

Dados são referentes ao mês de julho. Índices medem a disponibilidade das plataformas providas pelo BC e a qualidade do serviço prestado pelas instituições. Material está disponível no site do BC.

Para dar mais transparência à prestação do serviço [Pix](#), o Banco Central (BC) passa a divulgar os resultados dos seus principais indicadores: Índice de Qualidade de Serviço (IQS), Disponibilidade do DICT e Disponibilidade do SPI. O primeiro refere-se a qualidade na prestação de serviço Pix pelas instituições financeiras e instituições de pagamentos. Os outros dois indicadores tratam da disponibilidade das infraestruturas tecnológicas providas pelo BC.

O Banco Central divulgou os resultados referentes ao mês de julho em seu site. Em relação ao IQS, a grande maioria das instituições ficou com a nota máxima no resultado mensal. Nos dois indicadores que evidenciam o grau de disponibilidade das plataformas, o BC teve resultado superior à meta estabelecida. [Clique](#) e veja o material na íntegra.

A partir de hoje, os resultados dos três índices serão divulgados mensalmente (sempre no dia 20, com os dados do mês anterior) para que a população acompanhe a qualidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras e de pagamentos, bem como o nível de disponibilidade das plataformas providas pelo BC.

Índice de Qualidade de Serviço (IQS)

Esse índice foi criado para dar informação para cidadãos, empresas e entes governamentais sobre a qualidade do serviço Pix prestado pelas instituições participantes.

O IQS é composto por três índices: o de Reclamações (IR), o de Disponibilidade (ID) e o de Timeouts (IT).

O IR leva em conta reclamações de cidadãos, reclamações resolvidas e avaliação do cliente sobre atendimento prestado; o ID mede o grau de disponibilidade de infraestrutura necessária para a apresentação do Pix para os usuários finais; e o IT considera a quantidade de transações que foram rejeitadas por exceder o tempo máximo estabelecido pelo BC.

Disponibilidade DICT

O DICT é a base que armazena as informações das Chaves Pix e respectivas contas transacionais. Esse índice, portanto, expressa o grau de disponibilidade dessa base para os participantes.

Ele representa o tempo em que o DICT esteve disponível para processar as consultas de chaves Pix.

A meta do BC para esse índice é de 99,90% e o resultado de julho foi equivalente a 99,92%.

Disponibilidade SPI

O SPI é a infraestrutura de liquidação utilizada quando a transação envolve diferentes instituições. Esse índice expressa o grau de disponibilidade do SPI para os participantes.

A meta do BC para esse índice também é de 99,90% e o resultado de julho foi equivalente a 99,98%.

Para mais informações sobre a metodologia de cálculo dos índices clique [aqui](#).

**O Pix está bem na fita
e vem sendo cada dia mais
utilizado em todo o Brasil.**



PIX
powered by Banco Central

E como está a prestação
do serviço na instituição
que você tem conta?

Confira no *site* do BC o

Índice de Qualidade de Serviço

e veja qual o resultado
da sua instituição!

Fonte: [BCB](#), em 23.08.2021.