



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

**CADASTRO ESTADUAL
DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS
2019**



ANO - 2019

www.procon.go.gov.br / proconweb.ssp.go.gov.br

Governador do Estado

Ronaldo Ramos Caiado

Secretário de Estado da Segurança Pública

Rodney Rocha Miranda

Superintendente do Procon Goiás

Allen Viana

Coordenador Estadual do SINDEC

Dany Razzouk



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



1. APRESENTAÇÃO

A Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON Goiás, divulga anualmente o Cadastro de Fornecedores com o maior índice de Reclamações Fundamentadas no Estado de Goiás. Integram o Cadastro, as demandas dos consumidores registradas como reclamação que, após análise técnica pelo PROCON Goiás, informa se foram atendidas ou não pelos fornecedores, no ano de 2019.

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

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

A decisão de abertura de processo administrativo decorre da análise de algumas situações como: descumprimento de acordos realizados em outros tipos de atendimento, reincidência do fornecedor em determinadas condutas, urgência e/ou gravidade do objeto da demanda, entre outros. O processo administrativo para tratamento da demanda individual do consumidor é denominado Reclamação.

Deve-se destacar que o Cadastro de Reclamações Fundamentadas é formado pelas reclamações (processos administrativos) classificadas pelo PROCON Goiás. Essa 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.

No CRF estão relacionados os fornecedores mais demandados nos PROCONs integrados ao SINDEC Goiás durante o ano de 2019, tudo ao alcance do consumidor para sua reflexão antes de comprar ou contratar, sendo que o consumidor poderá facilmente identificar os fornecedores através da logomarca, razão social ou radical do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

A formulação e divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas (CRF) pelo PROCON Goiás, cumpre as disposições da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 44 e do Decreto Federal nº 2.181/97, artigo 58, II, em consonância com as disposições constitucionais nos termos do artigo 5º, XXXII, da Constituição Estadual de Goiás.

Allen Viana
Superintendente

¹ O uso da expressão Reclamação refere-se exclusivamente aos processos administrativos. Esta terminologia foi adotada pelo legislador na Lei 8.078/960 e no Decreto 2.181/97.

2. PLATAFORMAS DE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL

2.1 PROCON WEB

O PROCON Estadual de Goiás implementou uma nova plataforma para atendimento das demandas dos consumidores, intitulada PROCON WEB, para facilitar o contato entre consumidor e fornecedor, por meio do sítio eletrônico proconweb.ssp.go.gov.br.

Você, consumidor, não precisará enfrentar filas ou trânsito para registrar sua reclamação, com a criação do PROCON WEB. Este atendimento não presencial consiste em uma análise do PROCON Goiás acerca das demandas apresentadas pelos consumidores, após tentativa de solução junto ao fornecedor, que abrange consultas, reclamações, denúncias anônimas ou identificadas e solicitações de cálculos.

Ao acessar o site, o consumidor deverá cadastrar-se, preenchendo os campos obrigatórios como nome, CPF, endereço, e inserindo a senha de uso pessoal e intransferível. Com estes campos devidamente preenchidos, faz-se a leitura dos Termos de Uso, aceitando-os e assim, o *login* e senha estará disponível para acesso ao sistema.

Módulo Reclamações:

Utilize-se do *menu* 'Reclamações' para registrar uma reclamação individual, de interesse particular, tais como reclamações sobre faturas de cartão, telefonia, TV por assinatura e demais dúvidas sobre relações de consumo. Ao enviar sua reclamação por meio do PROCON WEB a mesma será analisada por nossos técnicos e depois de dada a tratativa correta, com a conferência da documentação anexada, é realizado o envio da demanda para o fornecedor, que tem 10 dias para resposta direto ao consumidor. Após o recebimento da resposta, o consumidor então deverá classificar a reclamação como "Acordo", "Acordo Não Aceito", "Acordo Descumprido", "Sem Atendimento" ou "Sem Retorno".

Caso não haja resposta do fornecedor ou o consumidor não aceite a proposta do fornecedor, o consumidor poderá se manifestar através do campo 'Motivo' e a demanda será novamente analisada e havendo infração aos direitos consumeristas, procederemos com a abertura de Processo Administrativo.

Módulo Denúncias:

O menu 'Denúncias' deverá ser utilizado quando a demanda se tratar de assuntos de interesse coletivo, ou seja, problemas que afetam a coletividade de um modo geral, tais como alimentos vencidos, divergência de preços entre gôndola e caixa, suspeita de combustível adulterado ou bomba descalibrada. A demanda será repassada para nossa equipe de fiscalização, que analisará o caso e, se necessário, deslocará uma equipe de agentes fiscais para visita-surpresa ao estabelecimento indicado.

Denúncia Identificada: o consumidor deverá fazer login na plataforma e relatar a ocorrência, podendo ou não anexar arquivos comprobatórios da demanda.

Denúncia Anônima: nesta modalidade de denúncia não é necessário a identificação do consumidor, bastando apenas preencher os campos do fornecedor denunciado, relato dos fatos e, se possível, anexar arquivos comprobatórios da demanda apresentada.

Módulo Telemarketing:

Desde a promulgação do Decreto Estadual nº 7.990/13, que regulamenta a Lei Estadual 17.424/11, o consumidor goiano pode optar por receber ou não ligações do tipo telemarketing. O Decreto nº 7.990/13, em seu artigo 2º dá competência exclusiva ao Procon Estadual de Goiás para implementar e administrar o banco de dados que contém os números telefônicos destes consumidores que optaram por não receber ligações telemarketing.

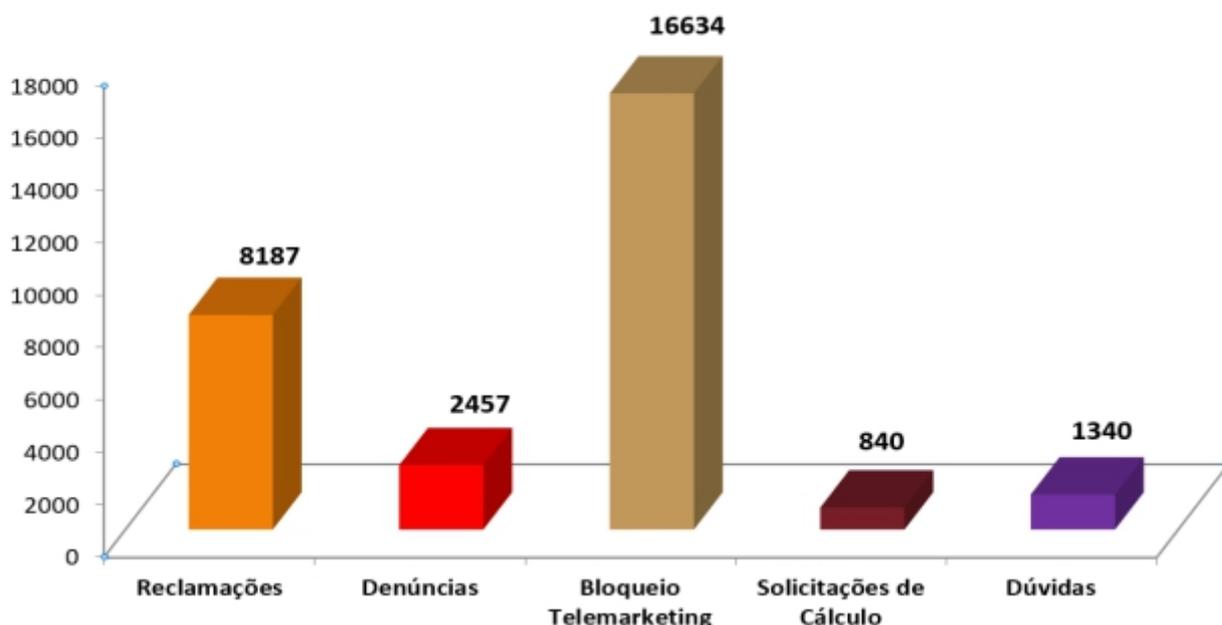
O consumidor poderá cadastrar até 03 (três) números fixos ou móveis de sua titularidade, habilitadas no Estado de Goiás e a retirada destes números do cadastro, poderá ser realizada a qualquer momento. As empresas de todo o Brasil são obrigadas a retirar o(s) número(s) cadastrados de seu banco de dados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a inserção. Findo este prazo e se o consumidor ainda continuar recebendo ligações, ofertando produtos e serviços, poderá proceder com a denúncia junto ao PROCON, através do Módulo Denúncias, informando o número de telefone originário, nome da empresa que ofertou os produtos e/ou serviços. Nossa equipe de fiscalização tomará as devidas providências.

Módulo Solicitar Cálculo:

No *menu* 'Solicitar Cálculo' é possível realizar pedidos específicos para elaboração de cálculos, como por exemplo: juros do cartão de crédito, carnês em atraso, financiamentos habitacionais, demandas judiciais, ações revisionais, etc.). Para mais informações sobre os tipos de cálculo realizados pelo PROCON Goiás e documentação necessária, acesse o link <http://www.procon.go.gov.br/como-reclamar/como-proceder-realizar-uma-reclamacao-junto-ao-procon.html>

ATENDIMENTOS NÃO PRESENCIAIS (PROCON WEB) - ANO 2019

Reclamações	Denúncias	Bloqueio Telemarketing	Solicitações de Cálculo	Dúvidas
8187	2457	16634	840	1340



2.2 CONSUMIDOR.GOV

O Consumidor.gov é um 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 inaugurou um novo espaço público de atendimento ao consumidor, promovendo o diálogo efetivo entre consumidores e empresas de diversos segmentos, inclusive financeiro.

A ferramenta foi concebida com base em princípios de transparência e controle social, e 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 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 identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

A plataforma atualmente conta com a adesão de 634 empresas, sendo que várias outras estão em fase de credenciamento. Estão cadastrados 1.819,000 consumidores e mais de 2.475,000 reclamações já foram registradas.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir da funcionalidade “Indicadores” que disponibiliza indicadores a respeito da qualidade 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 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 PROCON Goiás reúne informações dos 17 postos de atendimento além das demandas oriundas da Gerência de Fiscalização e do Disque Denúncia – 151. O PROCON Goiás registrou no SINDEC no ano de 2019 - **76.656 atendimentos**.

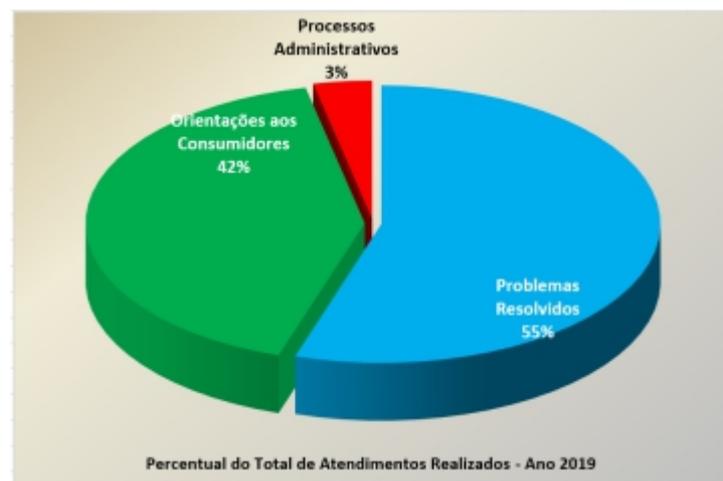
Analisando a demandas dos atendimentos presenciais do PROCON Goiás, **31,86%** foram resolvidas no ato do atendimento, **64,74%** são orientações prestadas aos consumidores e somente **3,40%** são reclamações que se transformaram em Processos Administrativos.

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 2019 foram registrados **72,432** 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.

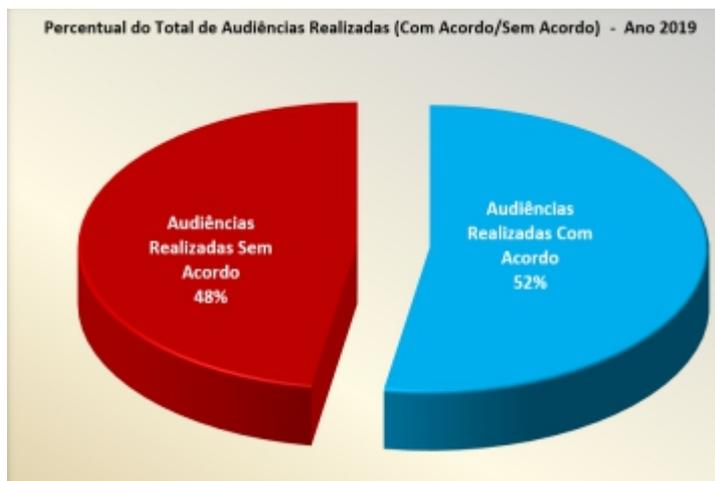
Uma inovação do PROCON Goiás no que se refere ao atendimento dos consumidores foi a implementação do atendimento não presencial, disponibilizado a partir de Agosto/2014. O Procon Web teve **28,578** atendimentos registrados em 2019.

No total, o PROCON Goiás realizou **177.953 atendimentos** no ano de 2019, sendo que neste total encontram-se as demandas presenciais e não presenciais de atendimento e as oriundas da fiscalização.

TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS - PROCON GOIÁS - ANO 2019		
Problemas Resolvidos	Orientações aos Consumidores	Processos Administrativos
97.848	74.059	6.046



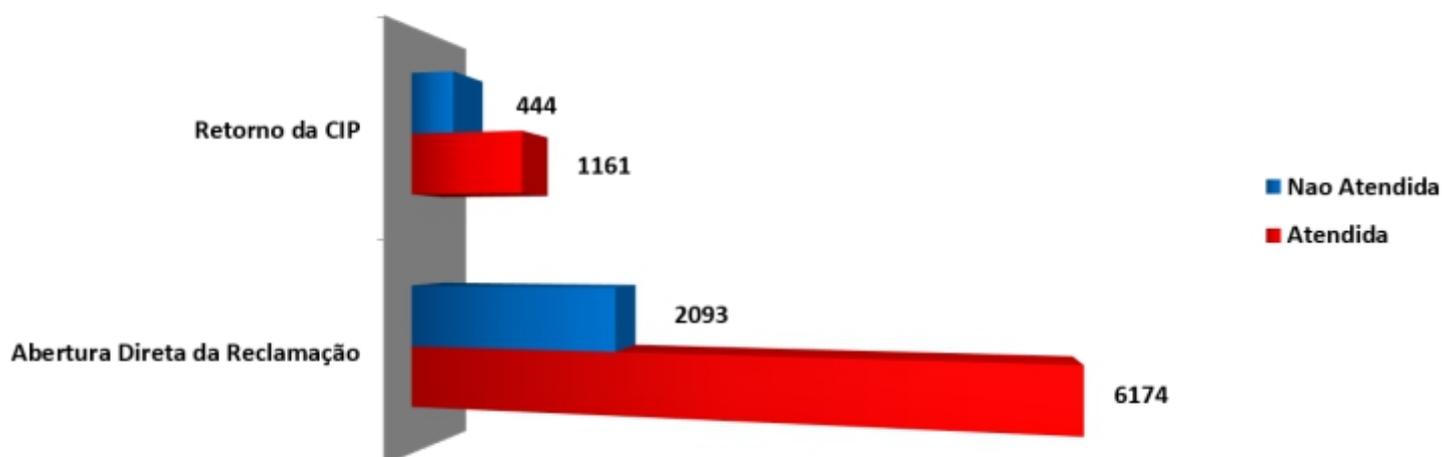
TOTAL DE AUDIÊNCIAS REALIZADAS - PROCON GOIÁS - ANO 2019		
Com Acordo	Sem Acordo	TOTAL
901	811	1.712



3.1 Total Geral de Atendimentos dos PROCON's do Estado de Goiás em 2019.

Os Procons do Estado de Goiás integrados ao SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, registraram no sistema no ano de 2019 o total de 273.458 atendimento aos consumidores.

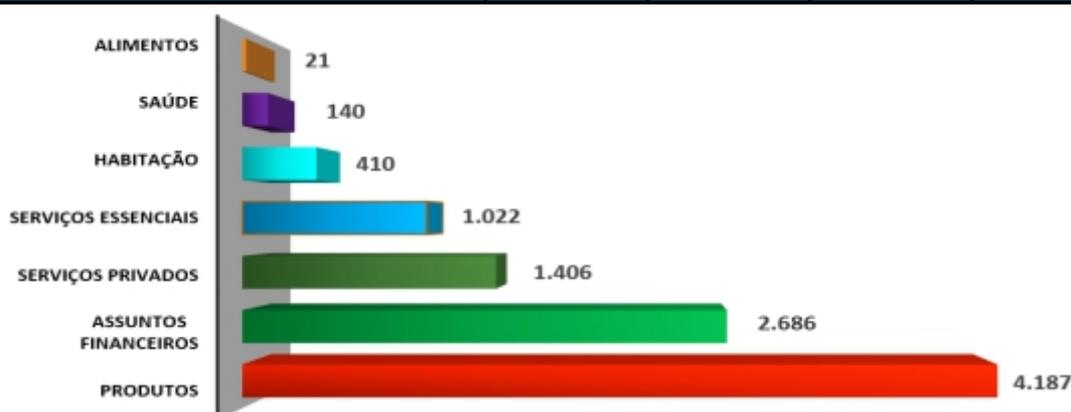
Total Geral de Processos Com Classificação Realizada pelos PROCON's do Estado de Goiás - Ano 2019



3.2. Ranking das Áreas mais reclamadas.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2019 contém **9.872** classificações, sendo que mais da metade deste volume corresponde a problemas envolvendo a área de *Produtos*, seguidos por *Assuntos Financeiros* e *Serviços Privados*.

RANKING DAS ÁREAS MAIS RECLAMADAS - ANO 2019							
Posição	Área	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
1ª	Produtos	3.284	78,4%	903	21,6%	4.187	42,4%
2ª	Assuntos Financeiros	1.875	69,8%	811	30,2%	2.686	27,2%
3ª	Serviços Privados	1.030	73,3%	376	26,7%	1.406	14,2%
4ª	Serviços Essenciais	755	73,9%	267	26,1%	1.022	10,4%
5ª	Habitação	263	64,1%	147	35,9%	410	4,2%
6ª	Saúde	109	77,9%	31	22,1%	140	1,4%
7ª	Alimentos	19	90,5%	2	9,5%	21	0,2%
Total		7.335	74,3%	2.537	25,7%	9.872	100,0%

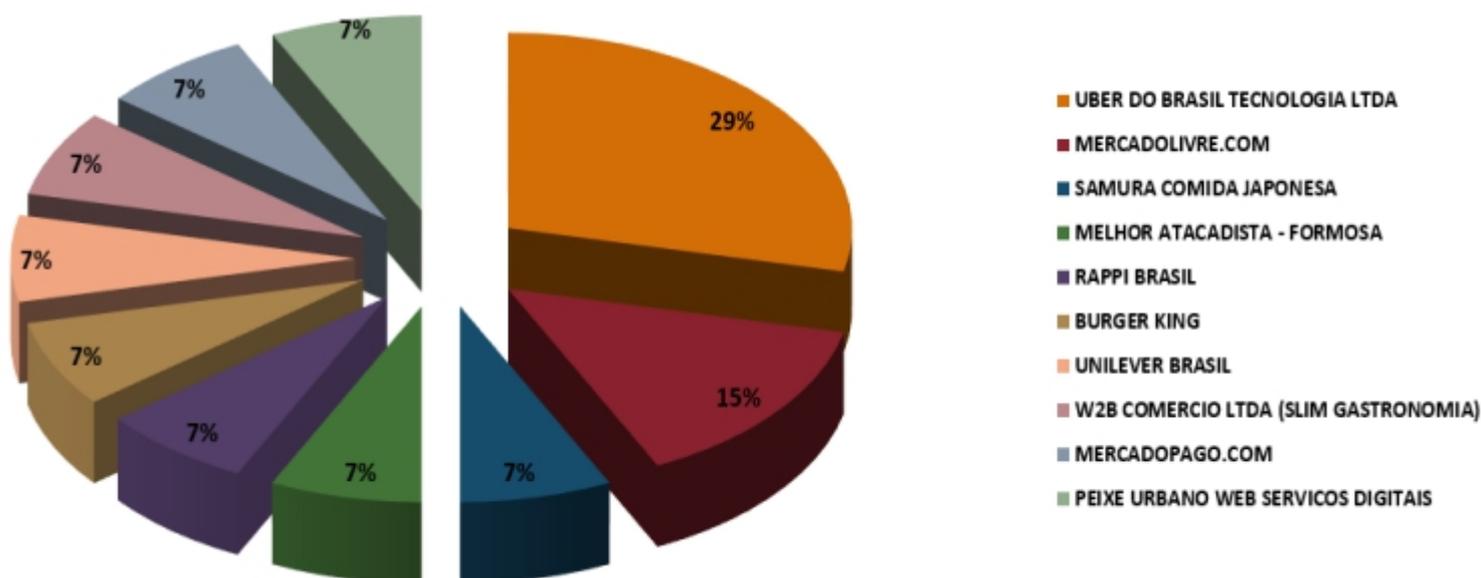


3.3 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área ALIMENTOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Alimentos no ano de 2019:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA ALIMENTOS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quant.	%	Quant.	%		
1º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	17895464	4	100,0%	0	0,0%	4	
2º	MERCADOLIVRE.COM	03361252	2	100,0%	0	0,0%	2	
3º	SAMURA COMIDA JAPONESA	15683784	1	100,0%	0	1,0%	1	
4º	MELHOR ATACADISTA - FORMOSA	29761779	1	100,0%	0	0,0%	1	
5º	RAPPI BRASIL	26900161	1	100,0%	0	0,0%	1	
6º	BURGER KING	6088593	1	100,0%	0	0,0%	1	
7º	UNILEVER BRASIL	61068276	1	100,0%	0	0,0%	1	
8º	W2B COMERCIO LTDA (SLIM GASTRONOMIA)	24148677	1	100,0%	0	0,0%	1	
9º	MERCADOPAGO.COM	10573251	1	100,0%	0	0,0%	1	
10º	PEIXE URBANO WEB SERVICOS DIGITAIS	11701558	1	100,0%	0	0,0%	1	

Percentual de Reclamações Registradas por fornecedor na Área ALIMENTOS - Ano 2019

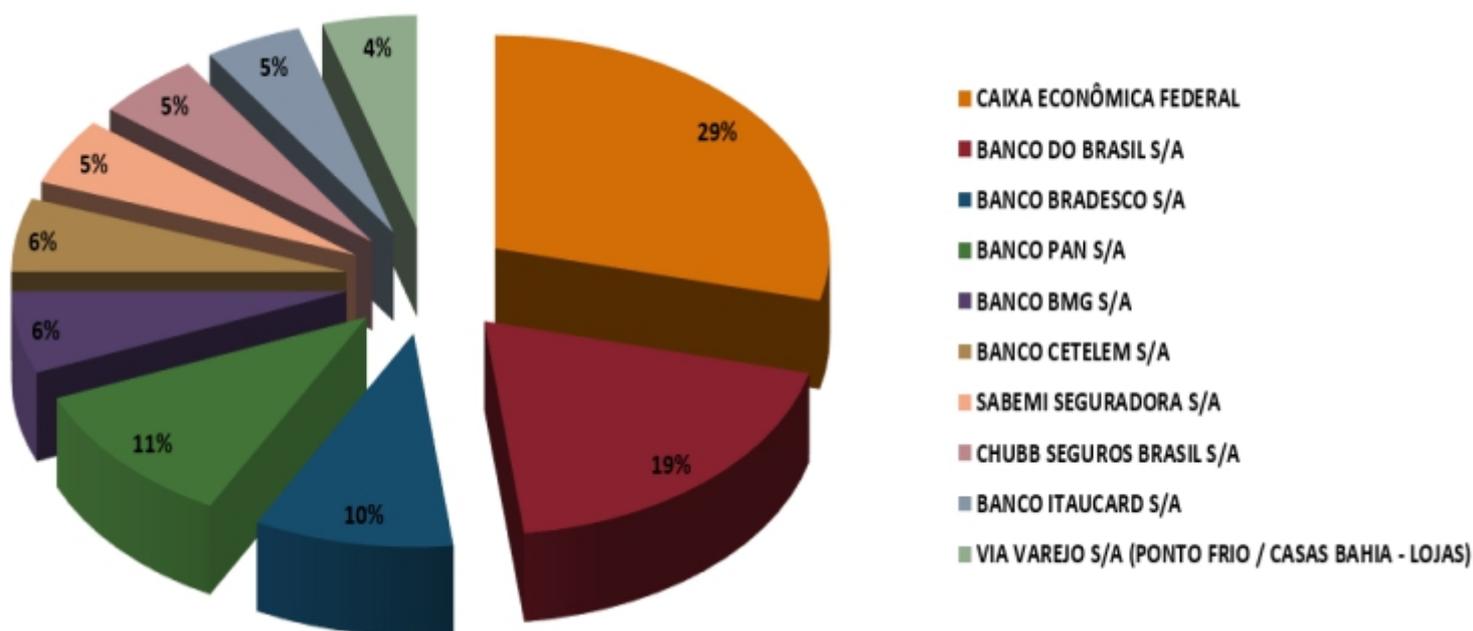


3.4 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área ASSUNTOS FINANCEIROS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Assuntos Financeiros no ano de 2019:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA ASSUNTOS FINANCEIROS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00360305	158	69,3%	70	30,7%	228	
2º	BANCO DO BRASIL S/A	00000000	45	29,8%	106	70,2%	151	
3º	BANCO BRADESCO S/A	60746948	76	100,0%	20	26,3%	76	
4º	BANCO PAN S/A	59285411	52	59,8%	35	40,2%	87	
5º	BANCO BMG S/A	61186680	29	59,2%	20	40,8%	49	
6º	BANCO CETELEM S/A	00558456	30	68,2%	14	31,8%	44	
7º	SABEMI SEGURADORA S/A	87163234	33	82,5%	7	17,5%	40	
8º	CHUBB SEGUROS BRASIL S/A	03502099	40	100,0%	0	0,0%	40	
9º	BANCO ITAUCARD S/A	17192451	28	75,7%	9	24,3%	37	
10º	VIA VAREJO S/A (PONTO FRIO / CASAS BAHIA - LOJAS)	33041260	30	83,3%	6	16,7%	36	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor da Área ASSUNTOS FINANCEIROS - Ano 2019

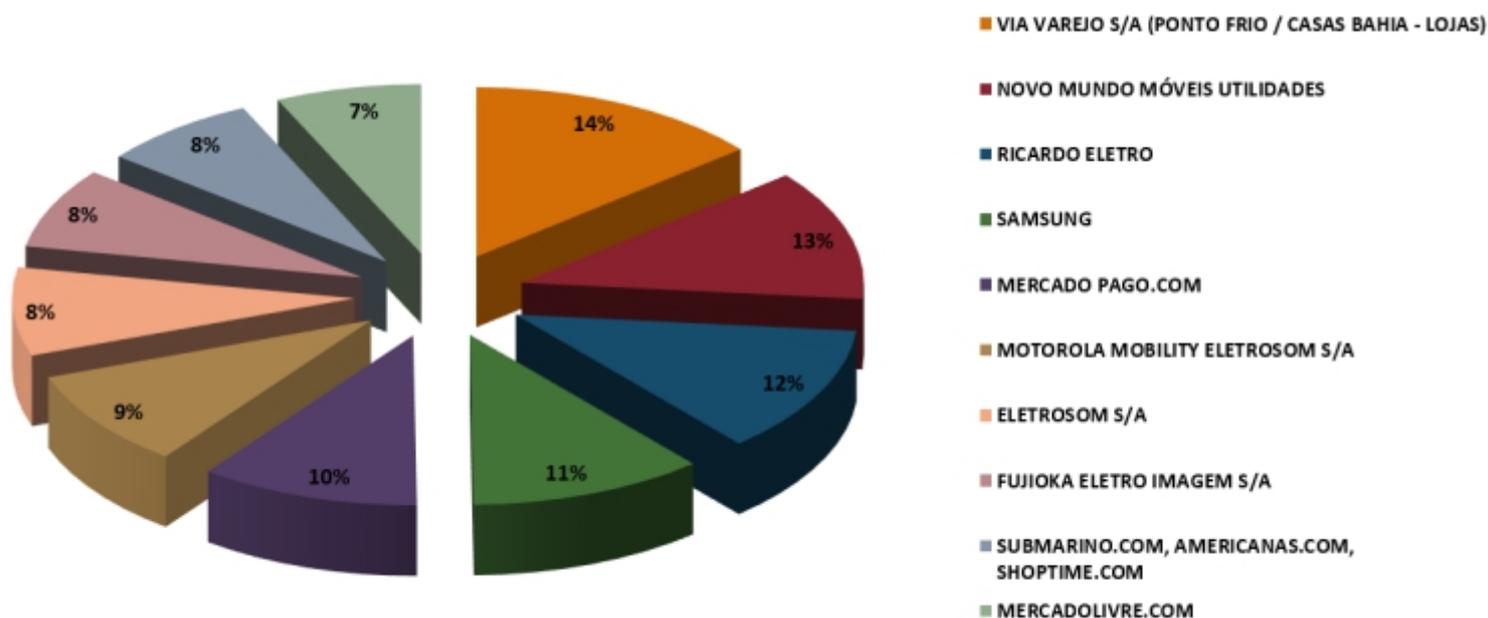


3.5 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área PRODUTOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Produtos no ano de 2019:

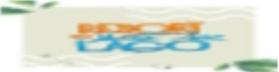
RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA PRODUTOS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	VIA VAREJO S/A (PONTO FRIO / CASAS BAHIA - LOJAS)	33041260	128	81,5%	29	18,5%	157	
2º	NOVO MUNDO MÓVEIS UTILIDADES	01534080	117	84,2%	22	15,8%	139	
3º	RICARDO ELETRO	25760877	92	67,6%	44	32,4%	136	
4º	SAMSUNG	00280273	105	84,7%	19	15,3%	124	
5º	MERCADO PAGO.COM	10573521	107	92,2%	9	7,8%	116	
6º	MOTOROLA MOBILITY ELETROSOM S/A	01472720	96	92,3%	8	7,7%	104	
7º	ELETROSOM S/A	22164990	83	88,3%	11	11,7%	94	
8º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S/A	01008713	73	84,9%	13	15,1%	86	
9º	SUBMARINO.COM, AMERICANAS.COM, SHOPTIME.COM	00776574	67	80,7%	16	19,3%	83	
10º	MERCADOLIVRE.COM	03361252	73	94,8%	4	5,2%	77	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor da Área PRODUTOS - Ano 2019

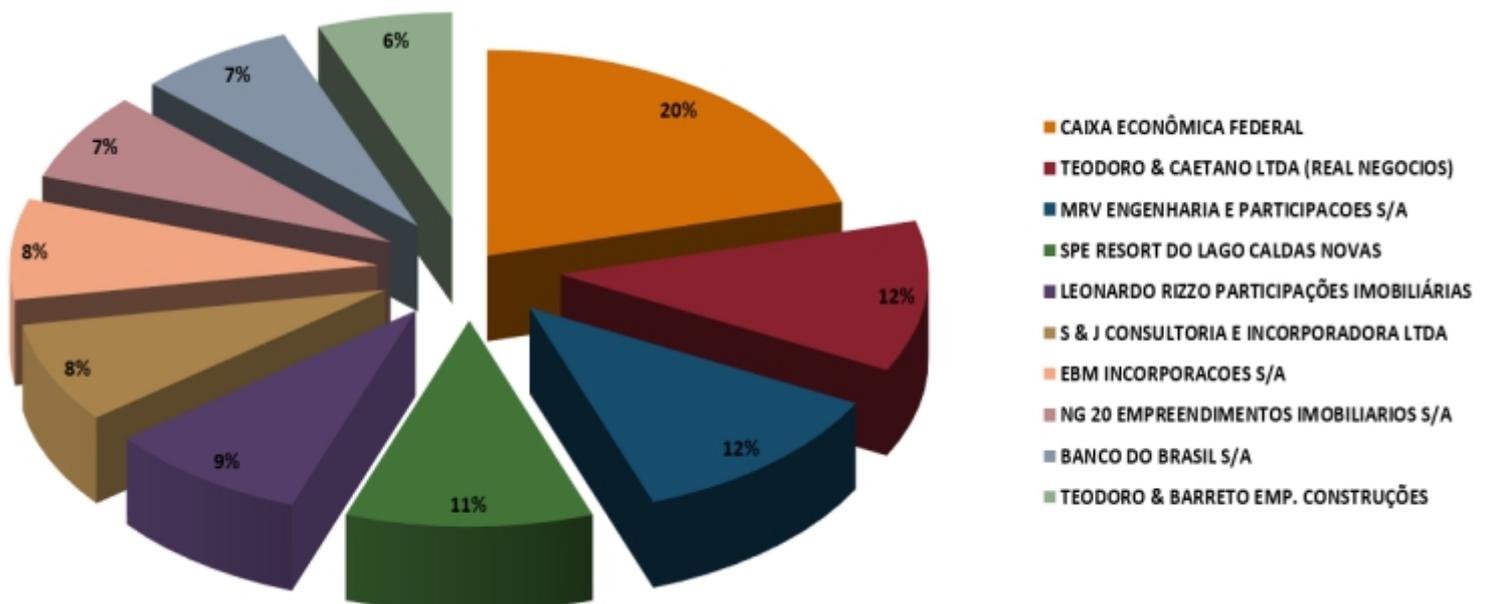


3.6 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área HABITAÇÃO

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Habitação no ano de 2019:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA HABITAÇÃO								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00360305	13	61,9%	8	38,1%	21	
2º	TEODORO & CAETANO LTDA (REAL NEGOCIOS)	03671404	8	66,7%	4	33,3%	12	
3º	MRV ENGENHARIA E PARTICIPACOES S/A	08343492	6	50,0%	6	50,0%	12	
4º	SPE RESORT DO LAGO CALDAS NOVAS	20269496	9	81,8%	2	18,2%	11	
5º	LEONARDO RIZZO PARTICIPAÇÕES IMOBILIÁRIAS	02427169	5	55,6%	4	44,4%	9	
6º	S & J CONSULTORIA E INCORPORADORA LTDA	10144917	1	12,5%	7	87,5%	8	
7º	EBM INCORPORACOES S/A	12963084	8	100,0%	0	0,0%	8	
8º	NG 20 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S/A	19829219	7	100,0%	0	0,0%	7	
9º	BANCO DO BRASIL S/A	0000000	7	100,0%	0	0,0%	7	
10º	TEODORO & BARRETO EMP. CONSTRUÇÕES	07546465	5	83,3%	1	16,7%	6	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor da Área HABITAÇÃO - Ano 2019

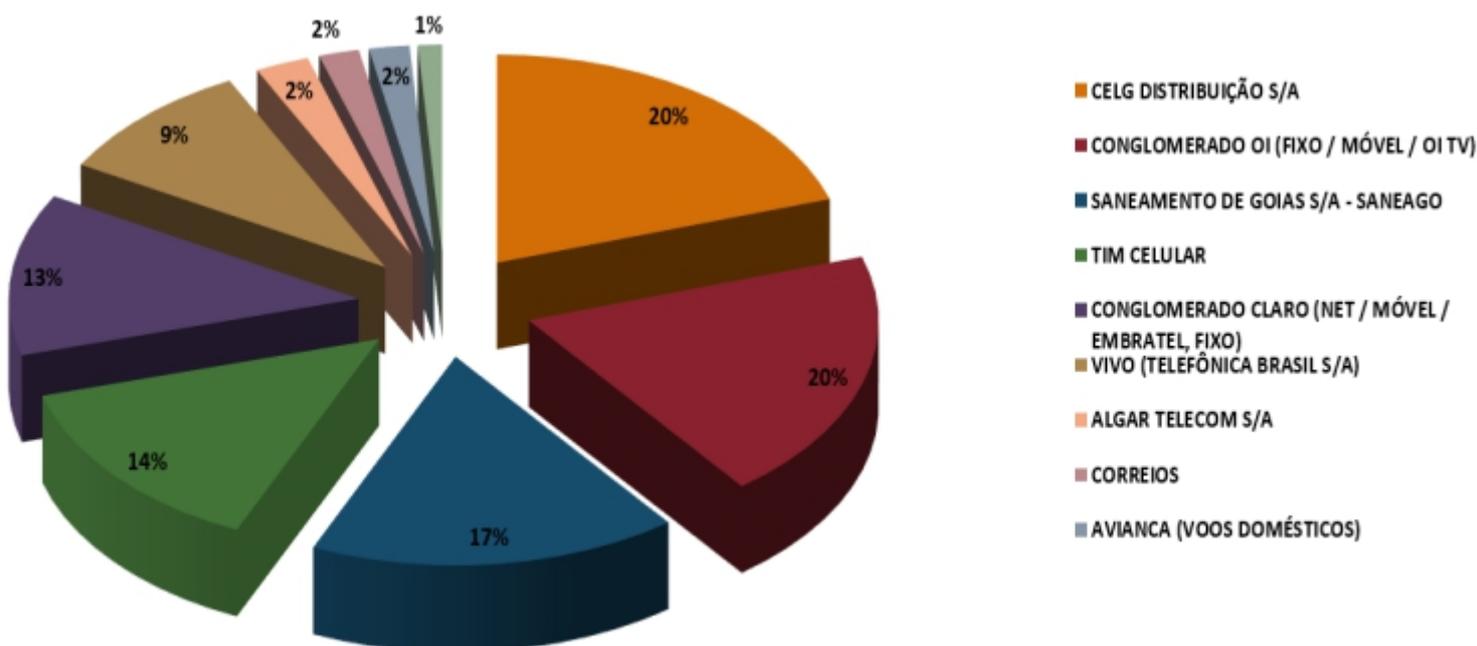


3.7 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SERVIÇOS ESSENCIAIS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Serviços Essenciais no ano de 2019:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SERVIÇOS ESSENCIAIS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	CELG DISTRIBUIÇÃO S/A	01543032	91	56,5%	70	43,5%	161	
2º	CONGLOMERADO OI (FIXO / MÓVEL / OI TV)	76535764	116	73,9%	41	26,1%	157	
3º	SANEAMENTO DE GOIAS S/A - SANEAGO	01616929	93	67,9%	44	32,1%	137	
4º	TIM CELULAR	02421421	83	74,1%	29	25,9%	112	
5º	CONGLOMERADO CLARO (NET / MÓVEL / EMBRATEL, FIXO)	40432544	88	87,1%	13	12,9%	101	
6º	VIVO (TELEFÔNICA BRASIL S/A)	02558157	51	67,1%	25	32,9%	76	
7º	ALGAR TELECOM S/A	71208516	20	100,0%	0	0,0%	20	
8º	CORREIOS	34028316	12	80,0%	3	20,0%	15	
9º	AVIANCA (VOOS DOMÉSTICOS)	02575829	15	100,0%	0	0,0%	15	
10º	F.A.M.A	01571413	9	100,0%	0	0,0%	9	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor da Área SERVIÇOS ESSENCIAIS - Ano 2019

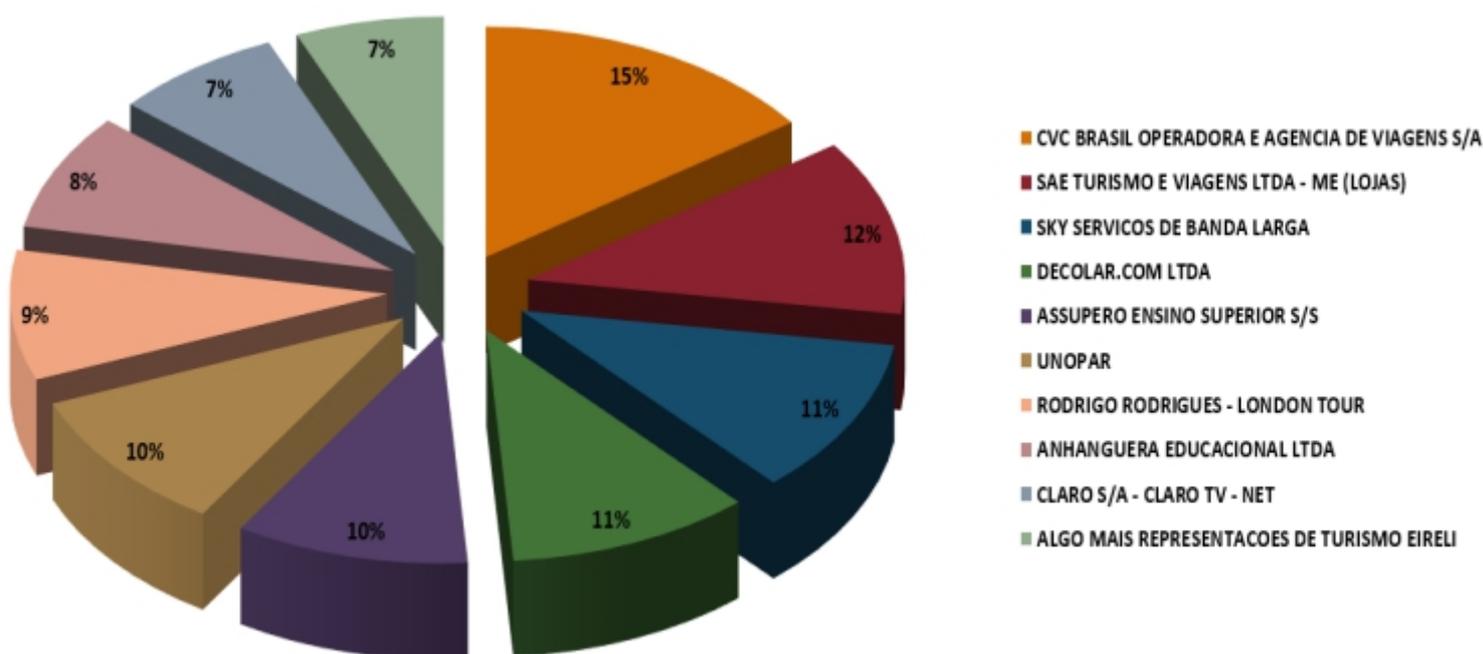


3.8 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SERVIÇOS PRIVADOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Serviços Privados no ano de 2019:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SERVIÇOS PRIVADOS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S/A	10760260	25	75,8%	8	24,2%	33	
2º	SAE TURISMO E VIAGENS LTDA - ME (LOJAS)	21487825	23	85,2%	4	14,8%	27	
3º	SKY SERVICOS DE BANDA LARGA	00497373	13	54,2%	11	45,8%	24	
4º	DECOLAR.COM LTDA	03563689	17	73,9%	6	26,1%	23	
5º	ASSUPERO ENSINO SUPERIOR S/S	06099229	20	90,9%	2	9,1%	22	
6º	UNOPAR	38733648	11	50,0%	11	50,0%	22	
7º	RODRIGO RODRIGUES - LONDON TOUR	06333753	3	15,0%	17	85,0%	20	
8º	ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA	05808792	15	83,3%	3	16,7%	18	
9º	CLARO S/A - CLARO TV - NET	40432544	13	81,3%	3	18,8%	16	
10º	ALGO MAIS REPRESENTACOES DE TURISMO EIRELI	07022294	2	14,3%	12	85,7%	14	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área SERVIÇOS PRIVADOS - Ano 2019

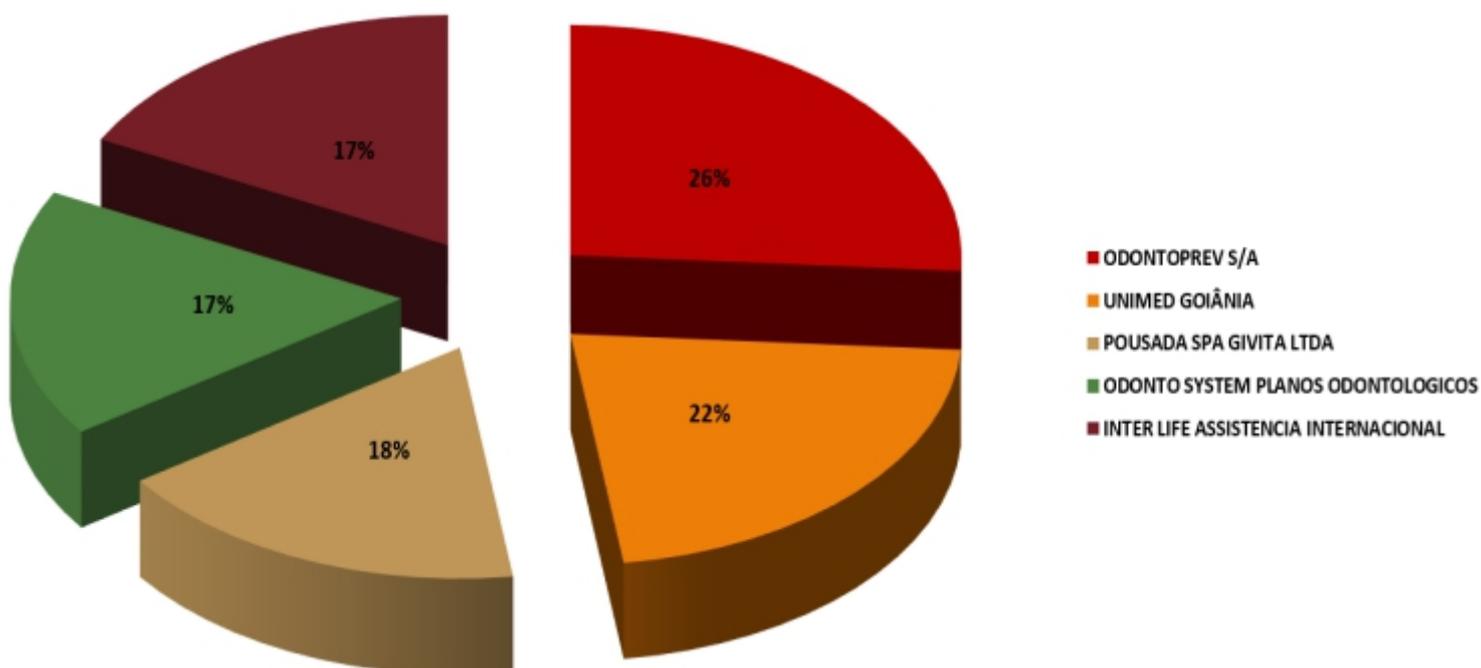


3.9 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SAÚDE

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Saúde no ano de 2019:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SAÚDE								Logomarca
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	ODONTOPREV S/A	58119199	4	66,7%	2	33,3%	6	
2º	UNIMED GOIÂNIA	02476067	3	60,0%	2	40,0%	5	
3º	POUSADA SPA GIVITA LTDA	05653739	2	50,0%	2	50,0%	4	
4º	ODONTO SYSTEM PLANOS ODONTOLOGICOS	23595762	4	100,0%	0	0,0%	4	
5º	INTER LIFE ASSISTENCIA INTERNACIONAL	03635547	4	100,0%	0	0,0%	4	
6º	LUX LASER	12582671	0	0,0%	3	100,0%	3	
7º	CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOP. CENTRAL	02812468	3	100,0%	0	0,0%	3	
8º	SAO FRANCISCO SISTEMAS DE SAUDE	01613433	2	100,0%	0	0,0%	2	
9º	IPASGO	01246693	0	0,0%	2	100,0%	2	
10º	UNIMED REGIONAL SUL GOIAS	33546979	2	100,0%	0	0,0%	2	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área SAÚDE - Ano 2019



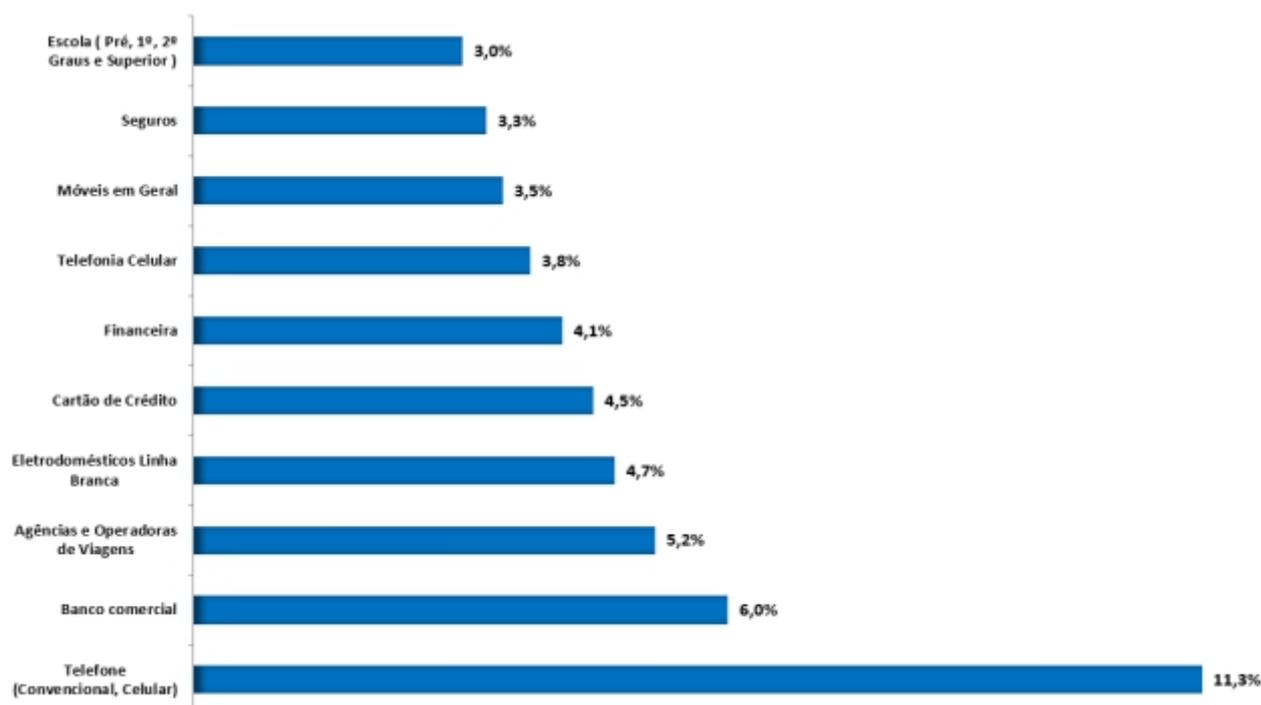
3.10 Ranking dos Assuntos mais reclamados

Dentre toda a demanda registrada no ano de 2019 que compõe o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, listamos os Assuntos mais reclamados pelos consumidores:

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

Posição	Assuntos	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Telefone (Convencional, Celular)	814	83,0%	167	17,0%	981	11,3%
2º	Banco comercial	266	51,2%	254	48,8%	520	6,0%
3º	Agências e Operadoras de Viagens	319	71,0%	130	29,0%	449	5,2%
4º	Eletrodomésticos Linha Branca	343	83,7%	67	16,3%	410	4,7%
5º	Cartão de Crédito	286	73,5%	103	26,5%	389	4,5%
6º	Financeira	266	74,1%	93	25,9%	359	4,1%
7º	Telefonia Celular	249	75,9%	79	24,1%	328	3,8%
8º	Móveis em Geral	236	78,4%	65	21,6%	301	3,5%
9º	Seguros	245	86,0%	40	14,0%	285	3,3%
10º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	219	83,6%	43	16,4%	262	3,0%
11º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	166	70,3%	70	29,7%	236	2,7%
12º	Construtoras e Incorporadoras	133	62,7%	79	37,3%	212	2,4%
13º	Telefonia Fixa	151	75,1%	50	24,9%	201	2,3%
14º	Microcomputador / Produtos de Informática	144	72,4%	55	27,6%	199	2,3%
15º	Energia Elétrica	100	58,8%	70	41,2%	170	2,0%
16º	Produtos de Uso Pessoal	127	85,2%	22	14,8%	149	1,7%
17º	Água / Esgoto	99	67,8%	47	32,2%	146	1,7%
18º	Máquinas e Equipamentos	116	84,7%	21	15,3%	137	1,6%
19º	Artigo de Leitura (Jornal, Revista)	113	82,5%	24	17,5%	137	1,6%
20º	Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor)	107	79,3%	28	20,7%	135	1,6%

Percentual de Reclamações Registradas por Assuntos mais Reclamados - Ano 2019

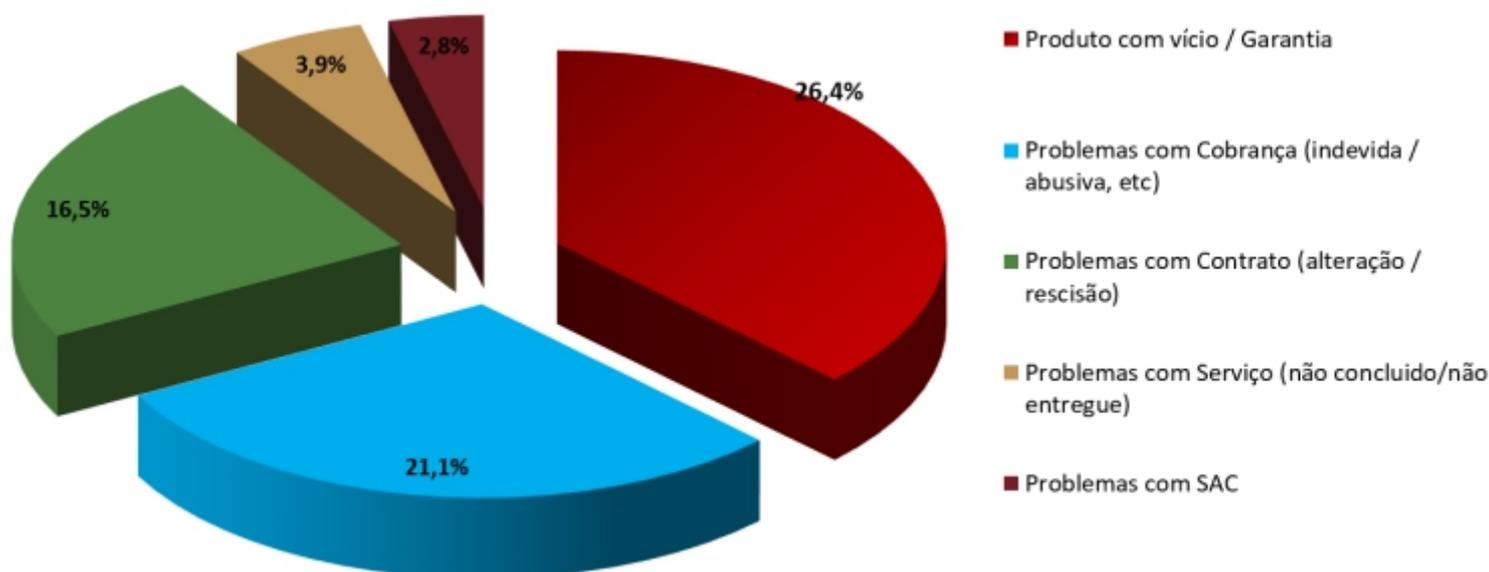


3.11 Ranking dos Problemas mais reclamados

Dentre toda a demanda registrada no ano de 2019 que compõe o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, listamos os problemas mais reclamados pelos consumidores:

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS							
Posição	Problemas	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Produto com vício / Garantia	1963	81,1%	456	18,9%	2.419	26,4%
2º	Problemas com Cobrança (indevida / abusiva, etc)	1381	71,6%	547	28,4%	1.928	21,1%
3º	Problemas com Contrato (alteração / rescisão)	1128	74,9%	379	25,1%	1.507	16,5%
4º	Problemas com Serviço (não concluído/não entregue)	242	67,0%	119	33,0%	361	3,9%
5º	Problemas com SAC	218	85,5%	37	14,5%	255	2,8%
6º	Desistência de compra (cancelamento)	131	81,4%	30	18,6%	161	1,8%
7º	Crédito Consignado	117	77,5%	34	22,5%	151	1,6%
8º	Venda enganosa	83	60,6%	54	39,4%	137	1,5%
9º	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo)	106	88,3%	14	11,7%	120	1,3%
10º	Produto entregue diferente do pedido	83	72,8%	31	27,2%	114	1,2%
11º	Não pagamento de indenização	70	66,7%	35	33,3%	105	1,1%
12º	Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	73	76,0%	23	24,0%	96	1,0%
13º	Discordância quanto as avarias	80	94,1%	5	5,9%	85	0,9%
14º	Publicidade enganosa	46	58,2%	33	41,8%	79	0,9%
15º	Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	53	81,5%	12	18,5%	65	0,7%
16º	Calculo de prestação/taxa de juros	18	40,9%	26	59,1%	44	0,5%
17º	Defeito/Risco à saúde e segurança	29	69,0%	13	31,0%	42	0,5%
18º	Consumidor negativado indevidamente	28	68,3%	13	31,7%	41	0,4%
19º	Produto entregue incompleto	30	83,3%	6	16,7%	36	0,4%
20º	Qualidade da construção (vícios, vazamentos, etc)	19	54,3%	16	45,7%	35	0,4%

Percentual de Reclamações Registradas por Problemas mais Reclamados - Ano 2019



Nota: Foi considerado o percentual total de reclamações dos 05 problemas mais reclamados

4. Ranking dos Fornecedores que menos atendem os consumidores

RANKING DOS 20 FORNECEDORES COM MENOR ÍNDICE DE RESOLUÇÃO NO PROCESSO							
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	BANCO DO BRASIL S/A	00000000	92	45,3%	111	54,7%	203
2º	ITAÚ UNIBANCO S/A	60701190	24	54,5%	20	45,5%	44
3º	PONTOFRIO.COM, EXTRA.COM, CASASBAHIA.COM	07170938	40	56,3%	31	43,7%	71
4º	CELG DISTRIBUICAO S/A - CELG D	01543032	99	56,9%	75	43,1%	174
5º	BANCO BMG S/A	61186680	29	59,2%	20	40,8%	49
6º	BANCO PAN S/A	59285411	55	61,1%	35	38,9%	90
7º	PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S/A (CARTÃO PERNAMBUCANAS)	43180355	23	67,6%	11	32,4%	34
8º	SANEAGO	01616929	93	67,9%	44	32,1%	137
9º	VIVO - TELEFONICA	02558157	69	68,3%	32	31,7%	101
10º	ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S/A CASAS PERNAMBUCANAS	61099834	24	68,6%	11	31,4%	35
11º	RICARDO ELETRO	25760877	106	69,3%	47	30,7%	153
12º	LOJAS AMERICANAS S/A	33014556	25	69,4%	11	30,6%	36
13º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00360305	208	71,0%	85	29,0%	293
14º	BANCO LOSANGO S/A - BANCO MÚLTIPLO	33254319	29	70,7%	12	29,3%	41
15º	BANCO CETELEM S/A	00558456	34	70,8%	14	29,2%	48
16º	TIM S/A (TIM CELULAR)	02421421	95	71,4%	38	28,6%	133
17º	TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICACOES LTDA (EDITORIA TRÊS)	00597491	45	73,8%	16	26,2%	61
18º	CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	45543915	40	74,1%	14	25,9%	54
19º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	90400888	49	74,2%	17	25,8%	66
20º	OI S/A - OI MÓVEL S/A	76535764	138	74,6%	47	25,4%	185

Nota: ranking gerado a partir dos 50 fornecedores mais reclamados

4.1 Ranking dos Fornecedores que mais atendem os consumidores

RANKING DOS 20 FORNECEDORES COM MAIOR ÍNDICE DE RESOLUÇÃO NO PROCESSO							
Pos.	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	CHUBB SEGUROS BRASIL S/A	03502099	41	100,0%	0	0,0%	41
2º	ALGAR TELECOMS/A	71208516	33	100,0%	0	0,0%	33
3º	MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA	03361252	81	94,2%	5	5,8%	86
4º	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA	10573521	135	93,8%	9	6,3%	144
5º	MAGAZINE LUIZA S/A	47960950	62	92,5%	5	7,5%	67
6º	MOTOROLA	01472720	99	92,5%	8	7,5%	107
7º	MULTILASER	59717553	36	92,3%	3	7,7%	39
8º	ELECTROLUX DO BRASIL	76487032	35	89,7%	4	10,3%	39
9º	BRASTEMP - CONSUL	59105999	33	89,2%	4	10,8%	37
10º	BANCO ITAUCARD S/A	17192451	110	88,7%	14	11,3%	124
11º	REDE ELETROSOM	22164990	89	88,1%	12	11,9%	101
12º	BRITANIA / PHILCO	76492701	34	85,0%	6	15,0%	40
13º	SAMSUNG	00280273	112	84,8%	20	15,2%	132
14º	CLARO S/A - CLARO TV - NET	40432544	110	84,6%	20	15,4%	130
15º	AVIANCA - VOOS DOMÉSTICOS	02575829	59	84,3%	11	15,7%	70
16º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES	01534080	139	84,2%	26	15,8%	165
17º	SABEM SEGURADORA S/A	87163234	35	83,3%	7	16,7%	42
18º	DECOLAR.COM LTDA	03563689	29	82,9%	6	17,1%	35
19º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A	08279191	81	81,8%	18	18,2%	99
20º	SUBMARINO.COM, AMERICANAS.COM, SHOPTIME.COM	00776574	73	81,1%	17	18,9%	90

Nota: ranking gerado a partir dos 50 fornecedores mais reclamados

5. Ranking dos Fornecedores com mais processos instaurados

RANKING DOS 200 FORNECEDORES COM MAIS PROCESSOS INSTAURADOS - ANO 2019						
Posição	Fornecedor	Atendida		Não Atendida		Total Geral
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	205	70,7%	85	29,3%	290
2º	VIA VAREJOS/A	166	80,0%	40	19,4%	206
3º	BANCO DO BRASIL S/A	92	45,3%	111	54,7%	203
4º	CI S/A - CI MÓVEIS/A	138	74,0%	47	25,4%	185
5º	CELG DISTRIBUÇÕES/A - CELGD	99	56,9%	75	43,1%	174
6º	NOVO MUNDO MÓVEIS E UTILIDADES LTDA	139	84,2%	26	15,8%	165
7º	CARLOS SARAIVA IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO S/A	106	69,3%	47	30,7%	153
8º	MERCADO PAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA	135	93,8%	9	6,3%	144
9º	SANEAMENTO DE GOIÁS S/A - SANEAGO	98	67,9%	44	32,1%	137
10º	TIMS/A	95	71,4%	38	28,6%	133
11º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	112	84,8%	20	15,2%	132
12º	CLAROS/A - CLAROTV - NET	110	84,0%	20	15,4%	130
13º	BANCO ITAÚ CARDS/A	110	88,7%	14	11,3%	124
14º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	94	80,3%	23	19,7%	117
15º	BANCO BRADESCO S/A	94	80,3%	23	19,7%	117
16º	FUJICA ELETROIMAGENS/A	87	80,0%	21	19,4%	108
17º	MOTOROLA MOBILITY COM DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA	99	92,9%	8	7,9%	107
18º	ELETROSOM S/A	89	88,1%	12	11,9%	101
19º	TELEFÔNICA BRASIL S/A	69	68,3%	32	31,7%	101
20º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A	81	81,8%	18	18,2%	99
21º	ASSURANT SEGURADORAS/A	76	79,2%	20	20,8%	96
22º	BANCO PANS/A	55	61,1%	35	38,9%	90
23º	SUBMARINO.COM, AMERICANAS.COM, SOLBARATO.COM	73	81,1%	17	18,9%	90
24º	MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA	81	94,2%	5	5,8%	86
25º	NOVA COMÉRCIO ELETRÔNICOS/A (SITE)	40	56,3%	31	43,7%	71
26º	OCEAN AIR LINHAS AERÉAS S/A - AVIANCA	59	84,3%	11	15,7%	70
27º	MAGAZINE LUIZAS/A	62	92,9%	5	7,9%	67
28º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	49	74,2%	17	25,8%	66
29º	TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA - EDITORA TRÊS	45	73,8%	16	26,2%	61
30º	BANCO CSF S/A - BANCO CARREFOUR	44	80,0%	11	20,0%	55
31º	CARREFOUR COMÉRCIO E INDUSTRIAL LTDA	40	74,1%	14	25,9%	54
32º	BANCO BVG S/A	29	59,2%	20	40,8%	49
33º	BANCO CETELV S/A	34	70,8%	14	29,2%	48
34º	BANCO BRADESCO CARTÕES S/A	38	79,2%	10	20,8%	48
35º	CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A	36	75,0%	12	25,0%	48
36º	ITAÚ UNIBANCO S/A	24	54,5%	20	45,5%	44
37º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	34	77,3%	10	22,7%	44

38º	SABEM SEGURADORAS/A	35	83,3%	7	16,7%	42
39º	CHUBB SEGUROS BRASIL S/A	41	100,0%		0,0%	41
40º	BANCO LOS ANGOS S/A - BANCO MÚLTIPLO	29	70,7%	12	29,3%	41
41º	BRITANIA ELETRDOMESTICOS LTDA - PHILCO E BRITÂNIA	34	85,0%	6	15,0%	40
42º	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	35	89,7%	4	10,3%	39
43º	MULTILASER INDUSTRIAL S/A	36	92,3%	3	7,7%	39
44º	WHIRLPOOL S/A (BRASTEMP - CONSUL)	33	89,2%	4	10,8%	37
45º	LOJAS AMERICANAS S/A	25	69,4%	11	30,6%	36
46º	SAE TURISMO DE VIAGENS LTDA - ME	28	80,0%	7	20,0%	35
47º	ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S/A CASAS PERNAMBUCANAS	24	68,6%	11	31,4%	35
48º	DECLAR.COM LTDA	29	82,9%		17,1%	35
49º	PERNAMBUCANAS FINANCIADORAS S/A - CARTÃO PERNAMBUCANAS	23	67,6%	11	32,4%	34
50º	ALGAR TELECOM S/A	33	100,0%		0,0%	33
51º	EDITORA E DISTRIBUIDORA EDUCACIONAL S/A - UNOPAR	17	54,8%	14	45,2%	31
52º	BANCO AG BANK S/A	19	61,3%	12	38,7%	31
53º	BANCO BRADESCARD S/A	20	64,5%	11	35,5%	31
54º	MIDWAYS S/A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	21	70,0%	9	30,0%	30
55º	SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA	15	51,7%	14	48,3%	29
56º	NUPAGAMENTOS S/A	25	85,2%	4	13,8%	29
57º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA	22	78,6%	6	21,4%	28
58º	MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA	26	96,3%	1	3,7%	27
59º	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA - ASUS / ZEN FONE	18	69,2%	8	30,8%	26
60º	EBANKS S/A	23	88,5%	3	11,5%	26
61º	SPE RESORT DO LAGO CALDAS NOVAS LTDA	23	88,5%	3	11,5%	26
62º	ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA	21	84,0%	4	16,0%	25
63º	PAGSEGURO INTERNET S/A	13	52,0%	12	48,0%	25
64º	SARAIVA E SICILIANOS S/A	21	87,5%	3	12,5%	24
65º	MK ELETRDOMESTICOS MUNDIAL S/A	22	91,7%	2	8,3%	24
66º	SONY BRASIL LTDA	14	58,3%	10	41,7%	24
67º	FERNANDA LOPES CUNHA ME (MÓVEIS CUNHA)	24	100,0%		0,0%	24
68º	LOJAS RIACHUELOS S/A	12	52,2%	11	47,8%	23
69º	COMPANHIA DE SEGUROS PREVIDENCIA DOS UL S/A	21	95,5%	1	4,5%	22
70º	EXPLORER NET TECNOLOGIA PROVEDOR DE INTERNET - ME	22	100,0%		0,0%	22
71º	ASSUPERO ENSINOS SUPERIORES S/LTDA	20	90,9%	2	9,1%	22
72º	SEMP TOSHBA S/A	20	90,9%	2	9,1%	22
73º	COLORVISA DO BRASIL INDUSTRIA ACRILICA LTDA - COLORVAQ	20	95,2%	1	4,8%	21
74º	COMPANHIA TERMAS DO RIO QUENTE	19	90,5%	2	9,5%	21
75º	RODRIGO RODRIGUES - LONDON TOUR - IVE	3	14,3%	18	85,7%	21
76º	SEB DO BRASIL PRODUTOS DOMESTICOS LTDA - ARNO	13	65,0%	7	35,0%	20
77º	ASBAPI ASSOCIACAO BRASILEIRA APOSENTADOS PENSIONIS	19	95,0%	1	5,0%	20
78º	TAM LINHAS AEREAS S/A	17	85,0%	3	15,0%	20
79º	POSITIVO TECNOLOGIAS S/A	16	80,0%	4	20,0%	20
80º	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A	11	57,9%	8	42,1%	19

81º	GOL LINHAS AEREAS/A	9	47,4%	10	52,6%	19
82º	ESTRELA DISTRIBUIDORA DE ELETRODOMESTICOS LTDA	19	100,0%		0,0%	19
83º	LOJAS AVENIDAS/A	16	88,9%	2	11,1%	18
84º	FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA	10	55,0%	8	44,4%	18
85º	BANCO OLÉ BON SUCESSO CONSIGNADOS/A	10	58,8%	7	41,2%	17
86º	SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO DE SÁ LTDA	3	17,6%	14	82,4%	17
87º	SV VIAGENS LTDA - SUBMARINO VIAGENS	15	88,2%	2	11,8%	17
88º	BANCO INTER S/A	17	100,0%		0,0%	17
89º	ROVA EMPREENDIMENTOS E TURISMO LTDA	16	94,1%	1	5,9%	17
90º	LOJA LOPES EIRELI ME	16	100,0%		0,0%	16
91º	DEL GLI DICE TURISMO EIRELI - EPP (C/V)	10	62,5%	6	37,5%	16
92º	PANASONIC DO BRASIL LTDA	8	50,0%	8	50,0%	16
93º	FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVES BRASIL LTDA	7	48,8%	9	56,3%	16
94º	BANCO SAFRAS/A	13	81,3%	3	18,8%	16
95º	CREFISA S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	8	53,3%	7	46,7%	15
96º	CCB BRASIL S/A CREDITO FINANCIAMENTOS E INVESTIMEN	15	100,0%		0,0%	15
97º	DEL BIANCHI TURISMO LTDA - EPP (C/V)	10	66,7%	5	33,3%	15
98º	BANCO ITAU CONSIGNADOS/A	12	80,0%	3	20,0%	15
99º	MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A	14	93,3%	1	6,7%	15
100º	NS2 COM INTERNET S/A	11	73,3%	4	26,7%	15
101º	WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA	9	60,0%	6	40,0%	15
102º	ASSOCIAÇÃO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA	14	93,3%	1	6,7%	15
103º	ALGOMAIS REPRESENTAÇÕES DE TURISMO EIRELI - ME	2	13,3%	13	86,7%	15
104º	VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA	13	86,7%	2	13,3%	15
105º	CIELOS/A	6	42,9%	8	57,1%	14
106º	MRV ENGENHARIA E PARTICIPAÇÕES S/A	8	57,1%	6	42,9%	14
107º	RN COMÉRCIO VAREJISTAS S/A (RICARDO ELETRONIC.COM)	7	50,0%	7	50,0%	14
108º	PORTO SEGS/A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	12	85,7%	2	14,3%	14
109º	BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS RESERVA DE HOTÉIS LTDA	10	71,4%	4	28,6%	14
110º	ABAM SP ASSOCIAÇÃO BENEF. ALMILION MUITO SERV. PÚBLICO	14	100,0%		0,0%	14
111º	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	12	85,7%	2	14,3%	14
112º	BLACK & DECKER DO BRASIL LTDA	14	100,0%		0,0%	14
113º	CLUB MAIS ADMINISTRADORA DE CARTÕES LTDA	13	92,9%	1	7,1%	14
114º	BV FINANCEIRA S/A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	8	61,5%	5	38,5%	13
115º	ELETRZEVA S/A	11	84,6%	2	15,4%	13
116º	RC BRASIL PRESTACAO SERVICOS DE INTERCAMBIO LTDA	11	84,6%	2	15,4%	13
117º	SEGUROS SURAS/A	10	76,9%	3	23,1%	13
118º	EDITORA GLOBOS/A	12	92,3%	1	7,7%	13
119º	TEODORO & CAETANO LTDA (REAL NEGÓCIOS)	9	69,2%	4	30,8%	13
120º	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO	9	69,2%	4	30,8%	13
121º	HAVAN LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA	13	100,0%		0,0%	13
122º	FRS OLIVEIRA AGÊNCIA DE VIAGENS - ME	9	69,2%	4	30,8%	13
123º	MADEIRA MADEIRA COMÉRCIO ELETRONICOS/A	12	100,0%		0,0%	12

124º	BANCOSEVEARS/A	11	91,7%	1	8,3%	12
125º	S&J CONSULTORIA E INCORPORADORA LTDA	3	25,0%	9	75,0%	12
126º	EBAZAR.COMBR.LTDA	12	100,0%		0,0%	12
127º	NG20 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S/A	11	91,7%	1	8,3%	12
128º	CENTRO DE EDUCACAO E CULTURA DE GOIANIA EIRELI	11	91,7%	1	8,3%	12
129º	LEONARDO RIZZO PARTICIPAÇÕES IMOBILIÁRIAS LTDA	7	63,6%	4	36,4%	11
130º	ESVALTECS/A	10	90,9%	1	9,1%	11
131º	ASSOCIAÇÃO NACIONAL APOSENTADOS PENSIONISTAS PREV	11	100,0%		0,0%	11
132º	WEBER ADMINISTRACAO E REPRESENTACAO EIRELI	11	100,0%		0,0%	11
133º	AXA SEGUROS S/A	9	81,8%	2	18,2%	11
134º	REGA COMERCIO DE INFORMATICA LTDA (PRIMETEK)	9	81,8%	2	18,2%	11
135º	LKD COMERCIO ELETRONICOS/A - LOJAS KD	3	27,3%	8	72,7%	11
136º	CATRAL REFRIGERACAO E ELETRODOMESTICOS LTDA	10	90,9%	1	9,1%	11
137º	QIBEX COMPUTADORES EIRELI - EPP	3	27,3%	8	72,7%	11
138º	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A	8	72,7%	3	27,3%	11
139º	ANDRE SALVADOR SOARES EIRELI - ME (FAMILIA DO TURISMO)		0,0%	10	100,0%	10
140º	UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)	8	80,0%	2	20,0%	10
141º	LENOVO TECNOLOGIA (BRASIL) LIMITADA	7	70,0%	3	30,0%	10
142º	CENTRAPE - CENTRAL NACIONAL DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO BRASIL	9	90,0%	1	10,0%	10
143º	AYMORE CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS/A	6	60,0%	4	40,0%	10
144º	PALLISTA SERVICOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTD	10	100,0%		0,0%	10
145º	KABUM COMÉRCIO ELETRÔNICOS S/A	9	90,0%	1	10,0%	10
146º	MM TURISMO & VIAGENS S/A (MAX MILHAS)	9	90,0%	1	10,0%	10
147º	BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS	9	90,0%	1	10,0%	10
148º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	8	80,0%	2	20,0%	10
149º	FRATERNIDADE E ASSISTENCIA A MENORES APRENDIZES	10	100,0%		0,0%	10
150º	SAGA PARQUE COMERCIO DE VEICULOS LTDA	7	70,0%	3	30,0%	10
151º	WAVI BRASIL NEGOCIOS INTELIGENTES S/A	8	88,9%	1	11,1%	9
152º	ILHAS DO LAGO INCORPORAÇÕES S/A	7	77,8%	2	22,2%	9
153º	ATLAS INDUSTRIA DE ELETRODOMESTICOS LTDA	9	100,0%		0,0%	9
154º	OPPORTUNITY INFORMATICA EIRELI - ME	9	100,0%		0,0%	9
155º	ILUZACREDS.A SOCIEDADE DE CREDITO FINANCIAMENTO	8	88,9%	1	11,1%	9
156º	NUCLEO SERVICE COMERCIO E SERVICOS EM TELECOMUNICACOES LTDA	5	55,6%	4	44,4%	9
157º	ITAÚ SEGUROS S/A	4	44,4%	5	55,6%	9
158º	EASTURISMO EIRELI - ME (CVC)	9	100,0%		0,0%	9
159º	NAVE SA NACIONAL DE VEICULOS LTDA	4	44,4%	5	55,6%	9
160º	TVLX VIAGENS E TURISMOS S/A (VIA ANET)	7	87,5%	1	12,5%	8
161º	LIBERTY SEGUROS S/A	5	62,5%	3	37,5%	8
162º	GCOM NETWORKS LTDA	7	87,5%	1	12,5%	8
163º	REALIZE CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS/A	5	62,5%	3	37,5%	8
164º	BANCO INDUSTRIAL DO BRASIL S/A	8	100,0%		0,0%	8
165º	CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA (BRETAS)	7	87,5%	1	12,5%	8
166º	ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOSSA SENHORA APARECIDA - AENSA	8	100,0%		0,0%	8

167	INSTITUTO LATOSENSE EMPREENDIMENTOS EDUCACIONAIS	8	100%		00%	8
168	CFG COMERCIO DIGITAL LTDA (DAFTI / TRICAE / KANU)	7	87,5%	1	12,5%	8
169	CARDIF DO BRASIL VIDA E PREVIDÊNCIAS S/A	4	50,0%	4	50,0%	8
170	TECCORO & BARRETO EMPREEND. E CONSTRUÇÕES LTDA	7	87,5%	1	12,5%	8
171	DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	7	87,5%	1	12,5%	8
172	BRASITECH INDÚSTRIA APARELHOS P/ BELEZA (GAMA ITALY)	8	100%		00%	8
173	ASSOCIAÇÃO DOS EMPREGADOS ATIVOS E APOSENTADOS DO SETOR PÚBLICO E PRIVADO DO BRASIL - AESP	8	100%		00%	8
174	BRB BANCO DE BRASÍLIA S/A	6	75,0%	2	25,0%	8
175	MOI CELL EXPRESS TELECOMUNICAÇÕES LTDA	7	87,5%	1	12,5%	8
176	BANCO DIGIOS S/A	4	50,0%	4	50,0%	8
177	SPRINGER CARRIER LTDA	8	100%		00%	8
178	EBM INCORPORACÕES S/A	8	100%		00%	8
179	GB COLCHÕES E RELÍ (SONO QUALITY)	8	100%		00%	8
180	AN HANG LIRA EDUCACIONAL PARTICIPACÕES S/A	5	62,5%	3	37,5%	8
181	RP PUBLICAÇÕES LTDA - ME	8	100%		00%	8
182	RECOVERY DO BRASIL FDC	3	37,5%	5	62,5%	8
183	MULTIMARCAS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	2	28,6%	5	71,4%	7
184	MOM DA LOCAÇÃO DE VEÍCULOS S/A	4	57,1%	3	42,9%	7
185	GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA	6	85,7%	1	14,3%	7
186	POI IMPORT COMERCIO E EXPORTAÇÃO LTDA	6	85,7%	1	14,3%	7
187	CCONITOPREV S/A	5	71,4%	2	28,6%	7
188	CEVEL CEEU VEÍCULOS LTDA	4	57,1%	3	42,9%	7
189	SPE MIRANTE INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS S/A	4	57,1%	3	42,9%	7
190	BRADESCO VIDA E PREVIDÊNCIAS S/A	7	100%		00%	7
191	ELGINS S/A	7	100%		00%	7
192	MAGNIFICAT COMUNICAÇÃO INTEGRADA E RELÍ - EPP	7	100%		00%	7
193	ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL HONDALTA	5	71,4%	2	28,6%	7
194	OMN S/A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	3	42,9%	4	57,1%	7
195	BRADESCO ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	3	42,9%	4	57,1%	7
196	HUGHES TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA	7	100%		00%	7
197	UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	3	50,0%	3	50,0%	6
198	SMILES FIDELIDADES S/A	4	66,7%	2	33,3%	6
199	PHILIPS DO BRASIL LTDA	5	83,3%	1	16,7%	6
200	GAS BALLARIN VAZENDORA E DISTRIBUIDORA LTDA	3	50,0%	3	50,0%	6

Para visualizar a lista completa do ranking de fornecedores mais reclamados, acesse o site www.procon.go.gov.br (clique no ícone Reclamações Fundamentadas) ou acesse o link: <http://www.procon.go.gov.br/reclamacao-fundamentada/reclamacoes-fundamentadas.html>

6. UNIDADES DE ATENDIMENTO DO PROCON GOIÁS

Para endereços e telefones das demais Unidades de Atendimento Vapt Vupt e Condomínios do Estado de Goiás, acesse o Portal de Serviços do Vapt Vupt Digital.

Vapt Vupt Aparecida Shopping

Av. Independência, Qd. área, Lt 01, Setor Serra Dourada 4ªetapa, Aparecida Shopping, sala ML-10
Vapt Vupt, Aparecida de Goiânia – GO.

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 08:00 às 20:00h e sábados e pontos facultativos – das 08:00 às 13:00h

Vapt Vupt Araguaia Shopping

Rua 44, nº 399, Araguaia Shopping, Terminal Rodoviário de Goiânia, Setor Central. Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 07:00 às 19:00h e sábados e pontos facultativos – das 07:00 às 12:00h

Vapt Vupt Assembleia Legislativa

Alameda do Buritis, nº 231, Assembleia Legislativa – Setor Oeste – Goiânia/GO –

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 08:00 às 17:00h

Vapt Vupt Anápolis

Av. Universitária, nº 2.221 – Setor Vila Santa Isabel – Anápolis – GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 08:00 às 20:00h e sábados e pontos facultativos – das 08:00 às 13:00h

Vapt Vupt Buena Vista

Rua T-61 esq T-4, Qd 124, Lt 07/15. Shopping Buena Vista. Setor Bueno. Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 08:00 às 20:00h e sábados e pontos facultativos – das 08:00 às 13:00h

Vapt Vupt Buriti Shopping

Av. Rio Verde, Buriti Shopping, Qd.102/104, Sala 341, Vila São Tomaz . Aparecida de Goiânia-GO.

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 08:00 às 20:00h e sábados e pontos facultativos – das 08:00 às 13:00h

Vapt Vupt Campinas

Praça A, Camelódromo de Campinas II, nº 7840, Qd 99-A, Lt 02, Setor Campinas. Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 07:00 às 19:00 h e sábados e pontos facultativos – das 07:00 às 12:00h

6. UNIDADES DE ATENDIMENTO DO PROCON GOIÁS

Vapt Vupt Central do Servidor

Rua 82, s/n, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, térreo, Setor Central. Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 07:00 às 19:00h e sábados e pontos facultativos – das 07:00 às 12:00h

Vapt Vupt Cidade Jardim

Av Nero Macedo, nº 400, Shopping Cidade Jardim, 1º Piso, Bairro Cidade Jardim. Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 08:00 às 20:00h e sábados e pontos facultativos – das 08:00 às 13:00h

Vapt Vupt Garavelo

Av. Tropical, Qd 22, Lt 04/06. Jardim Tropical. Aparecida de Goiânia-GO.

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 07:00 às 19:00h e sábados e pontos facultativos – das 07:00 às 12:00h

Vapt Vupt Mangalô

Av. Mangalô esq. Rua Sírios, Qd 156, Lt. 01/06, Shopping Popular Mangalô. Setor Morada do Sol. Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 07:00 às 19:00h e sábados e pontos facultativos – das 07:00 às 12:00h

Vapt Vupt Passeio das Águas

Av. Perimetral Norte, nº 8303, Shopping Passeio das Águas, Res. Humaitá. Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 08:00 às 20:00h e sábados e pontos facultativos – das 08:00 às 13:00h

Vapt Vupt Portal Shopping

Av. Anhanguera, nº. 14.404, Portal Shopping, sala: LUC 163-A, Bairro Capuava, Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 08:00 às 20:00h e sábados e pontos facultativos – das 08:00 às 13:00h

Vapt Vupt Praça da Bíblia

Av. Anhanguera, nº 2727, Camelódromo Praça da Bíblia, Setor Leste Universitário. Goiânia-GO

Horário de Funcionamento da Unidade

Segunda a sexta – das 07:00 às 19:00h e sábados e pontos facultativos – das 07:00 às 12:00h

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

Procon Municipal de Águas Lindas de Goiás

Dirigente: Verônica Maria do Rego Lima

Endereço: Qd. 08, Lt. 28/29, Camping Club. CEP 72.914-123

Telefones: (61) 3616-1133

E-mail: proconaguaslindasgo@gmail.com

Procon Municipal de Alto Horizonte

Dirigente: Karla Heid Gonçalves Pereira

Endereço: Av. Maracanã, qd 15, lt. 01, Centro. CEP 76.560-000

Telefones: (62) 3383-3100

E-mail: proconaltohorizonte@gmail.com

Procon Municipal de Aparecida de Goiânia

Dirigente: Adebalde Marinho Resende

Endereço: Av. das Nações, qd 10, It 04. Bairro Vera Cruz, Prédio da antiga Genarc. CEP 74.970-190

Telefones: (62) 3545-6501

E-mail: procon@aparecida.go.gov.br

Procon Municipal de Anápolis

Dirigente: Robson Torres

Endereço: Rua Estrela do Sul esq. Belo Horizonte, nº 275, Vila Jussara. CEP 75.025-070.

Telefones: (62) 3902-2028

E-mail: procon@anapolis.go.gov.br

Procon Municipal de Bom Jesus

Dirigente:

Endereço: Rua 1 esq. Av. Goiás, nº 190, Centro. CEP 75.570-000

Telefones: (64) 3608-6092 / 6093

E-mail: procomunipal88@gmail.com

Procon Municipal de Buriti Alegre (fechado)

Dirigente:

Endereço: Rua 24 de junho, s/n, Vapt-Vupt, Centro. CEP 75.660-000

Telefones: (64) 3444-9924

E-mail:

Procon Municipal de Caldas Novas

Dirigente: Alexandre Marcelino Ramos

Endereço: Av. Antônio Sanches Fernandes, qd. 05, lt. 05, Estância Itaguaí I. CEP 75.690-000

Telefones: (64) 3454-6820

E-mail: procon@caldasnovas.go.gov.br

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

Procon Municipal de Catalão

Dirigente: Anísio Pereira

Endereço: Rua Major Paulino, nº 228, Bairro Nossa Senhora de Fátima, CEP 75.709-220

Telefones: (64) 3442-6242

E-mail: procon@catalao.go.gov.br

Procon Municipal de Crixás

Dirigente: João Manoel Neves Cardoso

Endereço: Rua Prudêncio Ferreira, nº 06, Anexo Administrativo II, Centro. CEP 76.510-000

Telefones: (62) 3365-1952

E-mail: procon@crixas.go.gov.br

Procon Municipal de Formosa

Diretor: Jair Flores da Silva

Endereço: Av. Valeriano de Castro, nº 1131, Setor Nordeste. CEP 73.807-180

Telefones: (61) 3981-1235

E-mail: procon@formosa.go.gov.br

Procon Municipal de Goianésia

Diretor: Adriana Conceição de Faria

Endereço: Rua 33, nº 453, Paço Municipal, Setor Sul. CEP 76.380-000.

Telefones: (62) 3389-9428

E-mail: procon@goianesia.go.gov.br

Procon Municipal de Goiânia

Dirigente: Walter Silva

Endereço: Av. Tocantins, nº 191, Qd 17, Lt 27, Centro. CEP 74.015-010

Telefones: (62) 3524-2940

E-mail: procongoiania@goiania.go.gov.br

Procon Municipal de Goiatuba

Dirigente: Ricardo Luciano de Lima

Endereço: Rua Rio Branco, nº 1595. Vila Betânia. CEP 75.600-000

Telefones: (64) 3495-0094 / 1961

E-mail: procongoiatuba@hotmail.com

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

Procon Municipal de Inhumas

Dirigente: Ortelino Vila Verde Lopes

Endereço: Rua Presidente Kennedy esq. Rua Arlindo Bailão, Galpão da Feira. Centro. CEP 75.400-000

Telefones: (62) 3514-2460 / 7073

E-mail: procon@inhumas.go.gov.br

Procon Municipal de Ipameri

Dirigente: Maaic de Souza Silva

Endereço: Av. Prof. Boaventura, qd. 08, It. 01, Cond Vapt-Vupt, Vila Baiochi. CEP 75.780-000

Telefone: (64) 3491-6045 / Fax: (64) 3491-6000 Ramal: 256

E-mail: proconipameri@hotmail.com

Procon Municipal de Itaberaí (fechado)

Dirigente:

Endereço: Av. Ana Primo, nº 521, qd. B, It. 11, Vila Presidente Roosevelt. CEP 76.630-000

Telefones: (62) 3375-2248 / 3150

E-mail: proconitaberaí@hotmail.com

Procon Municipal de Itumbiara

Diretor: Guilherme Andrade Silva

Endereço: Av. Porto Nacional, nº 495, Bairro Planalto. CEP 75.528-122

Telefones: (64) 3432-1215

E-mail: procon@itumbiara.go.gov.br

Procon Municipal de Jaraguá

Dirigente: Silvia Martins da Silva Ramos

Endereço: Rua João Pedro de Oliveira, Qd. 02, Lt. 09, Setor Aeroporto II. 76.330-000

Telefones: (62) 3326-6040 / 2574

E-mail: procon@jaragua.go.gov.br

Procon Municipal de Jataí

Dirigente: Mauro Sérgio Mota de Souza

Endereço: Rua Leopoldo de Bulhões, nº 640, Vila Santa Maria. CEP 75.800-140

Telefones: (64) 3632-4035 / 4015

E-mail: procon@jatai.go.gov.br

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

Procon Municipal de Luziânia

Diretor: Marielza Vaz Ataíde Gonçalves

Endereço: Av. José Vieira Primo, nº 04, Centro. CEP 72.800-020

Telefones: (61) 3906-3255

E-mail: proconluzianiagoias@gmail.com

Procon Municipal de Mineiros

Diretor: Jurêmia Gimenes Pereira Rezende

Endereço: Praça Dep. José Alves de Assis, nº 23, Centro. CEP 75.830-000

Telefones: (64) 3661-0085

E-mail: procon@mineiros.go.gov.br

Procon Municipal de Morrinhos

Dirigente: Antônio Batista Carvalho Júnior

Endereço: Rua Barão do Rio Branco, nº 886, Centro, Unidade Vapt-Vupt. CEP 75.650-000

Telefones: (64) 3417-2038

E-mail: proconmorrinhos@hotmail.com

Procon Municipal de Nerópolis

Dirigente: Ricardo Xavier Nunes

Endereço: Praça Antônio Dutra, nº 01, Prédio da Prefeitura, Centro. CEP 75.460-000

Telefones: (62) 3513-3298 / 1307

E-mail: procon@neropolis.go.gov.br

Procon Municipal de Niquelândia (fechado)

Diretor:

Endereço: Av. Goiás, qd H, It 05, Centro. CEP 76.420-000

Telefones: (62) 3959-7075 / 1924

E-mail:

Procon Municipal de Pires do Rio

Diretor:

Endereço: Praça Francisco Felipe Machado (praça da Biblioteca), nº 37, Centro. CEP 75.200-000

Telefones: (64) 3461-4019 / 4081

E-mails: procon@piresdorio.go.gov.br

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

Procon Municipal de Planaltina de Goiás (fechado)

Diretor:

Endereço: Praça Jurandir Camilo Boaventura, s/n, Centro. CEP 75.750-005

Telefones: (61) 3637-4510 / 3639-1940

E-mails:

Procon Municipal de Quirinópolis

Diretor: Maria Laura Ferreira Quirino

Endereço: Rua Domingos Jacinto da Luz, nº 183, Centro Social Manuel de Lima, CEP 75.860-000

Telefones: (64) 3615-9100

E-mail: proconquirinopolis@gmail.com

Procon Municipal de Rio Verde

Diretor: Ana Carolina Martins Vieira da Silva

Endereço: Rua Costa Gomes, nº 829, Centro. CEP 75.905-623

Telefones: (64) 3602-8600

E-mail: procon@rioverde.go.gov.br

Procon Municipal de Santo Antônio do Descoberto

Diretor: Leiziany Cordeiro Diniz

Endereço: Qd. 50, Lts. 02/03 (ao lado Igreja Matriz), Centro. CEP 72.900-306

Telefones: (61) 9.8622-1392

E-mail: procon@santoantoniiododescoberto.go.gov.br

Procon Municipal de São Miguel do Araguaia

Diretor: Manoel Ronaldo de Carvalho Júnior

Endereço: Rua 5, qd 29, It 11, Centro. CEP 76.590-000

Telefones: (62) 3364-2699

E-mail:

Procon Municipal de Senador Canedo

Diretor: Italo da Silva Nascimento

Endereço: Rua Itapeva, qd 36, It 17/18, Galeria MC, Sala 02, Centro. CEP 75.250-970

Telefones: (62) 3275-9989

E-mail: procon@senadorcanedo.go.gov.br

Procon Municipal de Trindade

Diretora: Flávia Firminia de Carvalho

Endereço: Rua Moisés Batista, nº 172, Centro. CEP 75.388-708

Telefones: (62) 3506-7098

E-mail: procon@trindade.go.gov.br

Procon Municipal de Uruaçu

Diretor: Adriano Roberto de Oliveira

Endereço: Rua Adelino Fernandes de Carvalho, nº 59, Centro. CEP 76.400-000

Telefones: (62) 3357-5100

E-mail: proconuruacu@hotmail.com

Procon Municipal de Valparaíso de Goiás

Diretor: Venerando Arantes Ferreira

Endereço: Rua 03, qd. 07, It. B, Galpão 04, Pq Rio Branco. CEP 72.870-055

Telefones: (61) 3627-7531

E-mail: atendimentoproconvalparaiso@gmail.com