|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo** | | **Tipo** | **Tam.** | **Posição** | **Domínio/Formato** |
| Base de Dados | | Numérico | 5 | 01-05 | 00024. SAC |
| Código da Instituição | | Numérico | 6 | 06-11 | Identificação da instituição financeira. Ver Tabela Bancos FEBRABAN. Para informações setoriais, este campo deve ser preenchido com 999999. |
| Tipo de período | | Alfanumérico | 1 | 12-12 | M-Mensal |
| Período de referência | | Numérico | 12 | 13-24 | M: AAAAMM (ex: jun/2015 🡪 201506) |
| Código Geográfico IBGE | | Numérico | 7 | 25-31 | Contempla Região, UF, Município.  Ver tabela área/localização do IBGE em: <http://www.ibge.gov.br/home/geociencias/cartografia/default_territ_area.shtm>. Se o registro se referir a dados do BRASIL, este campo deve ser preenchido com 0000000. Se o valor deste campo é desconhecido preencher com 9999999 |
| Código do Indicador | Classificação do tipo | Alfanumérico | 2 | 32-33 | RE – Reclamação  SO – Solicitação  CA – Cancelamento  IN – Informação  TE – Tempo  G1 – Consumidor.gov finalizado **como resolvido**  G2 – Consumidor.gov finalizado **como não resolvido**  G3 – Pesquisa GOV  PS – Pesquisa de Satisfação na URA SAC  DP – Dia de pico  DN – Dia Normal |
| Canal de atendimento | Numérico | 2 | 34-35 | 01 SAC  10 Consumidor.gov |
| Motivo | Alfanumérico | 20 | 36-55 | Ver tabela de Motivos. \* |
| Qtde | | Numérico | 20 | 56-75 | O valor pode ser preenchido com um MONTANTE, PERCENTUAL ou TEMPO.  Se for um PERCENTUAL, as 4 ultimas posições devem ser preenchidas com decimais. Ex. o percentual 98,51 equivaleria no registro a  00000000000000985100.  Se TEMPO, o valor deve ser expressado em HH:MM:SS de forma contínua. Ex: para 00:10:00 (10 min) 🡪 00000000000000001000 ou para 01:12:05 (1 hora 12 minutos e 5 segundos) 00000000000000011205  Quantidade |
| Segmento | | Alfanumérico | 2 | 76-77 | BC - Banco Comercial  CA - Cartões  OC - Operações de crédito  TO - TOTAL |