

Dicionário de Dados do Boletim Sindec de Atendimento

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec

- **Dicionário de Dados Versão:** 3.0
- **Bases de Dados:** Boletim Sindec de Atendimento e Boletim Sindec de Atendimento por Fornecedor
- **Autor:** Coordenação Geral do Sindec - CG-Sindec/DPDC/Senacon/MJ
- **Contato CG-Sindec:** (61) 2025-3753 - sindecpesquisas@mj.gov.br
- **Data:** 28/01/2016

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 Procons de todas as Unidades da Federação. Para consultar a lista completa de Procons integrados, acesse: <http://www.mj.gov.br/SindecNacional/>.

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 Boletim Sindec, por sua vez, é a publicação periódica da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon que consolida todos os atendimentos registrados pelos Procons Integrados ao Sindec, no período de 12 meses. Ele representa uma importante referência para órgãos de defesa do consumidor, imprensa, consumidores e para os próprios fornecedores.

Atendimentos X Atendimentos por Fornecedor

Como já mencionado, os Procons se utilizam de vários tipos de atendimento para atender às demandas dos consumidores, desde os atendimentos mais céleres, até os processos administrativos.

Entre os atendimentos mais céleres, existe a possibilidade de haver registros sem fornecedor, como em alguns atendimentos do tipo Simples Consulta (que podem configurar apenas uma dúvida do consumidor, não envolvendo diretamente qualquer empresa) ou do tipo Extra-Procon (que são atendimentos em que não há relação de consumo e o consumidor é encaminhado ao órgão competente para atender à sua solicitação).

Outras demandas, por sua vez, podem envolver mais de um fornecedor – no caso em que os fornecedores respondem solidariamente à situação apresentada pelo consumidor.

Por esses motivos, o total de atendimentos pode ser diferente do total de atendimentos por fornecedor, pois além de existirem atendimentos sem fornecedor, existem outros em que mais de um fornecedor é cadastrado.

Do arquivo “Atendimentos por Fornecedor”, foram excluídos os atendimentos classificados como Extra Procon e Simples Consulta sem fornecedor e o total contabiliza os atendimentos por fornecedor, e não a quantidade de atendimentos individuais.

Tipos de Atendimento

- **Simples Consulta**: adotada quando, apesar de identificada uma relação de consumo, no momento o atendimento realizado, o atendente se limita à prestação de uma orientação ao consumidor. A utilização deste tipo de registro não significa que o consumidor atendido não dispunha de direito, mas sim que, diante do caso analisado, a consulta foi a medida mais adequada naquele momento, como por exemplo, quando o consumidor entra em contato com o Procon via contato telefônico para se certificar de que conta com algum direito a ser reclamado, ou quando o atendimento presencial não pode ser realizado na ocasião pela falta de algum documento do consumidor, entre outras possibilidades. Este tipo de atendimento é finalizado (baixado) na mesma ocasião em que é registrado.

- Atendimento Preliminar: utilizado para o caso em que o atendente do Procon, na tentativa de resolução do problema, realiza uma intermediação diretamente com o fornecedor via contato telefônico. Este tipo de atendimento é finalizado (baixado) na mesma ocasião em que é registrado.

- Carta de Informações Preliminares (CIP): utilizada nas hipóteses em que técnico do Procon, buscando a resolução da questão ou a prestação de uma informação fundamental à análise do problema levado pelo consumidor, expede uma carta ao fornecedor. Este tipo de atendimento tem um prazo de resposta (em geral, de 5 a 10 dias) e a sua finalização pressupõe a análise de alguns fatores, como: o fornecedor respondeu ou não a CIP? Se respondeu, forneceu a informação solicitada? Se o objetivo era a resolução de um problema, ele foi ou não de fato resolvido? Caso não tenha sido resolvido, a análise da demanda do consumidor exige a abertura de processo administrativo?, entre outras questões. Diante das várias possibilidades de desfecho da CIP, a análise da resolutividade de uma empresa é geralmente realizada a partir do levantamento do total de CIPs finalizadas, deduzidas aquelas que se tornaram Reclamações (processos administrativos).

- Cálculo: quando o consumidor procura o Procon para realizar ou conferir um cálculo relativo a serviços ou produtos disponibilizados pelo fornecedor. Este tipo de atendimento é finalizado (baixado) na mesma ocasião em que é registrado.

- Inicial JEC: quando o Procon encaminha o consumidor para o Juizado Especial Cível. Este tipo de atendimento é finalizado (baixado) na mesma ocasião em que é registrado.

- Encaminhamento à Fiscalização: quando o consumidor apresenta uma denúncia que pode exigir a necessidade da adoção de medidas fiscalizatórias pelo Procon.

- Abertura Direta de Reclamação: consiste na instauração de um processo administrativo em que, a critério do Procon, poderá ser realizada audiência de conciliação, e seu desfecho poderá ser a inclusão do fornecedor nos cadastros de reclamações fundamentadas (cadastro elaborado a partir do registro das Reclamações finalizadas em determinado período. A versão nacional deste Cadastro foi a primeira base divulgada pela Senacon em formato aberto). A abertura de processo administrativo pode ocorrer tanto de forma direta, como por ocasião do Retorno da CIP. E assim sendo, este tipo de atendimento também exige uma classificação futura sobre seu desfecho.

- Reclamação de Ofício: processo administrativo instaurado pela autoridade de defesa do consumidor, geralmente em questões que envolvam problemas que afetam uma coletividade de consumidores e não somente um consumidor de maneira individual. Possui a dinâmica idêntica à Reclamação (mencionada anteriormente), contudo, como já dito, é utilizado para atendimento de demandas que versam sobre questões coletivas.

➤ Dados de atendimento

| Coluna | Tipo da Coluna | Descrição |
|--------------------------|----------------------|--|
| AnoAtendimento | Numérica / int | Ano de atendimento da demanda do consumidor |
| TrimestreAtendimento | Numérica / int | Trimestre de atendimento da demanda do consumidor |
| MesAtendimento | Numérica / int | Mês de atendimento da demanda do consumidor |
| DataAtendimento | Data / datetime | Data de atendimento da demanda do consumidor (formato: AAAA-MM-DD-hh:mm:ss.mmm / exemplo: 2014-10-30 15:21:47.000) |
| CodigoRegiao | Texto / char(2) | Código identificador da região do Procon |
| Regiao | Texto / varchar(15) | Descrição da região do Procon |
| UF | Texto / char(2) | Unidade da Federação do Procon |
| CodigoTipoAtendimento | Numérica / int | Código identificador do tipo de atendimento |
| DescricaoTipoAtendimento | Texto / varchar(50) | Descrição dos tipos de atendimento do Sindec |
| CodigoAssunto | Numérica / int | Código identificador do assunto. Desconsiderar o código "0" (Extra-Procon) nas análises por assunto (universo válido) |
| DescricaoAssunto | Texto / varchar(160) | Descrição dos assuntos do Sindec (produto ou serviço objeto da demanda). Desconsiderar a descrição "Não se aplica" (Extra-Procon) nas análises por assunto (universo válido) |
| GrupoAssunto | Texto / varchar(160) | Agrupamentos dos assuntos. Desconsiderar a descrição "Não se aplica" (Extra-Procon) nas análises por grupo assunto (universo válido) |
| CodigoProblema | Numérica / int | Código identificador do problema. Desconsiderar o código "0" nas análises por problema (universo válido) |
| DescricaoProblema | Texto / varchar(160) | Descrição dos problemas do Sindec (especificação da lesão sofrida pelo consumidor). Desconsiderar a descrição "Não se aplica" (Extra-Procon) nas análises por problema (universo válido) |
| GrupoProblema | Texto / varchar(160) | Agrupamentos dos problemas. Desconsiderar a descrição "Não se aplica" (Extra-Procon) nas análises por grupo problema (universo válido) |

| Coluna | Tipo da Coluna | Descrição |
|-----------------------|---------------------|---|
| SexoConsumidor | Texto / char(1) | Código identificador do sexo do consumidor, se masculino ou feminino. Desconsiderar o código "N" (Reclamação de Ofício) nas análises por sexo (universo válido) |
| FaixaEtariaConsumidor | Texto / varchar(20) | Faixa etária do consumidor. Desconsiderar as descrições "não se aplica" (Reclamação de Ofício) e "não informada" (data de nascimento não informada) nas análises por faixa etária (universo válido) |
| CEPConsumidor | Texto / varchar(8) | Código identificador do CEP do consumidor (Código de Endereçamento Postal). Desconsiderar "N" (não se aplica para Reclamação de Ofício) nas análises por CEP (universo válido) |

➤ Dados de atendimento por fornecedor

| Coluna | Tipo da Coluna | Descrição |
|--------------------------|----------------------|--|
| AnoAtendimento | Numérica / int | Ano de atendimento da demanda do consumidor |
| TrimestreAtendimento | Numérica / int | Trimestre de atendimento da demanda do consumidor |
| MesAtendimento | Numérica / int | Mês de atendimento da demanda do consumidor |
| DataAtendimento | Data / datetime | Data de atendimento da demanda do consumidor (formato: AAAA-MM-DD-hh:mm:ss.mmm / exemplo: 2014-10-30 15:21:47.000) |
| CodigoRegiao | Texto / char(2) | Código identificador da região do Procon |
| Regiao | Texto / varchar(15) | Descrição da região do Procon |
| UF | Texto / char(2) | Unidade da Federação do Procon |
| CodigoTipoAtendimento | Numérica / int | Código identificador do tipo de atendimento |
| DescricaoTipoAtendimento | Texto / varchar(50) | Descrição dos tipos de atendimento do Sindec |
| CodigoAssunto | Numérica / int | Código identificador do assunto |
| DescricaoAssunto | Texto / varchar(160) | Descrição dos assuntos do Sindec (produto ou serviço objeto da demanda) |

| Coluna | Tipo da Coluna | Descrição |
|----------------------------|----------------------|---|
| GrupoAssunto | Texto / varchar(160) | Agrupamentos dos assuntos |
| CodigoProblema | Numérica / int | Código identificador do problema |
| DescricaoProblema | Texto / varchar(160) | Descrição dos problemas do Sindec (especificação da lesão sofrida pelo consumidor) |
| GrupoProblema | Texto / varchar(160) | Agrupamentos dos problemas |
| SexoConsumidor | Texto / char(1) | Código identificador do sexo do consumidor, se masculino ou feminino. Desconsiderar o código “N” (Reclamação de Ofício) nas análises por sexo (universo válido) |
| FaixaEtariaConsumidor | Texto / varchar(20) | Faixa etária do consumidor. Desconsiderar as descrições “ não se aplica ” (Reclamação de Ofício) e “ não informada ” (data de nascimento não informada) nas análises por faixa etária (universo válido) |
| CEPConsumidor | Texto / varchar(8) | Código identificador do CEP do consumidor (Código de Endereçamento Postal). Desconsiderar “N” (não se aplica para Reclamação de Ofício) nas análises por CEP (universo válido) |
| Dados de fornecedor | | |
| TipoFornecedor | Numérica / int | Código identificador do tipo pessoa: “1” para pessoa jurídica (CNPJ) ou “0” para pessoa física (CPF) |
| RazaoSocialSindec | Texto / varchar(100) | Razão social do fornecedor da base de dados do Sindec |
| NomeFantasiaSindec | Texto / varchar(100) | Nome fantasia do fornecedor da base de dados do Sindec |
| CNPJ | Texto / varchar(14) | Número do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) ou número do CPF (Cadastro de Pessoa Física) |
| RadicalCNPJ | Texto / char(8) | São os oito primeiros números do CNPJ e serve para agrupar as informações de um mesmo fornecedor (matriz e filiais) |
| RazaoSocialRFB | Texto / varchar(150) | Razão social do fornecedor da base de dados da Receita Federal do Brasil |
| NomeFantasiaRFB | Texto / varchar(55) | Nome fantasia do fornecedor da base de dados da Receita Federal do Brasil |
| CodigoCNAEPrincipal | Texto / char(7) | Código identificador da principal Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE principal) |

| Coluna | Tipo da Coluna | Descrição |
|------------------------|----------------------|---|
| DescricaoCNAEPrincipal | Texto / varchar(250) | Descrição da principal Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE principal) |

***Grupo Econômico:** a partir do levantamento dos fornecedores mais demandados nos Procons, realiza-se uma análise de mercado sobre os principais grupos empresariais. Após essa análise, é feito o agrupamento dos radicais de CNPJ's pertencentes a um mesmo grupo econômico. A definição de grupos econômicos se consolida como uma sugestão de agrupamento de CNPJ's apresentada pela Senacon que visa facilitar a análise do consumidor em relação a uma determinada empresa ou grupo empresarial.

Sugestão de Agrupamento de Fornecedor: Arquivo Sugestao_Agrupamento_Fornecedor_Top_20.pdf

**Delimitador “;” (ponto e vírgula) para separar as colunas dos arquivos de dados

***Todos os arquivos de dados possuem na primeira linha (primeiro registro) as colunas de título (AnoAtendimento, TrimestreAtendimento, MesAtendimento, DataAtendimento etc.)