

Dicionário de Metadados do Conjunto de Dados

Conjunto de Dados

Manifestações no 1o e 2o níveis da Distribuidoras

Visão Geral

Quantidade de manifestações dos consumidores, por tipologia e nível de atendimento das distribuidoras de energia elétrica, abrangendo o 1º nível (Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC) e o 2º nível (Ouvidoria), com base na Resolução Normativa nº 1000, de 7 de dezembro de 2021, na Resolução Homologatória nº 2.992, de 7 de dezembro de 2021, e na Resolução Normativa nº 956, de 7 de dezembro de 2021 (Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional - PRODIST).

Metadados

Nome do arquivo:

manifestacoes-1-2-niveis-distribuidoras (csv (zip) e Apache Parquet)

Resumo descritivo do arquivo:

Relação das manifestações dos consumidores em relação à distribuidora, por município, canal de atendimento e tipologia, no 1º nível (SAC) e no 2º nível (Ouvidoria) de atendimento.

Catálogo origem

<https://dadosabertos.aneel.gov.br>

Órgão responsável

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

E-mail institucional da área responsável
suporteconecta.sma@aneel.gov.br

Categorias no VCGE
Energia elétrica

Palavras-chave do conjunto de dados.
ouvidoria, manifestações, reclamações, informações, atendimento, 1º nível, 2º nível

Frequência de atualização
Mensal

Detalhamento dos campos:

Nome do Campo	Tipo do dado	Tamanho do Campo	Descrição
DatGeracaoConjuntoDados	Data Simples		Data do processamento de carga automática no momento da geração para publicação do conjunto de dados abertos.
DatReferencia	Data Simples		Data de referência do envio das informações pela distribuidora à ANEEL. Os dados reportados referem-se às manifestações ocorridas no período de competência indicado pelos campos AnoCompetencia e MesCompetencia.
SigAgente	Cadeia de Caracteres	20	Sigla da distribuidora de energia elétrica regulada pela ANEEL.
NumCPFCNPJ	Cadeia de Caracteres	14	Número de inscrição da distribuidora no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).
CodMunicipio	Cadeia de Caracteres	7	Código do município, de acordo com o cadastro do IBGE, relacionado à manifestação do consumidor.
NomMunicipio	Cadeia de Caracteres	50	Nome do município, de acordo com o cadastro do IBGE, relacionado à manifestação do consumidor.
SigUF	Cadeia de Caracteres	2	Sigla da Unidade da Federação (UF) associada ao município da manifestação.
SigRegiao	Cadeia de Caracteres	4	Sigla da Região Geográfica do Brasil associada ao município da manifestação.

Nome do Campo	Tipo do dado	Tamanho do Campo	Descrição
NomClassificacaoAgente	Cadeia de Caracteres	30	Classificação da distribuidora de energia elétrica. Pode assumir os valores Concessionária ou Permissionária.
CodTipoManifestacao	Numérico	7	Código identificador da tipologia da manifestação (com até 7 dígitos).
NomCanalManifestacao	Cadeia de Caracteres	25	Nível de atendimento em que a manifestação foi registrada: Nível 1 (SAC) ou Nível 2 (Ouvidoria).
DscManifestacao	Cadeia de Caracteres	100	Descrição da tipologia da manifestação do consumidor associada aos identificadores informados nos campos CodTipoReclamacao e IdeTipoRCA.
QtdManifestacoesRecebidas	Numérico	4	Quantidade de manifestações, do SAC ou da Ouvidoria, recebidas na referência apurada.
QtdManifestacoesImprocedentes	Numérico	4	Quantidade de manifestações do SAC ou da Ouvidoria solucionadas e encerradas como improcedentes na referência apurada.
QtdManifestacoesProcedentes	Numérico	4	Quantidade de manifestações do SAC ou da Ouvidoria solucionadas e encerradas como procedentes na referência apurada.
NumPrazoMedioSolucao	Numérico	38,6	Prazo médio, em dias, para solução das manifestações procedentes registradas nos canais de atendimento da distribuidora.
DscFormaContato	Cadeia de Caracteres	255	Forma de contato utilizada pelo consumidor para registrar a manifestação (ex.: telefone, internet, presencial etc.).
NumSacPrazoMedioSolucaoImproc	Numérico	38,6	Prazo médio, em dias, para solução das manifestações improcedentes registradas no SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).
NumOuvPrazoMedioSolucaoImproc	Numérico	38,6	Prazo médio, em dias, para solução das manifestações improcedentes registradas na Ouvidoria.
IdeTipoRCA	Numérico	10	Identificador da tipologia da manifestação do consumidor utilizado na estrutura atual do sistema. Corresponde à evolução do campo CodTipoReclamacao.
AnoCompetencia	Cadeia de Caracteres	4	Ano de competência das manifestações dos consumidores registradas no conjunto de dados.
MesCompetencia	Cadeia de Caracteres	2	Mês de competência das manifestações dos consumidores registradas no conjunto de dados.

