

## Sistema de Ouvidoria – SOU

### 1. Manifestações de Ouvidoria – ANO (formato do ano: AAAA)

Descrição do recurso: Arquivo com dados públicos das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria da ANTT. Formato: CSV.

#### 1.1. Resultado

Campo	Tipo	Formato	Descrição
protocolo	Numérico		Campo numérico, de preenchimento automático pelo sistema, com o código de identificação do protocolo. Um mesmo protocolo pode ter mais de uma mensagem, isso ocorre quando o(a) manifestante registra mais de uma demanda no mesmo atendimento.
mensagem	Numérico		Campo numérico, de preenchimento automático pelo sistema, com o código de identificação da mensagem. Mensagens diferentes podem estar associadas a um mesmo número de protocolo, isso ocorre quando o(a) manifestante registra mais de uma demanda no mesmo atendimento.
data_cadastro_protocolo	Data	DD/MM/AAAA	Data do registro da manifestação.
tipo_usuario	Texto		Tipo de usuário (pessoa física, pessoa jurídica, servidor da ANTT ou anônimo).

## Dicionário de Dados

forma_resposta	Texto		Meio escolhido pelo usuário para receber a resposta da Ouvidoria (auto consulta pela internet, carta, e-mail e telefone) .
forma_recebimento	Texto		Canal de atendimento utilizado pelo usuário para registrar a manifestação.
situacao	Texto		Última situação da manifestação no sistema.
tipo_mensagem	Texto		Somente as manifestações respondidas pela Central de Atendimento da ANTT.
assunto	Texto		Assunto da manifestação (por exemplo, bagagem, itinerário, pavimento da rodovia, etc.) .
estrutura_organizacional	Texto	SIGLA – Nome da UORG	Unidade organizacional da ANTT responsável pelo tratamento da manifestação.
local_ocorrencia_uf	Texto		UF em que ocorreu o fato narrado pelo usuário.
local_ocorrencia_cidade	Texto		Cidade em que ocorreu o fato narrado pelo usuário.
empresa	Texto		Nome da empresa mencionada pelo usuário na manifestação .
nova_empresa	Texto		Nome da empresa mencionada pelo usuário na manifestação, quando não consta na lista de empresas preexistente no sistema. Por exemplo, figuram nesse campo os nomes das empresas de transporte rodoviário por fretamento.
prefixo_linha	Numérico	NN-NNNN-NN	Código numérico da linha (transporte rodoviário regular de passageiros).

## Dicionário de Dados

linha	Texto	Nome do município (UF) – Nome do município (UF)	Ligação de dois pontos terminais, nela incluída os seccionamentos e as alterações operacionais efetivadas, de natureza regular e permanente, com itinerário definido (transporte rodoviário regular de passageiros).
origem	Texto	Nome do município (UF)	Local de embarque do usuário (transporte rodoviário de passageiros).
destino	Texto	Nome do município (UF)	Local de desembarque do usuário (transporte rodoviário de passageiros).