

Dicionário de Dados

Consumidor.gov.br

Dicionário de Dados Versão: 1.1

Base de Dados: Consumidor.gov.br

Autor: Senacon/MJ

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

Data: 09/9/2016

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 junho 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.

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”.

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.

3. Prazo Médio de Resposta:

Apresenta as empresas que responderam mais rapidamente às reclamações dos consumidores. Considera apenas as reclamações respondidas pela empresa.

4. Reclamações Respondidas:

Apresenta as empresas que obtiveram os maiores índices de resposta às reclamações registradas.

Coluna	Tipo	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.
Data Finalização	CHAR(10)	Data de finalização da reclamação pelo consumidor	“04/11/2014” (formato dd/mm/aaaa)
Tempo Resposta	CHAR(1)	Tempo levado pela empresa para responder a reclamação	1”, “2”, “3” etc e vazio
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	“Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão”, 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 da resposta à pergunta: “A empresa respondeu a reclamação?”	“S” (sim) e “N” (não)
Situação	VARCHAR(50)	Situação atual da reclamação no sistema	“Finalizada avaliada”, etc.
Avaliação Reclamação	VARCHAR(50)	Classificação atribuída pelo consumidor sobre o desfecho da reclamação	“Resolvida”, “Não resolvida”, etc.
Nota do Consumidor	CHAR(1)	Número da nota, de 1 a 5, atribuída pelo consumidor ao atendimento da empresa	“1”, “2”, “3”, “4”, “5” e vazio

*Delimitador ponto e vírgula (;) e qualificador de texto aspas duplas (“ ”). O único campo numérico é o mês abertura, os demais são do tipo texto.

```

/*****
/* Exemplo de importação utilizando o MySQL - Versão 5.5.40 (Windows) */
*****/

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

/* Criar a tabela */
CREATE TABLE `consumidor`.`consumidor` (
  `Regiao`          CHAR(2)          NULL,
  `UF`              CHAR(2)          NULL,
  `Cidade`          VARCHAR(100)     NULL,
  `Sexo`            CHAR(1)          NULL,
  `FaixaEtaria`     VARCHAR(30)      NULL,
  `DataFinalizacao` CHAR(10)         NULL,
  `TempoResposta`   CHAR(1)          NULL,
  `NomeFantasia`    VARCHAR(100)     NULL,
  `SegmentoMercado` VARCHAR(100)     NULL,
  `Area`            VARCHAR(100)     NULL,
  `Assunto`         VARCHAR(250)     NULL,
  `GrupoProblema`   VARCHAR(150)     NULL,
  `Problema`        VARCHAR(150)     NULL,
  `ComoComprouContratou` VARCHAR(50) NULL,
  `ProcurouEmpresa` CHAR(1)         NULL,
  `Respondida`      CHAR(1)         NULL,
  `Situacao`        VARCHAR(50)      NULL,
  `AvaliacaoReclamacao` VARCHAR(50) NULL,
  `NotaConsumidor`  CHAR(1)         NULL);

/* Importar os dados do arquivo .csv a partir do disco C: */
LOAD DATA LOCAL INFILE 'C:\\consumidor-web-exportar-dados.csv'
INTO TABLE `consumidor`.`consumidor`
FIELDS TERMINATED BY ';'
ENCLOSED BY '"'
LINES TERMINATED BY '\n'
IGNORE 1 LINES;

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

*****/

```