

Dicionário de Dados do Sindec

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec

Dicionário de Dados Versão: 3.0

Base de Dados: Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas

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

Contato: (61) 2025-3753 – sindecpesquisas@mj.gov.br

Data: 16/10/2013

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 26 Procons estaduais e 232 Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 492 unidades espalhadas por 324 cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 193 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.

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	Obrigatório	Descrição
AnoCalendario**	Inteiro	Sim	<p>Ano calendário de publicação do cadastro de reclamações fundamentadas:</p> <p>2009: são 104.867 reclamações fundamentadas e arquivadas entre setembro/2008 e agosto/2009 de 39 Procons estaduais/municipais</p> <p>2010: são 122.662 reclamações fundamentadas e arquivadas entre setembro/2009 e agosto/2010 de 52 Procons estaduais/municipais</p> <p>2011: são 153.094 reclamações fundamentadas e arquivadas entre janeiro/2011 e dezembro/2011 de 67 Procons estaduais/municipais</p> <p>2012: são 211.076 reclamações fundamentadas e arquivadas entre janeiro/2012 e dezembro/2012 de 112 Procons estaduais/municipais</p>
DataArquivamento	Data	Sim	Data de arquivamento das reclamações (Formato/exemplo: 2011-08-13 12:20:39.000)
DataAbertura	Data	Sim	Data de abertura das reclamações (Formato/exemplo: 2011-08-13 12:20:39.000)
CodigoRegiao	Texto	Sim	Código identificador da região do Procon: 01 - Norte, 02 - Nordeste, 03 - Sudeste, 04 - Sul e 05 - Centro-Oeste
Regiao	Texto	Sim	Região do Procon
UF	Texto	Sim	Unidade da Federação do Procon
strRazaoSocial	Texto	Sim	Razão social do fornecedor (empresa) na base de dados do Sindec
strNomeFantasia	Texto	NÃO	Nome fantasia do fornecedor na base de dados do Sindec (nome comercial / popular / fachada)
Tipo	Inteiro	Sim	Código identificador do tipo da pessoa: 1 – Pessoa Jurídica (CNPJ) 0 – Pessoa Física (CPF)
NumeroCNPJ	Texto	NÃO	Número do CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica ou CPF - Cadastro de Pessoa Física

Campo*	Tipo	Obrigatório	Descrição
RadicalCNPJ	Texto	NÃO	Aplica-se para pessoa jurídica e serve para agrupar as informações de um mesmo fornecedor (matriz e filiais), sendo os oitos primeiros dígitos do número do CNPJ - Exemplo: a matriz (central) do banco e suas filiais (agências)
RazaoSocialRFB	Texto	NÃO	Razão social do fornecedor na base de dados da RFB – Receita Federal do Brasil. Obs.: somente para os CNPJs (NumeroCNPJ) válidos na base da RFB
NomeFantasiaRFB	Texto	NÃO	Nome fantasia do fornecedor na base de dados da RFB – Receita Federal do Brasil Obs.: somente para os CNPJs (NumeroCNPJ) válidos na base da RFB
CNAEPrincipal	Texto	NÃO	Código identificador da Classificação Nacional de Atividades Econômicas principal do fornecedor. Obs.: somente para os CNPJs (NumeroCNPJ) válidos na base da RFB
DescCNAEPrincipal	Texto	NÃO	Descrição da Classificação Nacional de Atividades Econômicas principal do fornecedor. Obs.: somente para os CNPJs (NumeroCNPJ) válidos na base da RFB
Atendida	Texto	Sim	Código identificador da reclamação fundamentada atendida ou não pela empresa/fornecedor: S – Atendida N – NÃO Atendida
CodigoAssunto	Inteiro	Sim	Código identificador do assunto
DescricaoAssunto	Texto	Sim	Descrição dos assuntos do Sindec (produto ou serviço objeto da reclamação)
CodigoProblema	Inteiro	Sim	Código identificador do problema
DescricaoProblema	Texto	Sim	Descrição dos problemas do Sindec (especificação da lesão sofrida pelo consumidor)
SexoConsumidor	Texto	Sim	Código identificador do sexo do consumidor: M – Masculino F – Feminino N – Não se aplica (são as reclamações (de ofício) em que o Procon é o reclamante)

Campo*	Tipo	Obrigatório	Descrição
FaixaEtariaConsumidor	Texto	NÃO	<p>Faixa etária do consumidor distribuída da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>- Nao Informada (data de nascimento não informada no cadastro do consumidor)</p> <p>- Não se aplica (são as reclamações (de ofício) em que o Procon é o reclamante)</p>
CEPConsumidor	Texto	NÃO	<p>Código identificador do CEP do consumidor (Código de Endereçamento Postal). Obs.: Não se aplica (são as reclamações (de ofício) em que o Procon é o reclamante)</p>

*O delimitador dos arquivos .csv é “;” (ponto e vírgula)

**Deverá ser criada uma coluna de métrica/total/valor (contador) das reclamações fundamentadas, de acordo com os totais informados no campo AnoCalendario da tabela (2009, 2010, 2011 e 2012, sendo este último ano com 211.076 reclamações fundamentadas)