



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

**CADASTRO ESTADUAL
DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS
2014**



ANO - 2014

www.procon.go.gov.br

Governador do Estado

Marconi Ferreira Perillo Júnior

Secretário de Administração Penitenciária e Justiça

Joaquim Cláudio Figueiredo Mesquita

Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor

Darlene Costa Azevedo Araújo

Gerente de Atendimento ao Consumidor

Limari Ferreira Marques Pedatella

Coordenador Estadual do SINDEC

Emerson Ramos Fachini



1. APRESENTAÇÃO

A Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON Goiás, divulga mais uma edição deste Cadastro com os fornecedores com maior índice de Reclamações Fundamentadas. Integram o Cadastro, as demandas dos consumidores registradas como reclamação e que, após análise técnica pelo PROCON Goiás, informam se foram atendidas ou não pelos fornecedores, no ano de 2014.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas representa uma importante referência para órgãos de defesa do consumidor, imprensa, consumidores e para os próprios fornecedores.

Diariamente, o PROCON Goiás atende centenas de pessoas e para atender com celeridade a estes consumidores, trata a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários de atendimento. Todavia, há casos em que é necessário abrir um processo administrativo para o tratamento da demanda.

A decisão de abertura de um processo administrativo decorre de algumas situações, como o descumprimento de acordos feitos em outros tipos de atendimento, a reincidência do fornecedor em determinadas condutas, a urgência e/ou gravidade do objeto da demanda, entre outros. O processo administrativo para tratamento da demanda individual do consumidor é denominada Reclamação¹.

Deve-se destacar que este Cadastro é formado pelas Reclamações (Processos Administrativos) classificadas pelo PROCON Goiás. Esta publicação representa uma visão qualificada dos principais problemas enfrentados pelos consumidores no mercado de consumo e é parte de uma ampla estratégia de atendimento às demandas de consumidores.

Neste Cadastro estão relacionados os fornecedores mais demandados no PROCON Goiás durante o ano de 2014, tudo ao alcance do consumidor para sua reflexão antes de comprar ou contratar, sendo que o consumidor poderá identificar os fornecedores através da logomarca da empresas, da razão social ou do radical do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ.

A formulação e divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas pelo PROCON Goiás, cumpre as disposições constitucionais nos termos do artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal e artigos 4º, inciso II, letra "e", artigo 133, ambos da Constituição Estadual de Goiás, bem como a exigência da Lei 8.078/90 Código de Defesa do Consumidor (CDC - Art. 44) e do Decreto Federal nº 2.181/97, art. 58, II, sendo um instrumento essencial para proteção e orientação dos consumidores.

Darlene Costa Azevedo Araújo
Superintendente do PROCON Goiás

¹ O uso da expressão Reclamação refere-se exclusivamente aos processos administrativos. Esta terminologia foi adotada pelo legislador na Lei 8.078/96 e no Decreto 2.181/97.

2. CONSUMIDOR.GOV

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

Lançado em junho de 2014, em âmbito do Plandec, o Consumidor.gov.br inaugurou um novo espaço público de atendimento ao consumidor, promovendo o diálogo efetivo entre consumidores e empresas de diversos segmentos, inclusive financeiro.

A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

A participação das empresas na plataforma é voluntária, mas é preciso aderir formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

A plataforma hoje conta com a adesão de 228 empresas, sendo que várias outras estão em fase de credenciamento. Estão cadastrados 52 mil consumidores e mais de 50 mil reclamações já foram registradas.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir da funcionalidade “Indicadores” que disponibiliza indicadores a respeito da quantidade de reclamações finalizadas por empresa, o índice de resolução, a satisfação do consumidor com o atendimento dado e o prazo médio de resposta.

A plataforma Consumidor.gov.br, assim como as demais iniciativas no âmbito do Plandec, poderão trazer contribuições significativas para as relações de consumo. Ao fortalecer a cultura do diálogo e os valores da transparência e da excelência no atendimento, essas medidas servem como mais um estímulo para que as empresas que, principalmente àquelas que se situam no topo do ranking de reclamações, revejam e aprimorem os seus processos e resgatem a confiança do consumidor.

3. O PROCON GOIÁS EM NÚMEROS

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC é a ferramenta hoje utilizada pelo PROCON Goiás que permite o registro e a gestão dos atendimentos individuais de todos os consumidores que recorrem ao órgão público de defesa do consumidor para resolver suas demandas de consumo.

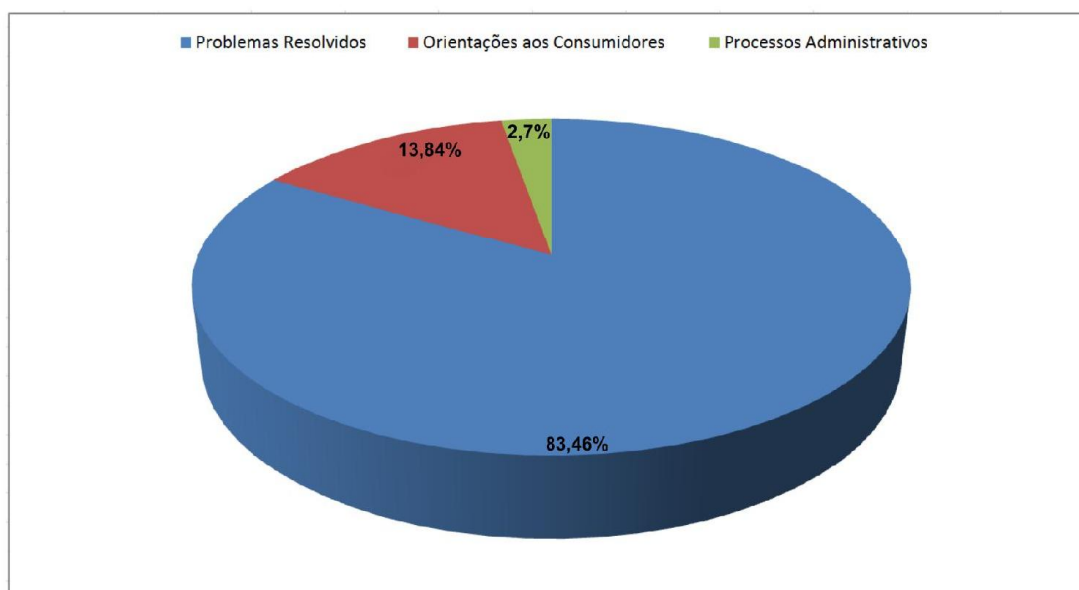
Atualmente, o SINDEC, reúne informações dos 14 postos de atendimento do PROCON Goiás, além das demandas oriundas da Gerência de Fiscalização e do Disque Denúncia – 151. O PROCON Goiás registrou no SINDEC no ano de 2014 - **74.034 atendimentos**.

Analisando a demandas dos atendimentos presenciais do PROCON Goiás, **83,46%** foram resolvidas no ato do atendimento, **13,84%** são orientações prestadas aos consumidores e somente **2,70%** são reclamações que se transformaram em Processos Administrativos.

O setor de atendimento do PROCON Goiás também conta com a Unidade de Resposta Audível – URA, responsável por registrar as demandas do tele atendimento do órgão, através do fone 151. No ano de 2014 foram registrados **58.470** atendimentos pela URA, sendo que nesta modalidade de atendimento são prestadas orientações aos consumidores sobre seus direitos, informações sobre andamento de CIP's e Processos além do registro de denúncias que são encaminhadas para a Gerência de Fiscalização.

Uma inovação do PROCON Goiás no que se refere ao atendimento dos consumidores foi a implementação do PROCON Virtual, disponibilizado a partir de Agosto/2014, esta nova ferramenta desenvolvida para o atendimento não presencial só no último quadrimestre de 2014 teve **15.772 acessos**.

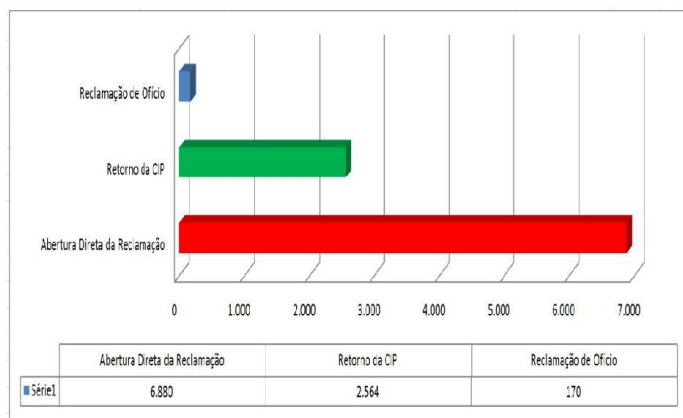
No total, o PROCON Goiás realizou **148.276 atendimentos** no ano de 2014, sendo que neste total encontram-se as demandas presenciais e não presenciais de atendimento e as oriundas da fiscalização e do núcleo de renegociação de dívidas.



3.1. Total Geral de Atendimentos dos PROCON's do Estado de Goiás em 2014.

Os Procons do Estado de Goiás integrados ao SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, realizaram no ano de 2014 o total de **218.304** atendimentos aos consumidores.

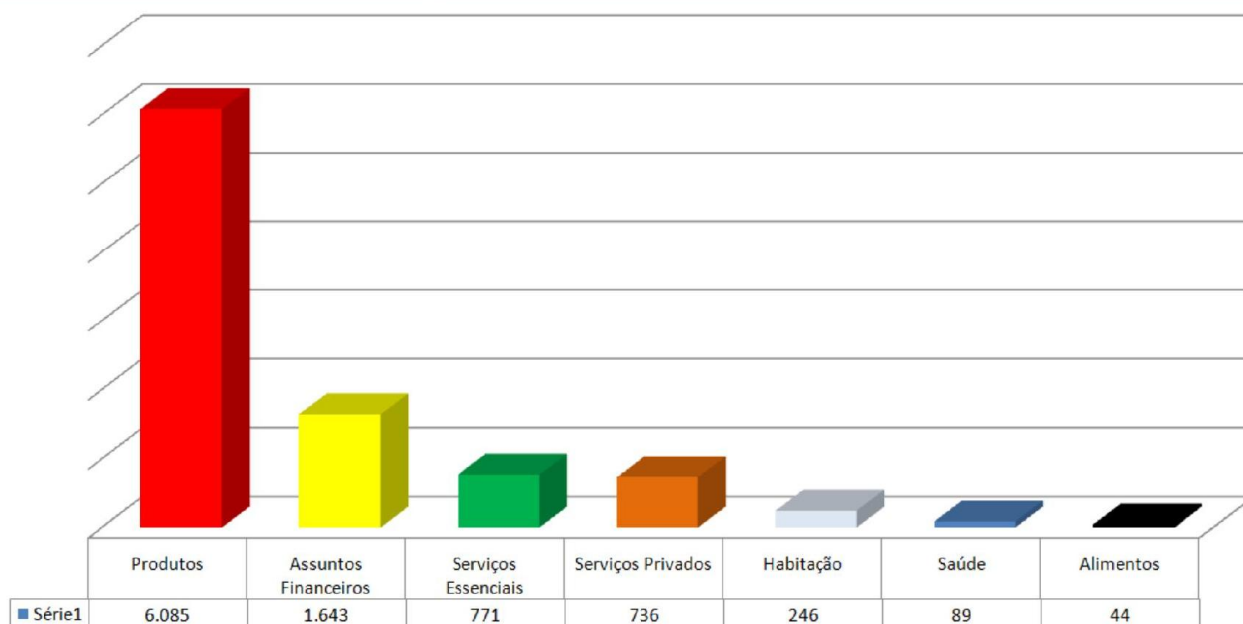
Dos procedimentos registrados no sistema pelos Procons, os Processos Administrativos foram instaurados da forma que segue:



3.2. Cadastro de Reclamações Fundamentadas, Ranking das Áreas mais reclamadas

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2014 contém **9.614** reclamações, sendo que mais da metade deste volume corresponde a problemas envolvendo a área de *Produtos*, seguido por *Assuntos Financeiros* e *Serviços Essenciais*.

Posição	Área	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1ª	Produtos	4.701	77,3%	1.384	22,7%	6.085	63,3%
2ª	Assuntos Financeiros	1.146	69,8%	497	30,2%	1.643	17,1%
3ª	Serviços Essenciais	504	65,4%	267	34,6%	771	8,0%
4ª	Serviços Privados	497	67,5%	239	32,5%	736	7,7%
5ª	Habitação	108	43,9%	138	56,1%	246	2,6%
6ª	Saúde	57	64,0%	32	36,0%	89	0,9%
7ª	Alimentos	33	75,0%	11	25,0%	44	0,5%
Total		7.046	73,3%	2.568	26,7%	9.614	100,0%



3.3. Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área ALIMENTOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de alimentos no ano de 2014:

Pos	Razão Social	Radical CNPJ	Atend	Não Atend	Total	Logomarca
1º	CENCOSUD BRASIL COM - BRETAS	39346861	7	0	7	
2º	COMERCIAL REIS LTDA - SUP. REIS	03044201	2	0	2	
3º	SOUZA SOARES & SOARES LTDA	86951027	1	0	1	
4º	SADIA S.A.	20730099	1	0	1	
5º	COM. BETÃO LTDA - SUP. DO BETÃO	15245948	0	1	1	
6º	HIPERPAN PROD. ALIMENT. LTDA	01157656	0	1	1	
7º	GONCALVES E GOULART LTDA	36861359	1	0	1	
8º	GOIASMINAS IND. DE LAT. - ITALAC	01257995	0	1	1	
9º	FISH BAR E RESTAURANTE LTDA	13256319	1	0	1	
10º	DL PROD. AL. LTDA - PEGPAG REAL	01858324	1	0	1	

3.4. Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área ASSUNTOS FINANCEIROS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Assuntos Financeiros no ano de 2014:

Pos	Razão Social	Radical CNPJ	Atend	Não Atend	Total	Logomarca
1º	BANCO BMG S.A.	61186680	134	20	154	
2º	BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	07207996	128	11	139	
3º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	00360305	49	29	78	
4º	BANCO BONSUCESSO S.A.	71027866	53	12	65	
5º	BANCO PANAMERICANO S.A.	59285411	43	20	63	
6º	ITAU UNIBANCO S.A.	60701190	33	19	52	
7º	BRADESCO S.A.	60746948	34	15	49	
8º	BANCO DO BRASIL S.A.	00000000	28	17	45	
9º	BANCO CETELEM S.A.	00558456	35	6	41	
10º	BV FINANCEIRA CRED. FIN. E INVEST.	01149953	18	17	35	

3.5. Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área PRODUTOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Produtos no ano de 2014:

Pos	Razão Social	Radical CNPJ	Atend	Não Atend	Total	Logomarca
1º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S.A.	01008713	285	65	350	
2º	CARLOS E SARAIVA LTDA.	25760877	214	92	306	
3º	SAMSUNG ELET. AMAZONIA LTDA.	00280273	279	21	300	
4º	NOVO MUNDO MÓVEIS E UTI. LTDA.	01534080	216	63	279	
5º	DIGIBRÁS IND. DO BRASIL LTDA	07130025	114	46	160	
6º	VIA VAREJO S.A.	33041260	130	21	151	
7º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA.	01166372	122	28	150	
8º	ELETROSOM S.A.	22164990	115	21	136	
9º	MOTOROLA COM DE PROD. LTDA	01472720	99	16	115	
10º	B2W COMPANHIA DIGITAL	00776574	60	35	95	

3.6. Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área HABITAÇÃO

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Habitação no ano de 2014:

Pos	Razão Social	Radical CNPJ	Atend	Não Atend	Total	Logomarca
1º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	00360305	11	13	24	
2º	TOCTAO-ROSSI EMP. IMOB. S/A	13032908	4	3	7	
3º	INCORPORACAO TROPICALE LTDA	09282798	0	6	6	
4º	BANCO DO BRASIL S.A.	00000000	3	3	6	
5º	BROOKFIELD INCORPORACOES	07700557	1	5	6	
6º	GOLDFARB PDG 5 INCORP. S.A.	09263064	2	3	5	
7º	CONST. BORGES LANDEIRO LTDA	02823904	0	5	5	
8º	PRIME INCORP. E CONST. S/A.	00409834	0	4	4	
9º	CIANUS EMPREENDIMENTOS S/A	08884969	1	3	4	
10º	RESIDENCIAL JARDIM JATAI	14326203	0	4	4	

3.7. Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SERVIÇOS ESSENCIAIS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Serviços Essenciais no ano de 2014:

Pos	Razão Social	Radical CNPJ	Atend	Não Atend	Total	Logomarca
1º	OI S.A. - OI FIXO	76535764	97	61	158	
2º	14 BRASIL TELECOM CELULAR - OI	05423963	95	25	120	
3º	GVT - GLOBAL VILLAGE TELECOM	03420926	32	20	52	
4º	CELG - CENTRAIS ELET. DE GOIÁS	01543032	32	14	46	
5º	CLARO S.A.	40432544	20	26	46	
6º	AMERICEL - CLARO S.A.	01685903	22	24	46	
7º	VIVO S.A.	02449992	27	8	35	
8º	SANEAGO - SANEAMENTO GOIÁS	01616929	14	13	27	
9º	TIM CELULAR S.A.	04206050	18	9	27	
10º	TELEFONICA BRASIL S.A. - VIVO	02558157	15	11	26	

3.8. Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SERVIÇOS PRIVADOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Serviços Privados no ano de 2014:

Pos	Razão Social	Radical CNPJ	Atend	Não Atend	Total	Logomarca
1º	SKY BRASIL SERVICOS LTDA	72820822	20	21	41	
2º	GP PRODUÇÕES LTDA.	09083683	32	2	34	
3º	ZOE PROD. E PROM. ART. LTDA	03553812	32	0	32	
4º	DETRAN GO	02872448	13	2	15	
5º	UNIVERSO ONLINE S/A - UOL	01109184	10	4	14	
6º	UNIVERSO - SALGADO DE OLIV.	28638393	12	0	12	
7º	GLOBAL VILLAGE TEL. LTDA. - GVT	03420926	6	4	10	
8º	OI - 14 BRASIL TELECOM CEL. S/A	05423963	5	4	9	
9º	EMBRATEL - CLARO TV	33530486	5	3	8	
10º	OI - BRASIL TELECOM S/A	76535764	6	2	8	

3.9. Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SAÚDE

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Saúde no ano de 2014:

Pos	Razão Social	Radical CNPJ	Atend	Não Atend	Total	Logomarca
1º	SAO FRANCISCO SIST. DE SAÚDE	01613433	10	2	12	
2º	UNIMED RIO VERDE	37275625	6	0	6	
3º	UNIMED GOIANIA	02476067	2	4	6	
4º	IPASGO	01246693	4	1	5	
5º	BIOLIFE DIST. EQUIP. FISIOT. LTDA	12026562	0	4	4	
6º	BRDESCO SAUDE S/A	92693118	1	1	2	
7º	QUALICORP S.A.	11992680	0	2	2	
8º	DROGARIA PRIMAVERA	37046349	0	2	2	
9º	CENTRAL NACIONAL UNIMED	02812468	1	1	2	
10º	AMIL SAUDE LTDA	43358647	1	1	2	

3.10. Ranking dos Assuntos mais reclamados

Dentre toda a demanda registrada no ano de 2014 que compõe o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, listamos os Assuntos mais reclamados pelos consumidores:

Posição	Área	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	1.302	82,2%	281	17,8%	1.583	16,5%
2º	Microcomputador / Produtos de Informática	878	77,6%	253	22,4%	1.131	11,8%
3º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Vídeo-Laser	567	75,4%	185	24,6%	752	7,8%
4º	Financeira	526	81,4%	120	18,6%	646	6,7%
5º	Telefonia Celular	232	63,6%	133	36,4%	365	3,8%
6º	Banco comercial	207	60,5%	135	39,5%	342	3,6%
7º	Geladeira e Freezer	263	79,2%	69	20,8%	332	3,5%
8º	Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	193	67,2%	94	32,8%	287	3,0%
9º	Outros Contratos	151	62,9%	89	37,1%	240	2,5%
10º	Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	82	42,3%	112	57,7%	194	2,0%
11º	Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora	157	81,8%	35	18,2%	192	2,0%
12º	Cartão de Crédito	114	60,0%	76	40,0%	190	2,0%
13º	Carro Nacional Zero (Montadora)	80	53,3%	70	46,7%	150	1,6%
14º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	107	81,7%	24	18,3%	131	1,4%
15º	Móveis Para Quarto	86	65,6%	45	34,4%	131	1,4%
16º	Máquinas e Equipamentos	104	81,9%	23	18,1%	127	1,3%
17º	Outros Produtos Importados	77	68,8%	35	31,3%	112	1,2%
18º	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar	85	78,7%	23	21,3%	108	1,1%
19º	Fogão e Microondas	83	78,3%	23	21,7%	106	1,1%
20º	Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD)	77	79,4%	20	20,6%	97	1,0%

3.11. Ranking dos Problemas mais reclamados

Dentre toda a demanda registrada no ano de 2014 que compõe o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, listamos os Problemas mais reclamados pelos consumidores:

Posição	Área	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	2.258	78,8%	609	21,2%	2.867	29,8%
2º	Produto com vício	1.814	82,0%	397	18,0%	2.211	23,0%
3º	Crédito Consignado	462	88,0%	63	12,0%	525	5,5%
4º	Cobrança indevida/abusiva	299	67,3%	145	32,7%	444	4,6%
5º	Não entrega/demora na entrega do produto	246	56,7%	188	43,3%	434	4,5%
6º	Cobrança indevida.	256	59,8%	172	40,2%	428	4,5%
7º	Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	138	63,0%	81	37,0%	219	2,3%
8º	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	124	62,3%	75	37,7%	199	2,1%
9º	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	91	69,5%	40	30,5%	131	1,4%
10º	Garantia - Descumprimento, prazo	74	63,8%	42	36,2%	116	1,2%
11º	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	57	57,6%	42	42,4%	99	1,0%
12º	Desistência de compra (cancelamento de compra)	74	76,3%	23	23,7%	97	1,0%
13º	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)	83	85,6%	14	14,4%	97	1,0%
14º	Não cumprimento do contrato/proposta	43	48,3%	46	51,7%	89	0,9%
15º	Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	64	81,0%	15	19,0%	79	0,8%
16º	Produto entregue diferente do pedido	55	70,5%	23	29,5%	78	0,8%
17º	Recusa injustificada em prestar serviço	47	61,8%	29	38,2%	76	0,8%
18º	Falta de peça de reposição	52	83,9%	10	16,1%	62	0,6%
19º	Não entrega de quitação/retenção de documentos	48	77,4%	14	22,6%	62	0,6%
20º	Venda enganosa	37	62,7%	22	37,3%	59	0,6%

4. RANKING DOS FORNECEDORES QUE MENOS ATENDEM OS CONSUMIDORES

Posição	Fornecedor	RadicalCNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	CLARO S.A.	40432544	34	46,6%	39	53,4%	73
2º	AMERICEL S.A. - CLARO	01685903	34	53,1%	30	46,9%	64
3º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	72820822	32	57,1%	24	42,9%	56
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	00360305	72	61,5%	45	38,5%	117
5º	BRASIL TELECOM S.A. - OI FIXO	76535764	119	62,3%	72	37,7%	191
6º	B2W - COMPANHIA GLOBAL	00776574	63	62,4%	38	37,6%	101
7º	GVT - GLOBAL VILLAGE TELECOM	03420926	42	63,6%	24	36,4%	66
8º	ITAU UNIBANCO S.A.	60701190	35	64,8%	19	35,2%	54
9º	POSTIVO INFORMÁTICA S.A.	81243735	30	65,2%	16	34,8%	46
10º	BANCO DO BRASIL S.A.	00000000	45	66,2%	23	33,8%	68
11º	TIM CELULAR S.A.	04206050	32	66,7%	16	33,3%	48
12º	BANCO PAN S.A.	59285411	44	67,7%	21	32,3%	65
13º	CARREFOUR COM. E IND. LTDA	45543915	57	67,9%	27	32,1%	84
14º	VIRGINIA SURETY CIA DE SEG.	03505295	60	68,2%	28	31,8%	88
15º	CELG DISTRIBUIÇÃO S.A.	01543032	34	69,4%	15	30,6%	49
16º	CARLOS SARAIVA IMP. E COM.	21760877	218	69,6%	95	30,4%	313
17º	CEMAZ IND. ELET. DA AMAZ. LTDA	04169843	62	69,7%	27	30,3%	89
18º	BANCO BRADESCO S.A.	60746948	38	70,4%	16	29,6%	54
19º	DIGIBRÁS IND. DO BRASIL LTDA	07130025	115	71,0%	47	29,0%	162
20º	TELEFÔNICA BRASIL S.A.	02558157	30	71,4%	12	28,6%	42

4.1 RANKING DOS FORNECEDORES QUE MAIS ATENDEM OS CONSUMIDORES

Posição	Fornecedor	Radical/CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	NUCLEO SERVICE COM. E SERV. TELEC. LTDA	09239487	48	96,0%	2	4,0%	50
2º	MK ELET. MONDIAL S/A	07666567	52	94,5%	3	5,5%	55
3º	SAMSUNG DA AMAZÔNIA LTDA.	00280273	294	93,3%	21	6,7%	315
4º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA.	76492701	77	92,8%	6	7,2%	83
5º	BRADESCO FINANCIAMENTOS	07207996	128	92,1%	11	7,9%	139
6º	MAGAZINE LUIZA S.A.	47960950	68	91,9%	6	8,1%	74
7º	MULTILASER INDUSTRIAL LTDA.	59717553	55	90,2%	6	9,8%	61
8º	NOVA CASA BAHIA S.A.	10757237	46	86,8%	7	13,2%	53
9º	BANCO BMG S.A.	61186680	134	86,5%	21	13,5%	155
10º	VIA VAREJO S.A.	33041260	132	86,3%	21	13,7%	153
11º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A	08279191	75	85,2%	13	14,8%	88
12º	PANASONIC DO BRASIL LTDA	04403408	45	84,9%	8	15,1%	53
13º	MOTOROLA COM DE PROD LTDA	01472720	106	84,8%	19	15,2%	125
14º	ELETROSOM S.A.	22164990	117	84,2%	22	15,8%	139
15º	NOVA PONTOCOM COM. ELET.	09358108	35	81,4%	8	18,6%	43
16º	LG ELECTRONICS DO BRASIL	01166372	131	81,4%	30	18,6%	161
17º	MABE BRASIL ELET. LTDA	60736279	39	81,3%	9	18,8%	48
18º	ELECTROLUX DO BRASIL S.A.	76487032	69	81,2%	16	18,8%	85
19º	MÓVEIS ESTRELA LTDA	05888347	51	81,0%	12	19,0%	63
20º	LOJAS AMERICANAS S.A.	33014556	53	80,3%	13	19,7%	66

Nota: ranking gerado a partir dos 50 fornecedores mais reclamados

5. RANKING DOS FORNECEDORES COM MAIS PROCESSOS INSTAURADOS

Posição	Fornecedor	Radical/CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S.A.	01008713	298	79,9%	75	20,1%	373
2º	SAMSUNG ELETROICA DA AMAZONIA LTDA.	00280273	294	93,3%	21	6,7%	315
3º	CARLOS SARAIVA IMP. E EXP. LTDA.	25760877	218	69,6%	95	30,4%	313
4º	NOVO MUNDO MÓVEIS E UTILIDADES LTDA.	01534080	224	77,8%	64	22,2%	288
5º	OI S.A. - OI FIXO	76535764	119	62,3%	72	37,7%	191
6º	DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A - CCE	07130025	115	71,0%	47	29,0%	162
7º	LG ELECTRONICS DO BRASIL S.A.	01166372	131	81,4%	30	18,6%	161
8º	BANCO BMG S.A.	61186680	134	86,5%	21	13,5%	155
9º	VIA VAREJO S.A.	33041260	132	86,3%	21	13,7%	153
10º	OI MÓVEL S/A - 14 BRASIL TELECOM CELULAR	05423963	104	74,8%	35	25,2%	139
11º	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	07207996	128	92,1%	11	7,9%	139
12º	ELETROSOM S.A.	22164990	117	84,2%	22	15,8%	139
13º	MOTOROLA MOBILITY COM DE PRO. ELET. LTDA	01472720	106	84,8%	19	15,2%	125
14º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	00360305	72	61,5%	45	38,5%	117
15º	B2W COMPANHIA DIGITAL	00776574	63	62,4%	38	37,6%	101
16º	CEMAZ IND. ELET. DA AMAZONIA S/A - CCE	04169843	62	69,7%	27	30,3%	89
17º	VIRGINIA SURETY CIA DE SEG. DO BRASIL	03505295	60	68,2%	28	31,8%	88
18º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A	08279191	75	85,2%	13	14,8%	88
19º	ELECTROLUX DO BRASIL S.A.	76487032	69	81,2%	16	18,8%	85
20º	CARREFOUR COMÉRCIO E INDUSTRIA LTDA	45543915	57	67,9%	27	32,1%	84
21º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA. - PHILCO	76492701	77	92,8%	6	7,2%	83
22º	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	02140198	58	72,5%	22	27,5%	80
23º	MAGAZINE LUIZA S.A.	47960950	68	91,9%	6	8,1%	74
24º	CLARO S.A.	40432544	34	46,6%	39	53,4%	73
25º	BANCO DO BRASIL S.A.	00000000	45	66,2%	23	33,8%	68
26º	GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A.	03420926	42	63,6%	24	36,4%	66
27º	LOJAS AMERICANAS S.A.	33014556	53	80,3%	13	19,7%	66
28º	BANCO SUCESSO S.A.	71027866	53	80,3%	13	19,7%	66
29º	BANCO PAN S.A.	59285411	44	67,7%	21	32,3%	65
30º	AMERICEL S.A. - CLARO	01685903	34	53,1%	30	46,9%	64

31º	ESTRELA DIST. DE ELET. LTDA - MÓVEIS ESTRELA	05888347	51	81,0%	12	19,0%	63
32º	PHILIPS DO BRASIL LTDA	61086336	50	79,4%	13	20,6%	63
33º	MULTILASER INDUSTRIAL LTDA	59717553	55	90,2%	6	9,8%	61
34º	WHIRLPOOL S.A - BRASTEMP	59105999	45	77,6%	13	22,4%	58
35º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	72820822	32	57,1%	24	42,9%	56
36º	MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S/A	07666567	52	94,5%	3	5,5%	55
37º	ITAU UNIBANCO S.A	60701190	35	64,8%	19	35,2%	54
38º	BANCO BRADESCO S.A.	60746948	38	70,4%	16	29,6%	54
39º	PANASONIC DO BRASIL LIMITADA	04403408	45	84,9%	8	15,1%	53
40º	NOVA CASA BAHIA S/A	10757237	46	86,8%	7	13,2%	53
41º	NUCLEO SERVICE COM. E SERV. TELEC. LTDA	09239487	48	96,0%	2	4,0%	50
42º	CELG DISTRIBUIÇÃO S.A.	01543032	34	69,4%	15	30,6%	49
43º	SONY BRASIL LTDA	43447044	37	75,5%	12	24,5%	49
44º	VIVO S.A.	02449992	38	79,2%	10	20,8%	48
45º	TIM CELULAR S.A.	04206050	32	66,7%	16	33,3%	48
46º	IMABE BRASIL ELETRODOMESTICOS LTDA	60736279	39	81,3%	9	18,8%	48
47º	POSITIVO INFORMÁTICA LTDA	81243735	30	65,2%	16	34,8%	46
48º	NOVA PONTOCOM COM. ELETRONICO LTDA	09358108	35	81,4%	8	18,6%	43
49º	CENCOSUD BRASIL COM. LTDA. - BRETAS	39346861	33	76,7%	10	23,3%	43
50º	TELEFONICA BRASIL S.A.	02558157	30	71,4%	12	28,6%	42
51º	BANCO SANTANDER BRASIL S.A.	90400888	17	40,5%	25	59,5%	42
52º	BANCO CETELIM S.A.	00558456	35	85,4%	6	14,6%	41
53º	ITAU SEGUROS S.A.	61557039	34	87,2%	5	12,8%	39
54º	REGIA COMERCIO DE INFORMATICA LTDA - PRIMETEK	07851862	28	75,7%	9	24,3%	37
55º	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA	59291534	30	83,3%	6	16,7%	36
56º	BV FINANCEIRA SA CREDITO FINANC. E INVEST.	01149953	18	51,4%	17	48,6%	35
57º	GUIVARÃES & PAULA EVENTOS EMPRESARIAIS LTDA	09083683	32	94,1%	2	5,9%	34
58º	BANCO ITAUCARD S.A.	17192451	21	63,6%	12	36,4%	33
59º	ZOE PRODUCOES E PROMOCOES ARTISTICAS S/C LTDA	03553812	32	100,0%	0	0,0%	32
60º	DL COMERCIO E INDUSTRIA DE PRODUTOS ELET. LTDA	06940544	32	100,0%	0	0,0%	32
61º	HSBC BANK BRASIL S.A.	01701201	14	48,3%	15	51,7%	29
62º	SEMP TOSHIBA S.A.	61151445	21	72,4%	8	27,6%	29
63º	SANEAMENTO DE GOIÁS S.A - SANEAGO	01616929	14	50,0%	14	50,0%	28
64º	BANCO ITAU BMG CONSIGNADO S.A.	33885724	26	92,9%	2	7,1%	28
65º	ASSURANT SEGURADORA S.A.	03823704	24	88,9%	3	11,1%	27
66º	SUPERMERCADO MOREIRA LTDA - HIPER MOREIRA	00148007	22	84,6%	4	15,4%	26
67º	LOSANGO PROMOÇÕES DE VENDAS LTDA.	05281313	12	48,0%	13	52,0%	25
68º	COMPANHIA BRASILEIRA DE DIST. - PÃO DE AÇÚCAR	47508411	22	91,7%	2	8,3%	24
69º	BANCO DAYCOVAL S.A.	62232889	21	87,5%	3	12,5%	24
70º	BCASH - INTERMEDIÇÃO DE NEGOCIOS LTDA	08965639	16	69,6%	7	30,4%	23
71º	BANCO CRUZEIRO DO SUL S.A.	62136254	2	8,7%	21	91,3%	23
72º	WAL MART BRASIL LTDA.	00063960	14	66,7%	7	33,3%	21
73º	UNIVERSO ONLINE S.A. - UOL	01109184	14	66,7%	7	33,3%	21
74º	LENOVO TECNOLOGIA LTDA.	07275920	17	81,0%	4	19,0%	21
75º	NEON DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS ELET. LTDA	10310483	4	19,0%	17	81,0%	21
76º	BANCO VOTORANTIM S.A.	59588111	18	85,7%	3	14,3%	21
77º	RICARDO ELETRO DIVINOPOLIS LTDA.	64282601	11	52,4%	10	47,6%	21
78º	GOIAS DEP. EST. DE TRANSITO DE GOIAS - DETRAN/GO	02872448	17	85,0%	3	15,0%	20
79º	H-BUSTER DO BRASIL, INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	03376682	11	55,0%	9	45,0%	20
80º	SONY MOBILE COMMUNICATIONS DO BRASIL LTDA	04667337	15	75,0%	5	25,0%	20
81º	PHILCO ELETRONICOS LTDA.	11283356	18	90,0%	2	10,0%	20
82º	EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICACOES SA EMBRATEL	33530486	12	60,0%	8	40,0%	20
83º	ITAUTECH S/A - GRUPO ITAUTECH	54526082	15	75,0%	5	25,0%	20
84º	ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS	61099834	16	80,0%	4	20,0%	20
85º	BANCO BRADESCARD S.A.	04184779	12	63,2%	7	36,8%	19
86º	IMABE CAMPINAS ELETRODOMESTICOS S.A.	46041307	14	73,7%	5	26,3%	19
87º	ELECTROLUX DA AMAZONIA LTDA.	02421684	17	94,4%	1	5,6%	18
88º	ESMALTEC S.A.	02948030	14	77,8%	4	22,2%	18
89º	FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA	03470727	10	55,6%	8	44,4%	18
90º	SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERVES S/A	33068883	13	72,2%	5	27,8%	18
91º	MOTOCCELL EXPRESS TELECOMUNICAÇÕES LTDA	05891629	17	100,0%	0	0,0%	17
92º	MOIP PAGAMENTOS S.A.	08718431	14	82,4%	3	17,6%	17
93º	CREFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	60779196	14	82,4%	3	17,6%	17

101º	GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA	59275792	10	66,7%	5	33,3%	15
102º	SIGHTGPS, IMPORTAÇÃO E REPRESENTAÇÕES LTDA - NAVCITY	02197876	12	85,7%	2	14,3%	14
103º	EDITORA GLOBOS.A	04067191	13	92,9%	1	7,1%	14
104º	SEMP TOSHIBA AMAZONAS S.A.	04400552	13	92,9%	1	7,1%	14
105º	RN COMERCIO VAREJISTA S.A.	13481309	12	85,7%	2	14,3%	14
106º	AKATUS MEIOS DE PAGAMENTOS.A	14576597	6	42,9%	8	57,1%	14
107º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.	17197385	12	85,7%	2	14,3%	14
108º	BANCO SAFRA S.A.	58160789	11	78,6%	3	21,4%	14
109º	TERRA NETWORKS BRASIL S.A.	91088328	7	50,0%	7	50,0%	14
110º	BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A. - BANRISUL	92702067	14	100,0%	0	0,0%	14
111º	EDITORA ABRIL S.A.	02183757	8	61,5%	5	38,5%	13
112º	SIMM - SOLUCOES INTELIGENTES P/ MERC MOVEL DO BRASIL S.A	06964587	5	38,5%	8	61,5%	13
113º	PAGSEGURO INTERNET LTDA.	08561701	4	30,8%	9	69,2%	13
114º	WMB COMERCIO ELETRONICO LTDA - WALMART	14314050	10	76,9%	3	23,1%	13
115º	COLOR VISAO DO BRASIL INDUSTRIA ACRILICA LTDA - COLORMAQ	47747969	12	92,3%	1	7,7%	13
116º	RADIBRA - TÉCNICA EM RÁDIO E TELEVISÃO LTDA	00262923	12	100,0%	0	0,0%	12
117º	SAO FRANCISCO SISTEMAS DE SAUDE SOCIEDADE EMPRESARIALIMITADA	01613433	10	83,3%	2	16,7%	12
118º	CATRAL REFRIGERACAO E ELETRODOMESTICOS LTDA	02375921	12	100,0%	0	0,0%	12
119º	MDF MOVEIS LTDA - STAR MÓVEIS	02524506	9	75,0%	3	25,0%	12
120º	FNAC BRASIL LTDA	02634926	10	83,3%	2	16,7%	12
121º	QBEX COMPUTADORES LTDA	05480802	8	66,7%	4	33,3%	12
122º	ALGAR MIDIA S.A. - ALGAR MIDIA	25630740	12	100,0%	0	0,0%	12
123º	BRB - BANCO DE BRASILIA S/A	00000208	7	63,6%	4	36,4%	11
124º	ANTEL EQUIPAMENTOS ELETRO-ELETRONICOS LTDA - GOIASEL	03792848	11	100,0%	0	0,0%	11
125º	ZTE DO BRASIL, INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICOS E PARTICIPACOES LTDA.	05216804	7	63,6%	4	36,4%	11
126º	AULIK INDUSTRIA E COMERCIO LTDA (LENOXX SOUND)	05256426	11	100,0%	0	0,0%	11
127º	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA.	10573521	10	90,9%	1	9,1%	11
128º	FIAT AUTOMOVEIS S.A.	16701716	7	63,6%	4	36,4%	11
129º	TAM LINHAS AÉREAS S.A.	02012862	6	60,0%	4	40,0%	10
130º	PIONEER DO BRASIL LTDA	05553531	9	90,0%	1	10,0%	10
131º	LUZASEG SEGUROS S.A.	07746953	9	90,0%	1	10,0%	10
132º	REFRIGERACAO CENTRO OESTE LTDA	09305985	8	80,0%	2	20,0%	10
133º	COMERCIO DIGITAL BF LTDA. - DAFITI (WWW.DAFITI.COM.BR)	11200418	10	100,0%	0	0,0%	10
134º	LOPES VIANDELLI PROD ALIMENT LTDA (SUPERM. BRASIL)	26910752	10	100,0%	0	0,0%	10
135º	TOKIO MARINE SEGURADORAS S.A.	33164021	8	80,0%	2	20,0%	10
136º	DIGITAL COMÉRCIO DE MÁQUINAS DE ESCRITÓRIO LTDA	37366523	5	50,0%	5	50,0%	10
137º	MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA	03361252	8	88,9%	1	11,1%	9
138º	V A HOSTINS	10690695	1	11,1%	8	88,9%	9
139º	GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA.	12069667	6	66,7%	3	33,3%	9
140º	D&L SERVIÇOS DE INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS E SOLUCOES WEB LTDA	14237822	8	88,9%	1	11,1%	9
141º	AWJ COMERCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRONICOS - EIRELI	17679601	7	77,8%	2	22,2%	9
142º	ELETOZEMA S/A	26404731	9	100,0%	0	0,0%	9
143º	UNIBANCO SEGUROS S.A.	33166158	8	88,9%	1	11,1%	9
144º	C&A MODAS LTDA	45242914	6	66,7%	3	33,3%	9
145º	BCV - BANCO DE CREDITO E VAREJO S/A	50585090	7	77,8%	2	22,2%	9
146º	WHIRLPOOL ELETRODOMESTICOS AM S.A. - CONSUL	63699839	8	88,9%	1	11,1%	9
147º	SUL FINANCEIRAS/A - CREDITO FINANCIAMENTOS E INVESTIMENTOS	92764489	7	77,8%	2	22,2%	9
148º	NET SERVICOS DE COMUNICACAO S/A	00108786	5	62,5%	3	37,5%	8
149º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	00623904	6	75,0%	2	25,0%	8
150º	HUAWAI DO BRASIL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	02975504	5	62,5%	3	37,5%	8
151º	FACULDADE ALFREDO NASSER LTDA - ME - UNIFAN	03485228	8	100,0%	0	0,0%	8
152º	VRG LINHAS AÉREAS S.A. GOL	07575651	3	37,5%	5	62,5%	8
153º	BARATO A JATO PROMOCOES LTDA	14504078	3	37,5%	5	62,5%	8
154º	BANCO CACIQUE S/A	33349858	5	62,5%	3	37,5%	8
155º	BANCO CREDICARD S.A.	34098442	3	37,5%	5	62,5%	8
156º	SEMP TOSHIBA INFORMATICA LTDA	54428040	6	75,0%	2	25,0%	8
157º	BANCO FIBRA S.A.	58616418	7	87,5%	1	12,5%	8
158º	TOKIO MARINE BRASIL SEGURADORA S/A	60831344	8	100,0%	0	0,0%	8
159º	MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A	61074175	5	62,5%	3	37,5%	8
160º	IMPORT EXPRESS COMERCIAL IMPORTADORA LTDA - TECNOMANIA	65491029	3	37,5%	5	62,5%	8
161º	RENAUTO VEICULOS E PECAS LTDA	73522245	6	75,0%	2	25,0%	8
162º	LATINA ELETRODOMÉSTICOS S/A	00217622	7	100,0%	0	0,0%	7
163º	FUJIKLIK CINE FOTO LTDA	01262108	6	85,7%	1	14,3%	7