Script para envio de txt

**Campos do txt**

**Base de dados:**

1. Identifica a qual base de dados a informação se refere
2. Tem o tamanho de 5 caracteres
3. É identificada pelo número 24 precedido de “000” para completar os caracteres e posicionar o código

**Código da Instituição**

1. Identifica qual a sua instituição
2. Tem o tamanho de 6 caracteres
3. É identificada pelo número designado a sua instituição contido na lista de instituições financeiras (tabela bancos) – ex: Banco do Brasil = 103922

**Tipo de período**

1. Identifica qual é o tipo de período
2. Tem o tamanho de 1 caractere
3. Neste caso utilizaremos sempre a letra “M” por se tratarem sempre de dados mensais

**Período de referência**

1. Identifica a qual mês se referem as informações encaminhadas
2. Tem o tamanho de 12 caracteres
3. No caso deste painel como a informação se refere apenas ao mês o formato será AAAAMM precedido de “0” para completar a posição

Ex: outubro de 2017 = 000000201710

**Código geográfico**

1. Quando aplicável, identifica a qual UF se referem as informações encaminhadas
2. Tem o tamanho de 7 caracteres
3. Caso a informação não seja extraída por estado utilizar uma sequência de “0”, caso contrário utilizar a tabela de identificação de municípios (Munícipios, estados ou regiões).

**Classificação do tipo**

1. Classifica a o tipo da informação (ver layout)
2. Tem o tamanho de 2 caracteres

**Canal de atendimento**

1. Identifica a qual canal a informação se refere (ver layout)
2. Tem o tamanho de 2 caracteres

**Motivo**

1. Qualifica a informação enviada de acordo com uma tabela de referência
2. Tem o tamanho de 20 caracteres
3. É identificado conforme tabela, precedido de “0” para completar os caracteres e posicionar o código

**Quantidade**

1. Quantifica a informação enviada seja percentual ou volume absoluto
2. Tem o tamanho de 20 caracteres
3. Se for um PERCENTUAL, as 4 últimas posições devem ser preenchidas com decimais e deve ser precedido de “0” para completar os 20 caracteres e posicionar o código. 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

**Segmento**

1. Identifica qual segmento se refere a informação
2. Tem o tamanho de 2 caracteres
3. É identificada por um grupo de códigos que identifica se é banco comercial (BC), cartões (CA), financeira (FI) ou no caso de não ser necessário deve-se utilizar o TO (Total).

**Informações sobre preenchimento**

**Quantidade de ligações recebidas**

1. A “classificação do tipo” a ser utilizada será DP ou DN (a depender do dia em que a ligação foi recebida – Dia normal ou dia de pico)
2. Identificar o Canal (SAC)
3. Usar o motivo específico “ligação atendida” – 24000001
   1. Para cada mês teremos uma linha com o volume para dias normais e um para os dias de pico.
4. O valor é absoluto (quantidade)
5. O segmento a ser utilizado para estas linhas é TO (Total)

**Nível de serviço**

1. A “classificação do tipo” a ser utilizada será DP ou DN (a depender do dia em que a ligação foi recebida – Dia normal ou dia de pico)
2. Identificar o Canal (SAC)
3. Usar o motivo específico “Quantidade de ligações atendidas até SLA do dia” – 24000002
   1. O volume refere-se àquelas ligações que foram atendidas dentro do SLA do dia (até 45” ou 90”) que já estão contidas no volume de “Quantidade de ligações recebidas”.
   2. Para cada mês teremos uma linha com o volume para dias normais e um para os dias de pico.
4. O valor é absoluto (quantidade)
5. O segmento a ser utilizado para estas linhas é TO (Total)

**TME**

1. A “classificação do tipo” a ser utilizada será DP ou DN (a depender do dia em que a ligação foi recebida – Dia normal ou dia de pico)
2. Identificar o Canal (SAC)
3. Usar o motivo específico “Tempo médio de espera” – 24000003
   1. O volume refere-se ao tempo médio (em hh:mm:ss) de espera.
   2. Para cada mês teremos uma linha com o volume para dias normais e um para os dias de pico.
4. O valor deve ser informado no formato hh:mm:ss
5. O segmento a ser utilizado para estas linhas é TO (Total)

**Tempo de resposta SAC**

1. A “classificação do tipo” a ser utilizada será RE, IN ou CA (a depender do tipo da ligação)
2. Identificar o Canal (SAC)
3. Usar o motivo correspondente ao tipo da ligação (Reclamação, Informação/demais, Cancelamento) conforme tabela de motivos, sendo o **volume** de cada motivo por linha (Obs.: separar o FCR do “D0”)
   1. Reclamação de 210020 a 210024
   2. Cancelamento de 210020 a 210024
   3. Informação/demais de 210020 a 210024
4. O valor é absoluto (quantidade)
5. O segmento a ser utilizado para estas linhas é TO (Total)

**Pesquisa de satisfação SAC**

1. Refere-se à pesquisa de satisfação feita ao final do atendimento telefônico
2. Existe uma classificação específica para identificar a pesquisa de satisfação SAC (PS)
3. Informar apenas clientes satisfeitos (soma do percentual das duas melhores respostas) – (Motivo 24000004)
4. Identificar o Canal como SAC
5. O valor é em % (observar a regra do campo no layout)
6. O segmento a ser utilizado para estas linhas é TO (Total)

**Consumidor.gov - Volumes**

1. Existem dois tipos de demandas do consumidor.gov (visão cliente)
   1. **Finalizada** como resolvida (visão cliente) (G1)
   2. **Finalizada** como não resolvida (visão cliente) (G2)
2. A identificação de resolvidos e não resolvidos foi diferenciado na classificação (G1 ou G2)
3. O motivo da reclamação se refere aos motivos (problemas) do consumidor.gov (ver tabela de motivos – de 210001 a 210184)
4. Usar o “canal” consumidor.gov (10)
5. O valor é absoluto
6. O segmento a ser utilizado para estas linhas é TO (Total)

**Consumidor.gov – Pesquisa de satisfação**

1. Refere-se às respostas da pesquisa do próprio site.
2. A pesquisa tem classificação específica G3
3. A identificação da nota da pesquisa (1 a 5) está nos motivos (ver tabela de motivos – de 210064 a 210068)
4. Deve-se colocar o volume de respostas para cada nota no mês referido
5. Usar o “canal” consumidor.gov (10)
6. O valor é absoluto
7. O segmento a ser utilizado para estas linhas é TO (Total)

**Importante:**

O layout é posicional, isso significa que um campo com o tamanho 20, por exemplo, deve conter 20 caracteres.

Na linha abaixo o volume informado na linha é 9 e por isso é precedido de 19 zeros para completar a posição de tamanho 20.

00021103925M0000002017019999999RS090000000000000021006000000000000000000009OC

Quando a informação não existir (ou o volume for igual a 0) a linha não deve ser informada.