indicador “Abertura de notificação de infração para solicitação de devolução após o registro da demanda do usuário” para “Abertura do MED após o registro da demanda do usuário”.</p>
02/02/2026		<p>Seção 4.2.1.8: alteração do indicador “Concluir solicitação de devolução” para “Concluir solicitação de devolução por fundada suspeita de fraude”.</p> <p>Seção 4.2.1.9: criação do indicador “Concluir solicitação de devolução por falha operacional do PSP do pagador”.</p> <p>Seção 4.4.1.2: inclusão de trecho para esclarecer que o SPI atribuirá o valor de 3.600 segundos, equivalente ao tempo máximo da seção 3.2, para o cálculo do indicador nas situações em que o PSP do recebedor não enviar a pain.012 de resposta.</p>

		<p>Inclusão de nova seção “4.5. ANS do envio de informações ao Banco Central”, e criação do novo indicador “4.5.1. Envio das transações Pix liquidadas no participante ao BC”.</p> <p>Seção 5.2: inserção dos novos indicadores 4.2.1.9 e 4.5 no cálculo do IGA.</p>
--	--	--