



Consumidor.gov.br

Guia dos Dados Abertos

**Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor**

Sumário

O Consumidor.gov.br.....	3
Dados Abertos.....	3
Como visualizar no Excel os dados exportados.....	4
O Perfil do Fornecedor.....	9

O Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público e gratuito que:

- Permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de problemas de consumo;
- 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.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, a participação de empresas no Consumidor.gov.br **só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço**, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

Dados Abertos

Na aba **Dados Abertos**, são disponibilizados para download arquivos em formato aberto (CSV) com os dados brutos das reclamações finalizadas desde o início do funcionamento da plataforma, até o mês anterior ao atual. São disponibilizadas apenas informações públicas, ou seja, não são apresentadas informações pessoais ou sigilosas, mas tão somente dados para fins estatísticos, como faixa etária, área, assunto, problema, empresa relacionados à reclamação.

As informações disponíveis para download são as seguintes:

- **Região:** Apresenta a região do endereço cadastrado pelo consumidor.
- **UF:** Apresenta a Unidade da Federação do endereço cadastrado pelo consumidor.
- **Cidade:** Apresenta a cidade do endereço cadastrado pelo consumidor.
- **Sexo:** Apresenta o sexo (masculino ou feminino) selecionado pelo consumidor no momento do cadastro.
- **Faixa Etária:** Apresenta a faixa etária em que o consumidor se enquadra. As faixas disponíveis são as seguintes:
 - Até 20 anos;
 - Entre 21 e 30 anos;
 - Entre 31 e 40 anos;
 - Entre 41 e 50 anos;
 - Entre 51 e 60 anos;
 - Entre 61 e 70 anos;
 - Mais de 70 anos;

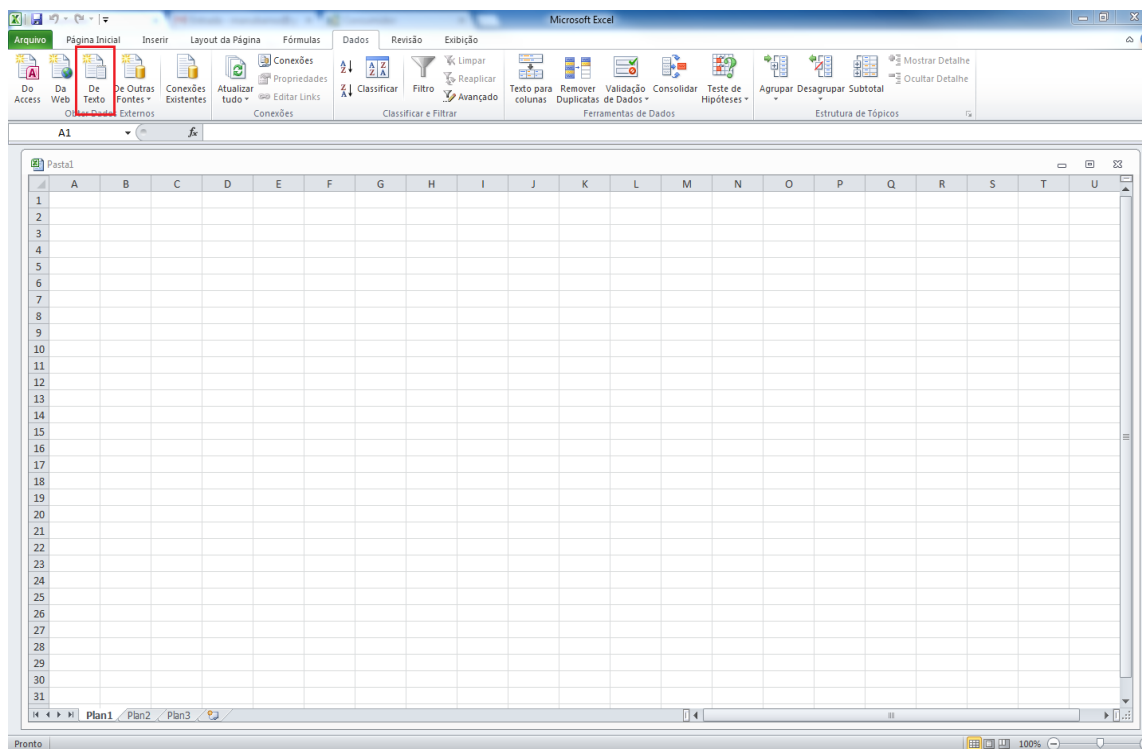
- **Data Finalização:** Data em que a reclamação foi finalizada, no formato dd/mm/aaaa. A reclamação é finalizada quando:
 - O Consumidor avalia a reclamação – nesse caso ela fica com a situação **Finalizada Avaliada**;
 - O Consumidor perde o prazo de avaliação – nesse caso ela fica com a situação **Finalizada Não Avaliada**;
- **Tempo Resposta:** Tempo que o Fornecedor demorou para responder a reclamação. Caso a reclamação não seja respondida esse campo estará vazio.
- **Nome Fantasia:** Nome fantasia da empresa reclamada.
- **Segmento de Mercado:** Segmento de mercado ao qual pertence o fornecedor reclamado.
- **Área:** Classificação de área da reclamação.
- **Assunto:** Classificação de assunto da reclamação.
- **Grupo Problema:** Agrupamento de problema da classificação de problema da reclamação.
- **Problema:** Classificação de problema da reclamação.
- **Como Comprou Contratou:** Meio de consumo do serviço ou produto objeto da reclamação.
- **Procurou a empresa:** Informação se o consumidor procurou ou não a empresa antes de reclamar na plataforma. Caso tenha procurado o valor é “S”, caso não tenha procurado o valor é “N”.
- **Respondida:** Caso a reclamação tenha sido respondida, o valor apresentado será “S”; caso a reclamação não tenha sido respondida ou ainda esteja dentro do prazo para a resposta do fornecedor, o valor apresentado será “N”.
- **Situação:** Situação da reclamação naquele momento.
- **Avaliação Reclamação:** Classificação dada pelo consumidor em relação ao tratamento adquirido na plataforma por parte do fornecedor. As opções disponíveis são “Resolvida”, “Não Resolvida” ou “Não Avaliada”.
- **Nota do Consumidor:** Nota atribuída pelo consumidor em relação ao tratamento adquirido na plataforma por parte do fornecedor. As notas variam entre 1 e 5, sendo 1 como a menor satisfação e 5 como a maior satisfação.

Como visualizar no Excel os dados exportados

Para visualizar os dados no Excel, o primeiro passo é localizar a pasta em que o arquivo foi salvo. Em seguida, abra um novo documento no Excel.

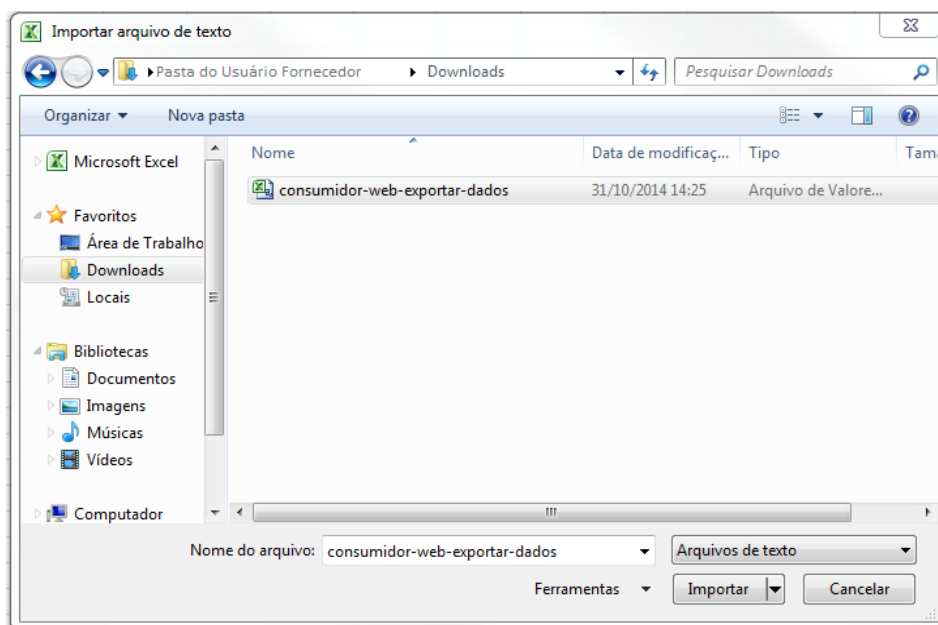
Atenção!!! Este Guia utilizou-se do Excel 2010. Caso você trabalhe com outra versão, ou outro software de planilhas, o caminho para exportar os dados pode ser diferente.

Clique na aba Dados e em seguida selecione a opção “De Texto”.



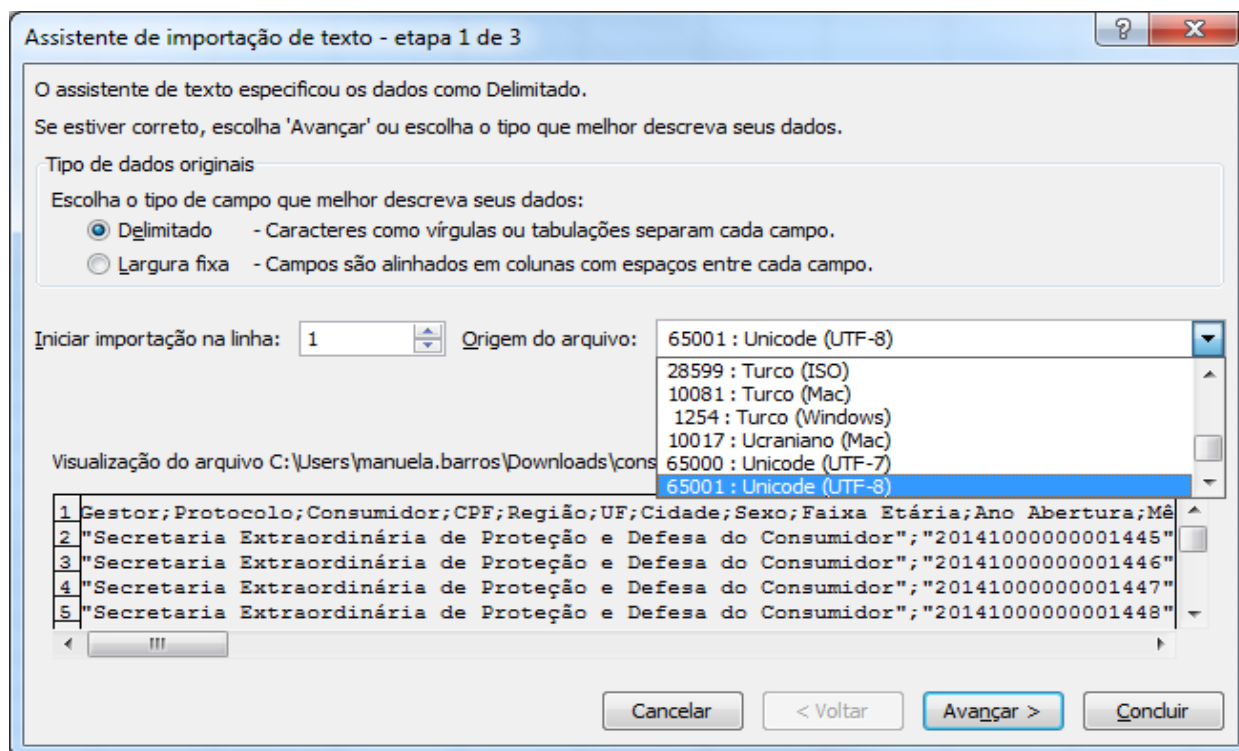
Aba dados com a opção “De Texto” em destaque

Em seguida surgirá uma nova janela em que você deverá procurar o local em que o arquivo foi salvo. No exemplo a seguir, o arquivo encontra-se na pasta Downloads. Clique no arquivo e então em [Importar].



Exemplo de janela com arquivo salvo

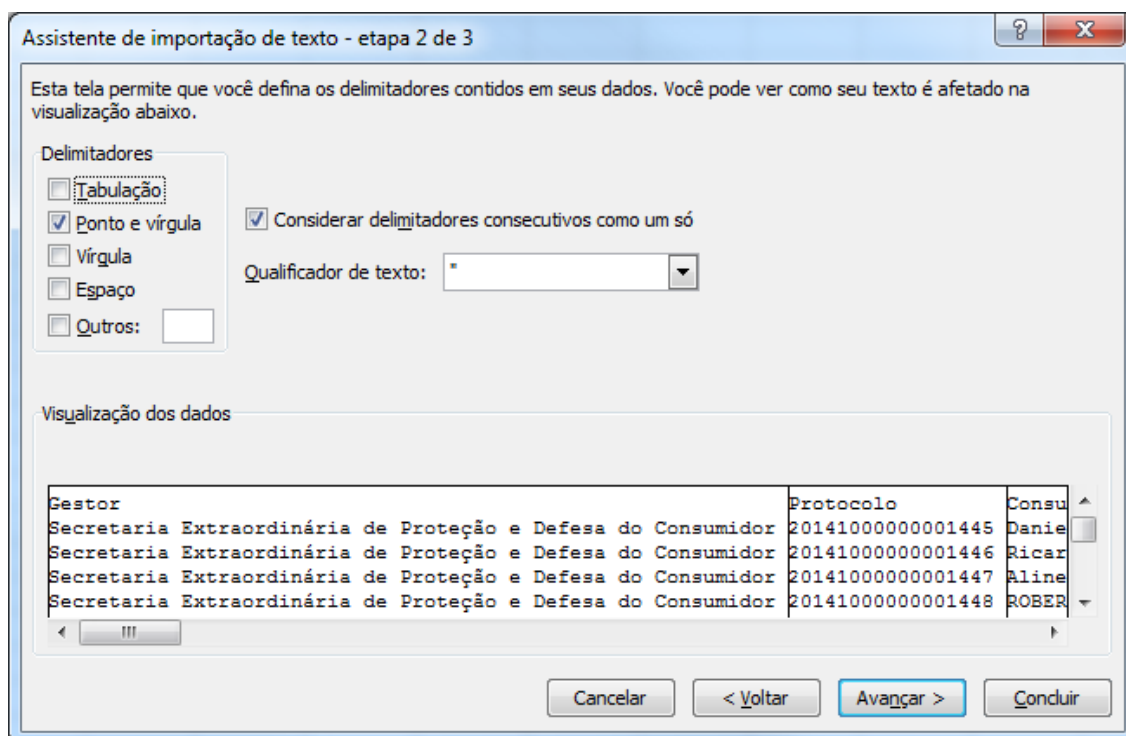
Na janela que surgirá (Assistente de importação de texto), clique em **Delimitado** e na caixa **Origem do arquivo**. Selecione a opção **65001 : Unicode (UTF-8)** ou **65000 : Unicode (UTF-7)**¹ e então clique em **[Avançar]**.



Assistente de importação de texto – etapa 1

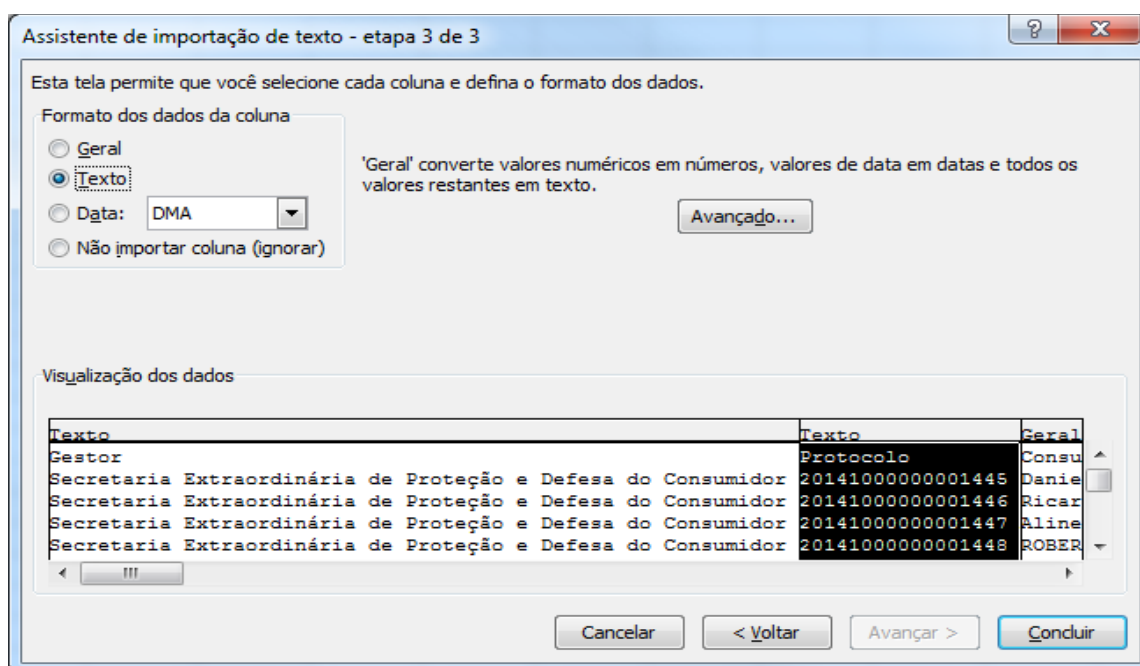
Na janela seguinte, clique em **Ponto e vírgula** na opção Delimitadores. Clique também em **Considerar delimitadores consecutivos como um só**. Caso alguma outra opção de Delimitadores esteja marcada, desmarque. Clique em **[Avançar]**.

¹ Você deve observar em qual deles as palavras ficam legíveis.



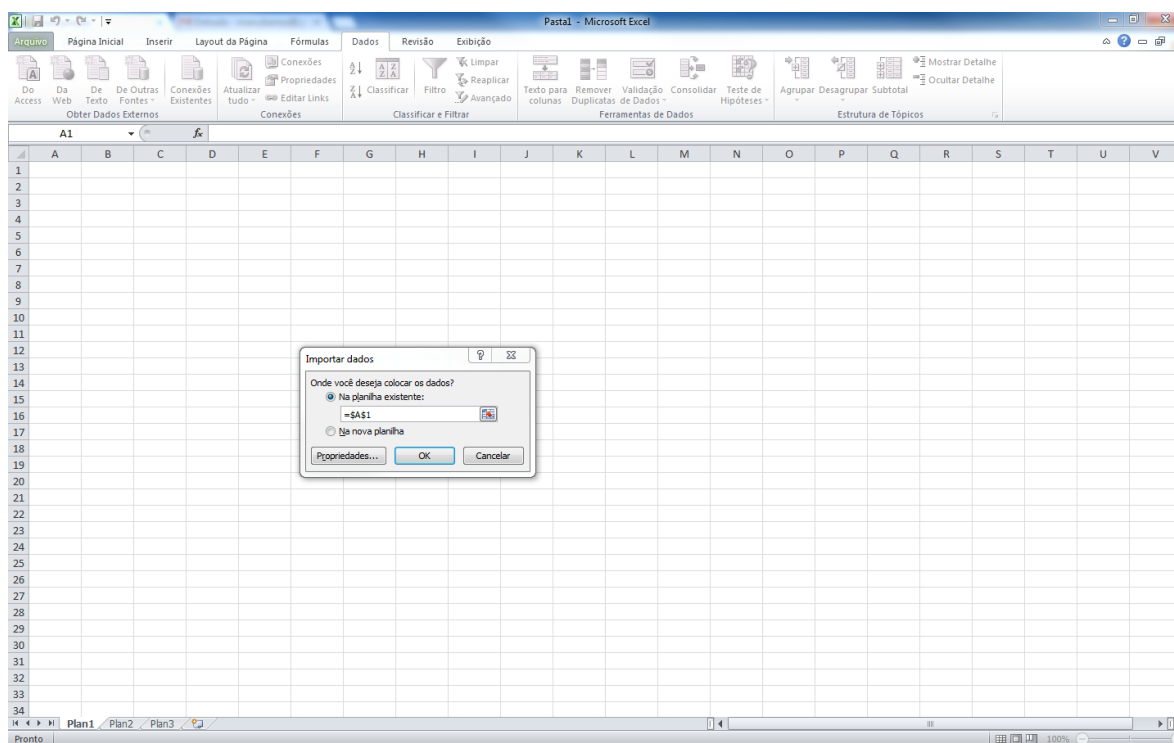
Assistente de importação de texto - etapa 2

Na próxima etapa, clique na coluna Protocolo e então clique em **Texto** na opção **Formato dos dados da coluna**. Clique na coluna CPF e, novamente, clique em **Texto**. Por fim, clique em [Concluir].



Assistente de importação de texto - etapa 3

Indique a partir de que célula os dados serão inseridos e clique em [OK].



Indicação de célula de início da tabela

Pronto! Os dados podem ser visualizados na planilha do Excel. Aqui você pode utilizar os recursos disponíveis como tabela dinâmica, filtros, ocultar ou movimentar colunas etc. Pode também acompanhar os dados do Perfil do Fornecedor e fazer cruzamentos mais sofisticados sobre as informações existentes na plataforma.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	Região	UF	Cidade	Sexo	Faixa Etária	Data Finalização	Tempo Re Nome	Far Segmento	Área	Assunto	Grupo Pro	Problema	Como Cor	Procurou	Respondeu	Situação	Avaliação	Nota do C	Total							
2	CO	MS	Três Lagoas	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
3	CO	GO	Goianópolis	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
4	S	SC	Balneário Camboriú	F	entre 51 a 60 anos	31/01/2017	0	Oi Fixo	Operador: Telecomu	Telefonia	Cobrança	Cobrança	Telefone	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
5	SE	MG	Bambuí	M	entre 51 a 60 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Não comp	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
6	N	RR	Boa Vista	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
7	SE	SP	São Paulo	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
8	SE	SP	Osasco	M	até 20 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
9	SE	RJ	São Pedro da Aldeia	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dados per	Loja física	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
10	SE	MG	Itabira	M	entre 41 a 50 anos	31/01/2017	0	Atlas Elet	Fabricante	Produtos	Fogão, mi	Vício de Q	Produto d	Loja física	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1							
11	S	RS	Canoas	M	entre 41 a 50 anos	31/01/2017	0	Oi Fixo	Operador: Telecomu	Telefonia	Vício de Q	Não envia	Telefone	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
12	SE	RJ	Rio de Janeiro	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Ganhei de	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
13	SE	RJ	Niterói	M	entre 31 a 40 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Não comp	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
14	SE	MG	Contagem	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
15	S	PR	Piraquara	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dados per	Não comp	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
16	SE	RJ	Mendes	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Oi Fixo	Operador: Telecomu	TV por Ass	Contrato /	Oferta não	Telefone	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
17	SE	SP	São Paulo	M	até 20 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dados per	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
18	S	RS	Santo Ângelo	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Cobrança	Negativa	Loja física	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
19	SE	MG	Juiz de Fora	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
20	SE	MG	Juiz de Fora	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
21	SE	SP	Ribeirão Preto	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Loja física	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
22	SE	SP	Mogi Guaçu	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Cobrança	Negativa	Não comp	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
23	SE	SP	Sorocaba	M	entre 41 a 50 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Cobrança	Negativa	Não comp	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
24	S	RS	Caxias do Sul	F	até 20 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Contrato /	Dificulda	Não comp	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
25	SE	SP	Guarulhos	M	até 20 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
26	SE	SP	São José do Rio Preto	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
27	SE	SP	Americana	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
28	SE	RJ	Rio de Janeiro	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
29	SE	SP	Taubaté	M	entre 61 a 70 anos	31/01/2017	0	Oi Celular	Operador: Telecomu	Telefonia	Cobrança	Cobrança	Ganhei de	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
30	SE	SP	São Paulo	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
31	SE	SP	Taquaritinga	F	entre 31 a 40 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
32	S	RS	Porto Alegre	F	até 20 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
33	S	PR	Curitiba	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Contrato /	Dificulda	Não comp	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
34	S	SC	Rio do Sul	M	entre 31 a 40 anos	31/01/2017	0	Oi Fixo	Operador: Telecomu	Pacote de	Contrato /	Oferta não	Telefone	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
35	SE	SP	Salto	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Banco Itaú	Bancos, FI	Serviços F	Atendimento	Atendimento	SAC - Den	Não comp	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1							
36	S	RS	Viamão	F	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dados per	Loja física	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
37	SE	SP	São Bernardo do Campo	M	entre 21 a 30 anos	31/01/2017	0	Serasa Exq	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Internet	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1								
38	SE	SP	São Paulo	F	entre 31 a 40 anos	31/01/2017	0	Moip	Empresas	Serviços F	Serviço de	Cobrança	Dificulda	Internet	S	S	Finalizada	Não Avaliada	1							
39	SE	SP	São Paulo	M	entre 41 a 50 anos	31/01/2017	0	Boa Vista	Bancos de Serviços F	Banco de I	Informaçã	Dificulda	Não comp	N	S	Finalizada	Não Avaliada	1								

Visualização de dados no Excel

O Perfil do Fornecedor

Ao buscar uma empresa no site, é exibida a tela Perfil do Fornecedor. Neste perfil, qualquer usuário do sistema (logado ou não) pode visualizar algumas informações referentes ao comportamento da empresa no Consumidor.gov.br.

São apresentados os índices de desempenho da empresa em relação às reclamações registradas na plataforma. Eles são calculados da seguinte forma:

Total de Reclamações Finalizadas: Corresponde à soma de todas as reclamações que já tiveram o prazo de resposta da empresa e de avaliação do consumidor finalizados.

Índice de Solução: Corresponde à soma das reclamações avaliadas como Resolvidas pelos consumidores com as reclamações não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas).

$$\frac{\text{Reclamações Finalizadas Resolvidas} + \text{Reclamações Finalizadas Não Avaliadas}}{\text{Total de Reclamações Finalizadas}}$$

Satisfação com o Atendimento: Corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela empresa. Esse índice considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5).

$$\frac{\text{Soma das notas de avaliação de satisfação}}{\text{Total de Reclamações Avaliadas}}$$

Reclamações Respondidas: Corresponde ao total de reclamações que foram respondidas pela empresa, dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (Finalizadas Avaliadas e Finalizadas Não Avaliadas).

$$\frac{\text{Soma das Reclamações Respondidas Finalizadas}}{\text{Reclamações Finalizadas}}$$

Prazo Médio de Resposta: Corresponde à média do prazo de resposta, ou seja, a soma dos dias transcorridos entre a data de abertura da reclamação pelo consumidor e a data de resposta pela empresa de todas as Reclamações Finalizadas Respondidas, dividida pelo total de Reclamações Finalizadas Respondidas.

$$\frac{\text{Soma dos prazos de resposta}}{\text{Total de Reclamações Finalizadas Respondidas}}$$