

# Dicionário de Metadados do Conjunto de Dados

## Conjunto de Dados

**Reclamações no 1o e 2o níveis da Distribuidora**

## Visão Geral

Quantidade de reclamações dos consumidores em relação à distribuidora, por tipologia, no 1o nível e no 2o nível (Ouvidoria) de atendimento de reclamações da distribuidora, de acordo com as Resoluções Normativas 414/2010 (1o nível) e 470/2011 (Ouvidoria).

## Metadados

Nome do arquivo:

reclamacoes-1-2-niveis-distribuidora.csv

Resumo descritivo do arquivo:

Relação das reclamações dos consumidores em relação à distribuidora, por tipologia, no 1o nível e no 2o nível (Ouvidoria) de atendimento de reclamações da distribuidora.

Catálogo origem

<https://dadosabertos.aneel.gov.br>

Órgão responsável

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

E-mail institucional da área responsável

[niaad@aneel.gov.br](mailto:niaad@aneel.gov.br)

Categorias no VCGE

Energia elétrica

Palavras-chave do conjunto de dados.

ouvidoria, reclamações, atendimento, 1o nível, 2o nível

Frequência de atualização

Mensal

Detalhamento dos campos:

Nome do Campo	Tipo do dado	Tamanho do Campo	Descrição
DatGeracaoConjuntoDados	Data Simples		Data do processamento de carga automática no momento da geração para publicação do conjunto de dados abertos.
DatReferencia	Data Simples		Data de referência dos dados encaminhados da reclamação recebida
SigAgente	Cadeia de caracteres	20	Sigla que abrevia o nome dos Agentes regulados pela ANEEL
NumCPFCNPJ	Cadeia de caracteres	14	Cadeia de caracteres referente ao número de cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Pessoa Jurídica (CNPJ) do proprietário do Empreendimento de Geração Distribuída
CodMunicipio	Cadeia de caracteres	7	Código do município cadastrado no IBGE.
NomMunicipio	Cadeia de caracteres	50	Nome do Município onde atribuído pelo IBGE em que se situa o Agente regulado pela ANEEL
SigUF	Cadeia de caracteres	2	Sigla do IBGE referente ao Estado do Brasil em que se situa o Empreendimento de Geração Distribuída.
SigRegiao	Cadeia de caracteres	4	Código Externo do IBGE referente a Meso Região em que se situa o Empreendimento de Geração Distribuída.

NomClassificacaoAgente	Cadeia de caracteres	30	Classificação do tipo de agente identificadora reclamação. Pode ser Concessionária ou Permissionária
CodTipoReclamacao	Numérico	4	Identificação do tipo de reclamação com duas letras
NomCanalReclamacao	Cadeia de caracteres	25	Classificação do Nível da reclamação.
DescReclamacao	Cadeia de caracteres	100	Descrição da Reclamação recebida
QtdReclamacoesRecebidas	Numérico	4	Quantidade de Reclamações, da Ouvidoria, recebidas na referência apuradas
QtdReclamacoesImprocedentes	Numérico	4	Quantidade de Reclamações, da Ouvidoria, solucionadas, encerradas, como improcedentes na referência apurada
QtdReclamacoesProcedentes	Numérico	4	Quantidade de Reclamações, da Ouvidoria, solucionadas, encerradas, como procedentes na referência apurada
NumPrazoMedioSolucao	Numérico	38,6	Prazo médio em dias para solução das reclamações procedentes da CTA (Central de Atendimento)
CodFormaContato	Numérico	4	Código da Forma de contato
DscFormaContato	Cadeia de caracteres	255	Descrição da Forma do Contrato
NumSacPrazoMedioSolucaoImproc	Numérico	38,6	Prazo médio em dias para solução das reclamações improcedentes da CTA (Central de Atendimento)
NumOuvPrazoMedioSolucaoImproc	Numérico	38,6	Prazo médio em dias para solução das reclamações improcedentes pela Ouvidoria