



Diretoria de Gestão de Infraestrutura de TIC – DGI
Superintendência de Gestão de Serviços de TIC – SUGS
Departamento de Gestão Operacional – DEGO
Divisão de Capacidade e ANS – DICS

Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço
Contratos Dataprev – COMPREV

08HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Descrição	Motivo
1.0	07/01/2026	Criação do Documento	-



**Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço
Contratos Dataprev – COMPREV**

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. INFORMAÇÕES CONSIDERADAS NO CÁLCULO DO REGIME DE OPERAÇÃO.....	4
3. MÉTRICA ACOMPANHADA	4
3.1. Disponibilidade.....	4
3.2. TMRI (Tempo Máximo para Reparo de Incidente)	5
4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO	6
5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/12/2025 a 05/01/2026	7

Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço Contratos Dataprev – COMPREV

1. APRESENTAÇÃO

O objetivo deste relatório de gerenciamento é apresentar os níveis de serviço do Serviço de Operacionalização e Gestão da Compensação Previdenciária, comercializado pela Dataprev como SaaS (*Software as a Service*), para regimes de previdência que necessitem realizar compensação previdenciária com outros entes, sejam Regimes Próprios (RPPS) ou o Regime Geral (RGPS/INSS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas nos Contratos com os entes, referente ao período de **06/12/2025 a 05/01/2026**, apurado de acordo com as regras determinadas no Modelo de Negócio, item 5: “Níveis de Serviço”; e no Anexo B: “Acordo de Nível de Serviço”.

2. INFORMAÇÕES CONSIDERADAS NO CÁLCULO DO REGIME DE OPERAÇÃO

PERÍODO: 06/12/2025 a 05/01/2026					
REGIME DE OPERAÇÃO	REGIME DE OPERAÇÃO (min)	HORAS/DIA	TOTAL DE DIAS	TOTAL (HORAS)	DIAS NÃO CONSIDERADOS NO PERÍODO
Comercial	13.080	12	23	218	Sábado – 06/12/2025, 13/12/2025, 20/12/2025, 27/12/2025 e 03/01/2026 Domingo – 07/12/2025, 14/12/2025, 21/12/2025, 28/12/2025 e 04/01/2026 Feriado – 25/12/2025 e 01/01/2026

3. MÉTRICA ACOMPANHADA

3.1. Disponibilidade

A disponibilidade dos serviços é definida de acordo com o seu horário de funcionamento (Regime de Operação) e será expressa como um percentual medido dentro do período de 31 dias que culminará com o período de faturamento.

SERVIÇO	ÓRGÃO / ENTIDADE	INDICADOR	REGIME DE OPERAÇÃO	META DISPONIBILIDADE
Serviço de Compensação Previdenciária	Diversos	Disponibilidade	Comercial	98%

Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço Contratos Dataprev – COMPREV

3.2. TMRI (Tempo Máximo para Reparo de Incidente)

O indicador TMRI (Tempo Máximo para 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 4 horas por incidente de indisponibilidade registrado, e a finalidade é verificar o tempo máximo gasto para sanar uma indisponibilidade de um serviço.

SERVIÇO	ÓRGÃO / ENTIDADE	INDICADOR	REGIME DE OPERAÇÃO	META TMRI
Serviço de Compensação Previdenciária	Diversos	Disponibilidade	Comercial	≤ 4 h

3.3. Paradas Programadas/Negociadas no período de 06/12/2025 a 05/01/2026

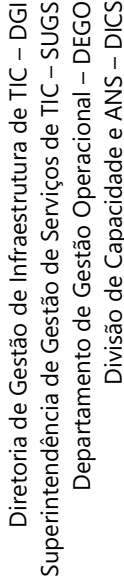
SERVIÇO AFETADO	DATA		TOTAL (HORAS)	MOTIVO
	INÍCIO	FIM		
NÃO HOUVE PARADA PROGRAMADA/NEGOCIADA				
Total da Indisponibilidade (horas):				



Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço
Contratos Dataprev – COMPREV

4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO

CÁLCULO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE – PERÍODO: 06/12/2025 a 05/01/2026				
VALORES CONTRATADOS			98%	≤ 4 HORAS (HH:MM)
SERVIÇO	ÓRGÃO / ENTIDADE	INDISPONIBILIDADE (MIN)	DISP. OBTIDA	TMRI
Serviço de Compensação Previdenciária	Diversos	00:00	100,00%	00:00



5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/12/2025 a 05/01/2026

A seguir são apresentadas as ocorrências de incidentes registradas, no período, com respectivos impactos e ações executadas para resolução dos mesmos.

NOME DO SERVIÇO	REGISTRO DE INDISPONIBILIDADE	DATA/HORA DO REGISTRO		TEMPO DE INDISPONIBILIDADE (HORAS)	DESCRIÇÃO DA INDISPONIBILIDADE	JUSTIFICATIVA/SOLUÇÃO
		Início	Fim			
Não houve registro de incidentes de indisponibilidade para os serviços no período.						