

**Dicionário de Dados**  
**Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas –**  
**Sistema Nacional de Informações de**  
**Defesa do Consumidor – Sindec**

**Dicionário de Dados Versão:** 1.0

**Base de Dados:** Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas do Sindec

**Autor:** Coordenação Geral do Sindec – CG-Sindec/DPDC/Senacon/MJ

**Contato CG-Sindec:** (61) 2025-3753 – [concurso.sindec@mj.gov.br](mailto:concurso.sindec@mj.gov.br)

**Data:** 28/11/2012

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos, relativos ao atendimento aos consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo que é típico de seus setores de atendimento.

Ele é resultado de um trabalho integrado, feito segundo a lógica da parceria, constituindo um instrumento que permite amplificar a voz de milhões de consumidores em todo o Brasil.

O Sindec integra hoje 25 Procons estaduais e 220 Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 461 unidades espalhadas por 274 cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 150 mil consumidores.

Na nomenclatura do Sindec, demanda refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como aqueles realizados por telefone ou por carta encaminhada ao fornecedor, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de Reclamação. O uso da expressão Reclamação refere-se exclusivamente aos processos administrativos. Esta terminologia foi adotada pelo legislador na lei 8.078/90 e no Decreto 2.181/97.

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, por sua vez, é o cadastro formado pelas Reclamações finalizadas pelos Procons Integrados ao Sindec, no período de 12 meses. Ele representa ainda uma importante referência para órgãos de defesa do consumidor, imprensa, consumidores e para os próprios fornecedores. Apresenta anualmente a consolidação dos

Cadastros publicados por estados e municípios de todas as regiões brasileiras, concretizando o comando expresso no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

De todas as demandas registradas no sistema, somente uma parcela é tratada por meio de processos administrativos (Reclamações), já que a maior parte dos Procons utiliza-se preponderantemente de tipos de atendimento mais céleres para resolução dos problemas enfrentados pelos consumidores. No último Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas divulgado, por exemplo, as Reclamações Fundamentadas representaram 15,3% de todos os atendimentos.

De um modo geral, são registradas na forma de *Reclamação* demandas de consumidores que necessitam da realização de audiência para tentativa de resolução, o que pode acontecer tanto pela complexidade da demanda quanto pelo tipo de postura adotada pelo fornecedor no enfrentamento do conflito.

Campo	Tipo	Descrição
AnoCalendario	Inteiro	Ano calendário de publicação do cadastro de reclamações fundamentadas, sendo que: - <b>2009</b> : são 104.867 reclamações fundamentadas e arquivadas entre setembro/2008 e agosto/2009 de 39 Procons estaduais/municipais - <b>2010</b> : são 122.662 reclamações fundamentadas e arquivadas entre setembro/2009 e agosto/2010 de 52 Procons estaduais/municipais - <b>2011</b> : são 153.094 reclamações fundamentadas e arquivadas entre janeiro/2011 e dezembro/2011 de 67 Procons estaduais/municipais
DataArquivamento	Data	Data de arquivamento das reclamações fundamentadas. (Formato/exemplo: 2011-08-13 12:20:39.000)
DataAbertura	Data	Data de abertura das reclamações fundamentadas. (Formato/exemplo: 2011-08-13 12:20:39.000)
CodigoRegiao	Texto	Código identificador da região do Procon: 01 - Norte, 02 - Nordeste, 03 - Sudeste, 04 - Sul e 05 - Centro-Oeste
Regiao	Texto	Região do Procon: Centro-Oeste, Nordeste, Norte, Sudeste e Sul
UF	Texto	Unidade da Federação do Procon
strRazaoSocial	Texto	Razão social do fornecedor na base de dados do Sindec
strNomeFantasia	Texto	Nome fantasia do fornecedor na base de dados do Sindec (nome comercial/popular/fachada)
Tipo	Inteiro	Código identificador do tipo da pessoa:

Campo	Tipo	Descrição
		1 – Pessoa Jurídica (CNPJ) ou 0 – Pessoa Física (CPF)
NumeroCNPJ	Texto	Número do <b>CNPJ</b> - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica; ou número do <b>CPF</b> - Cadastro de Pessoa Física
RadicalCNPJ	Texto	Aplica-se para pessoa jurídica e serve para agrupar/consolidar as informações de um mesmo fornecedor, matriz e filiais, sendo que são considerados os oitos primeiros dígitos do número do CNPJ
RazaoSocialRFB	Texto	Razão social do fornecedor na base de dados da Receita Federal do Brasil
NomeFantasiaRFB	Texto	Nome fantasia do fornecedor na base de dados da Receita Federal do Brasil
CNAEPrincipal	Texto	Código identificador da Classificação Nacional de Atividades Econômicas principal do fornecedor
DescCNAEPrincipal	Texto	Descrição da Classificação Nacional de Atividades Econômicas principal do fornecedor
Atendida	Texto	Código identificador da reclamação fundamentada atendida: S – Atendida N – <b>NÃO</b> Atendida
CodigoAssunto	Inteiro	Código identificador do assunto
DescricaoAssunto	Texto	Descrição dos assuntos do Sindec (produto ou serviço objeto da reclamação)
CodigoProblema	Inteiro	Código identificador do problema
DescricaoProblema	Texto	Descrição dos problemas do Sindec (especificação da lesão sofrida pelo consumidor)
SexoConsumidor	Texto	Código identificador do sexo do consumidor: M – Masculino F – Feminino N – Não se aplica (caso de reclamação de ofício, ou seja, quando o Procon é o reclamante)
FaixaEtariaConsumidor	Texto	Faixa etária do consumidor distribuída da seguinte forma: - 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
CEPConsumidor	Texto	Código identificador do CEP do consumidor (Código de Endereçamento Postal)