

Dicionário de Dados

Consumidor.gov.br

Dicionário de Dados Versão: 1.0

Base de Dados: Consumidor.gov.br

Autor: Senacon/MJ

Contato: [Suporte Consumidor.gov.br](mailto:Suporte@Consumidor.gov.br)

Data: 05/01/2015

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo, disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

Lançado em junho¹ de 2014, o Consumidor.gov.br inaugurou um novo espaço público de atendimento ao consumidor, promovendo o diálogo efetivo entre consumidores e empresas de diversos segmentos.

A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

A participação das empresas na plataforma é voluntária, mas é preciso aderir formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir da funcionalidade “Perfil do Fornecedor” que disponibiliza indicadores a respeito da quantidade de reclamações finalizadas por empresa, o índice de resolução, a satisfação do consumidor com o atendimento dado e o prazo médio de resposta.

A plataforma Consumidor.gov.br, assim como as demais iniciativas no âmbito do Plandec, poderão trazer contribuições significativas para as relações de consumo. Ao fortalecer a cultura do diálogo e os valores da transparência e da excelência no atendimento, essas medidas servem como mais um estímulo para que as empresas revejam e aprimorem os seus processos e resgatem a confiança do consumidor.

¹ Os primeiros atendimentos foram registrados em maio de 2014, com o início do sistema em fase piloto. O lançamento oficial do Consumidor.gov.br ocorreu no mês seguinte.

Perfil do Fornecedor

Os indicadores do Consumidor.gov.br têm o objetivo de apresentar os índices de desempenho das empresas em relação às reclamações registradas na plataforma.

Essa avaliação se baseia no comportamento das próprias empresas, bem como nas avaliações de seus consumidores, que têm um prazo de 20 dias para avaliar sua reclamação como “resolvida” ou “não resolvida” e ainda atribuir uma nota de satisfação ao atendimento da empresa.

Consideram-se apenas as reclamações finalizadas, ou seja, aquelas que já tiveram os prazos de resposta da empresa (máximo 10 dias) e de avaliação do consumidor (máximo 20 dias) transcorridos.

A seleção de período considera a data de finalização das reclamações (ex: 30 dias – consideram-se as reclamações finalizadas nos últimos 30 dias).

1. Índice de Solução:

Apresenta as empresas que obtiveram os melhores índices de solução das reclamações, de acordo com a avaliação dos próprios consumidores. Caso o consumidor não avalie, sua reclamação é contabilizada como “resolvida”. (Coluna Avaliação Reclamação).

2. Índice de Satisfação:

Apresenta as empresas que obtiveram as melhores notas de satisfação atribuídas pelos consumidores, de 1 a 5. Considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores. (Coluna Nota do Consumidor).

3. Prazo Médio de Resposta:

Apresenta as empresas que responderam mais rapidamente às reclamações dos consumidores. Considera apenas as reclamações respondidas pela empresa. (Coluna Tempo Resposta).

4. Reclamações Respondidas:

Apresenta as empresas que obtiveram os maiores índices de resposta às reclamações registradas. (Coluna Respondida).

Coluna*	Tipo/Tamanho	Descrição	Exemplo de Dado
Região	CHAR(2)	Sigla da região geográfica do consumidor reclamante	“CO” (centro-oeste), “N” (norte), “SE” (sudeste), etc.
UF	CHAR(2)	Sigla do estado do consumidor reclamante	“AM”, “DF”, “ES”, “PE”, “SP”, etc.
Cidade	VARCHAR(100)	Município do consumidor reclamante	“Brasília”, “Manaus”, “Recife”, “São Paulo”, etc.
Sexo	CHAR(1)	Sigla do sexo do consumidor reclamante	“F” (feminino) e “M” (masculino)
Faixa Etária	VARCHAR(30)	Faixa etária do consumidor	“até 20 anos”, “entre 21 a 30 anos”, etc.
Ano Abertura	INT	Ano de abertura da reclamação pelo consumidor	“2014”, “2015”, etc.
Mês Abertura	INT	Número do mês de abertura da reclamação pelo consumidor	“5” (maio), “6” (junho), “7” (julho), “8” (agosto), etc.
Data Abertura	CHAR(10)	Data de abertura da reclamação pelo consumidor	“04/11/2014”, etc. (formato dd/mm/aaaa)
Data Resposta**	CHAR(10)	Data de resposta da reclamação pela empresa	“04/11/2014”, etc. (formato dd/mm/aaaa)
Data Finalização	CHAR(10)	Data de finalização da reclamação	“04/11/2014”, etc. (formato dd/mm/aaaa)
Tempo Resposta**	CHAR(2)	Número de dias para a resposta da reclamação pela empresa. Diferença, em dias, entre a Data da Resposta e a Data de Abertura, desconsiderando o tempo que a reclamação possa ter ficado em análise pelo gestor ² .	“0”, “1”, “2”, “3”, “4”, “5”, “6”, “7”, “8”, “9” e “10”.
Nome Fantasia	VARCHAR(100)	Nome pelo qual a empresa reclamada é conhecida no mercado	“Claro”, “Oi”, “Tim”, “Vivo”, etc.
Segmento de Mercado	VARCHAR(100)	Principal segmento de mercado da empresa participante	“Administradoras de Consórcios”, etc.
Área	VARCHAR(100)	Área à qual pertence o assunto objeto da reclamação	“Serviços Financeiros”, “Telecomunicações”, etc.
Assunto	VARCHAR(250)	Assunto objeto da reclamação	“Atendimento Bancário”, “Telefonia Fixa”, etc.
Grupo Problema	VARCHAR(150)	Agrupamento do qual faz parte o problema classificado na reclamação	“Atendimento / SAC”, “Contrato / Oferta”, etc.
Problema	VARCHAR(250)	Descrição do problema objeto da reclamação	“Portabilidade não efetivada”, etc.
Como Comprou Contratou	VARCHAR(50)	Descrição do meio utilizado para contratação/aquisição do produto ou serviço reclamado	“Loja física”, “Telefone”, “Internet”, etc.
Procurou Empresa	CHAR(1)	Sigla da resposta do consumidor à pergunta: “Procurou a empresa para solucionar o problema?”	“S” (sim) e “N” (não)
Respondida	CHAR(1)	Sigla que indica se a empresa respondeu à reclamação ou não	“S” (sim) e “N” (não)
Situação	VARCHAR(50)	Situação atual da reclamação no sistema	“Finalizada avaliada”, “Respondida”, etc.
Avaliação Reclamação	VARCHAR(50)	Classificação atribuída pelo consumidor sobre o desfecho da reclamação	“Resolvida”, “Não resolvida” e “Não Avaliada”.
Nota do Consumidor**	CHAR(1)	Número da nota de 1 a 5 atribuída pelo consumidor ao atendimento da empresa	“1”, “2”, “3”, “4” e “5”

(*) Delimitador do arquivo csv: ponto e vírgula.

(**) Aceita valores nulos.

² As reclamações que infringem os Termos de Uso do site podem ser recusadas pelas empresas e seguem para análise do órgão gestor responsável. Caso a recusa seja procedente, a reclamação é cancelada. Caso a recusa seja improcedente, a reclamação retorna à empresa, e seu tempo de resposta é retomado.

Exemplo de importação utilizando o SGBD MySQL 5.x

```
/*
*****
*/
/* Exemplo de importação utilizando o SGBD MySQL 5.x */

/* Criar pasta "Consumidor" no disco C:, baixar os arquivos csv do
site Consumidor.gov.br, Menu Indicadores - Dados Abertos, e
descompactar na respectiva pasta. URL do menu dados abertos:
<https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/> */

/* Criar o banco de dados consumidor */
CREATE SCHEMA `consumidor`;

/* Criar a tabela consumidor para receber os dados do arquivo csv */
USE `consumidor`;
CREATE TABLE `consumidor`.`consumidor` (
`Regiao`          CHAR(2)          NOT NULL,
`UF`              CHAR(2)          NOT NULL,
`Cidade`          VARCHAR(100)     NOT NULL,
`Sexo`            CHAR(1)          NOT NULL,
`FaixaEtaria`    VARCHAR(30)     NOT NULL,
`AnoAbertura`    INT(11)          NOT NULL,
`MesAbertura`    INT(11)          NOT NULL,
`DataAbertura`   CHAR(10)         NOT NULL,
`DataResposta`   VARCHAR(10)     NULL,
`DataFinalizacao` VARCHAR(10)   NOT NULL,
`TempoResposta`  CHAR(2)          NULL,
`NomeFantasia`   VARCHAR(100)    NOT NULL,
`SegmentoMercado` VARCHAR(100)   NOT NULL,
`Area`            VARCHAR(100)    NOT NULL,
`Assunto`        VARCHAR(250)    NOT NULL,
`GrupoProblema`  VARCHAR(150)   NOT NULL,
`Problema`       VARCHAR(150)   NOT NULL,
`ComoComprouContratou` VARCHAR(50)  NOT NULL,
`ProcurouEmpresa` CHAR(1)        NOT NULL,
`Respondida`     CHAR(1)        NOT NULL,
`Situacao`       VARCHAR(50)    NOT NULL,
`AvaliacaoReclamacao` VARCHAR(50)  NOT NULL,
`NotaConsumidor` CHAR(1)        NULL);

/* Verificar charset e collate do banco de dados consumidor */
show variables like 'character_set_database';
show variables like 'collation_database';

/* Caso o CHARSET (character_set_database) do banco de dados
consumidor não seja Latin1 e o COLLATE (collation_database) não seja
latin1_swedish_ci, executar o seguinte script */
ALTER DATABASE `consumidor` CHARSET = Latin1 COLLATE = latin1_swedish_ci;

/* Importar os dados do arquivo csv de maio de 2014 a partir da pasta
"Consumidor" localizada no disco C: , sendo que o resultado do script
abaixo não deverá apresentar avisos ou erros */
LOAD DATA LOCAL INFILE 'C:\\Consumidor\\2014-05.csv'
INTO TABLE `consumidor`.`consumidor`
FIELDS TERMINATED BY ';'
LINES TERMINATED BY '\n'
IGNORE 1 LINES;

/* Consultar 10 registros importados */
SELECT * FROM `consumidor`.`consumidor` LIMIT 100;

/*
*****
*/
```