

# CADASTRO ESTADUAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2020

**GOIÂNIA**

**JANEIRO, 2021**

## 1. APRESENTAÇÃO

A Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - Procon Goiás, divulga anualmente o ranking de fornecedores com reclamações classificadas pelos Procons do Estado de Goiás, integrados ao Sindex. Integram esse cadastro as demandas dos consumidores que foram registradas como processos administrativos e que, após análise técnica pelos Procons, são classificadas como atendidas ou não atendidas, no ano de 2020.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas - CRF, representa uma importante referência para todos os órgãos de proteção ao consumidor, imprensa, consumidores e para os próprios fornecedores.

Diariamente, os Procons atendem centenas de pessoas e, visando a celeridade, trata a maior parte dessas demandas apresentadas com procedimentos sumários de atendimento, como contatos telefônicos diretos com as empresas, cálculos, etc. Todavia, há casos em que se faz necessária a instauração do processo administrativo, aqui chamado de Reclamação, como último recurso.

A decisão de abertura de processo administrativo decorre da análise de algumas situações como: descumprimento de acordos realizados em outros tipos de atendimentos preliminares, reincidência do fornecedor em determinadas condutas, urgência e/ou gravidade do objeto da demanda, dentre outras.

No Cadastro de Reclamações Fundamentadas - CRF estão relacionados os fornecedores que tiveram análise técnica e classificação de seus processos no ano de 2020, identificados pelo radical do CNPJ e em alguns casos com a própria logomarca da empresa ou grupo, facilitando a identificação pelo consumidor.

A formulação e divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas pelo Procon Goiás cumpre as disposições da Lei 8.078/90 – CDC, em seu artigo 44 e Decreto Federal 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

## 2. PLATAFORMAS DE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL

### 2.1 PROCON WEB

O Procon Goiás implementou, desde 2014, uma plataforma para o atendimento virtual das demandas consumeristas. É o Procon Web, ferramenta que facilita o contato entre consumidores e fornecedores, além de levar atendimento aos consumidores de cidades goianas não contempladas com unidades de Procon Municipal.

Toda demanda que é registrada no Procon Web, é cuidadosamente analisada pela equipe técnica e depois repassada às empresas, para que estas tomem as medidas necessárias a fim de findar o conflito apresentado pelo consumidor.

O Procon Web passou por várias melhorias desde o seu lançamento e hoje é considerada uma multiplataforma, não só captando as reclamações de consumidores mas agregando também vários serviços, além do próprio agendamento de atendimento presencial. Vamos elencar todos eles:

#### **MÓDULO RECLAMAÇÕES:**

Utilize o modulo 'Reclamações' para registrar uma demanda de interesse particular, tais como assuntos relacionados a seu cartão de crédito, telefonia, supostas cobranças indevidas, etc. É importante ficar atento às interações do técnico, que pode solicitar informações e documentações adicionais, antes de enviar a demanda à empresa reclamada.

#### **MÓDULO AGENDAMENTO:**

Com a decretação da situação de pandemia, vários órgãos das administrações municipal, estadual e federal se viram impedidos, por um bom tempo, de realizar atendimentos presenciais. O Procon Goiás, seguindo a tendência das Unidades Vapt Vupt, retornou com o atendimento presencial mas sob agendamento.

Para se fazer o agendamento de atendimento presencial, caso haja necessidade, é necessário que o usuário esteja devidamente logado na plataforma e clique no botão 'Agendamento'. Após, escolha a unidade para qual deseja atendimento e depois escolha a data e horário. O atendimento é realizado de maneira segura, sem filas e tem duração máxima de 1h.

### **MÓDULO DÚVIDAS:**

Utilize este módulo para, como o próprio nome sugere, enviar sua dúvida ao Procon Goiás. Este recurso é bastante utilizado para cidadãos que residem no interior do estado e encontram certa dificuldade de realizar chamadas interurbanas e entrar em contato com o Disque Procon - 151. Do seu celular, tablet ou smartphone e utilizando uma rede de dados é perfeitamente possível acessar o Procon Web e registrar a solicitação.

### **MÓDULO DENÚNCIAS:**

O modulo '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.

As denúncias podem ser do tipo identificada (basta estar logado ao sistema) ou anônima. Nesta, não há necessidade de estar logado à plataforma, bastando que se clique no botão 'denúncia anônima' e depois preencher o campo destinado ao relato dos fatos e anexos comprobatórios.

### **MÓDULO BLOQUEAR TELEMARKETING:**

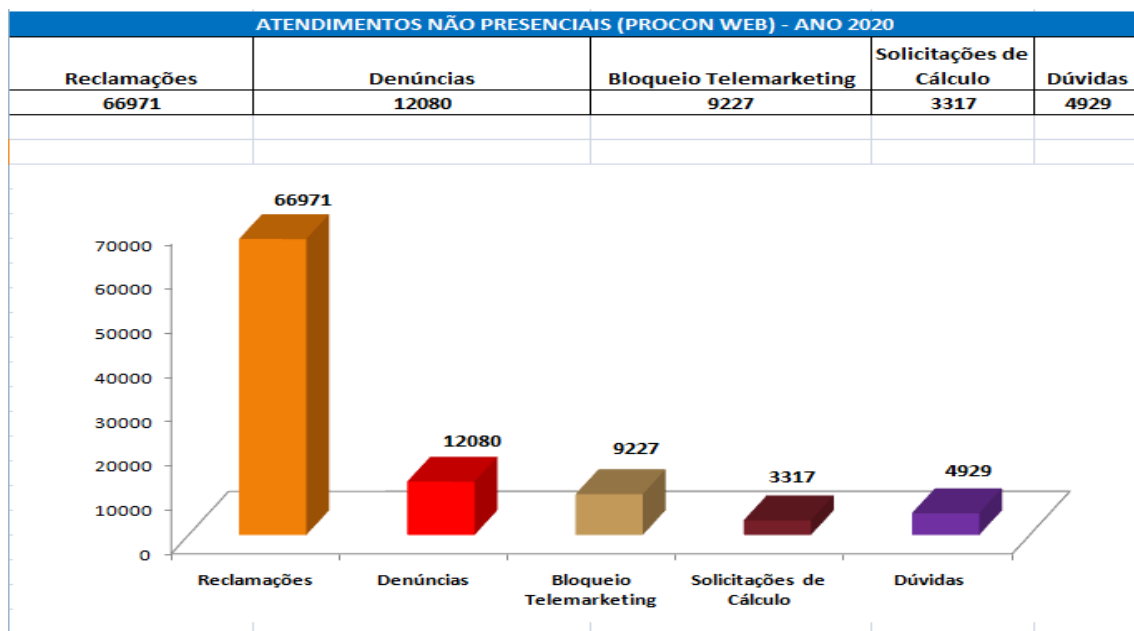
Desde a promulgação do Decreto Estadual nº 7.990/13, que regulamenta a Lei Estadual 17.424/11, o consumidor goiano pode optar por receber ou não ligações do tipo telemarketing. O Decreto nº 7.990/13, em seu artigo 2º dá competência exclusiva ao Procon Goiás para implementar e administrar o banco de dados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

Devidamente logado na plataforma, o cidadão poderá inserir até 3 números fixos ou móveis de sua titularidade e no prazo máximo de 30 dias após a inserção, as empresas são obrigadas a retirar estes números de seu banco de dados. Caso as ligações do tipo telemarketing persistam, o consumidor poderá se manifestar junto ao Procon através do menu 'Reclamações' anexando print comprobatório da chamada recebida, bem como nome da empresa. Será instaurado processo administrativo sancionatório em desfavor da mesma. O

cidadão poderá pleitear também indenização por danos morais na via judicial, pelos dissabores sofridos.

### MÓDULO CÁLCULO:

Este módulo é destinado para a solicitação de cálculos diversos, como: juros de cartão de crédito, carnês em atraso, financiamentos habitacionais, demandas judiciais, ações revisionais, etc. O serviço é gratuito e o cálculo, quando realizado, é inserido na própria plataforma, não sendo necessário o deslocamento ao Procon para retirada. A maioria dos cálculos tem validade de 30 dias, então é necessário que o consumidor fique atento ao Procon Web, para impressão do mesmo. Para mais informações sobre quais tipos de cálculos o Procon realiza, acesse nosso site [www.procon.go.gov.br](http://www.procon.go.gov.br).



## 2.2 CONSUMIDOR.GOV.BR

O Consumidor.gov.br é um serviço público voltado para a solução alternativa de conflitos de consumo, monitorado pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor –

Senacon (proprietária da plataforma) e com o apoio da sociedade.

A ferramenta foi concebida com base em princípios de transparência e controle social e fornece ao estado informações essenciais à elaboração de políticas públicas de defesa do consumidor e ao mesmo tempo incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de atendimento ao consumidor, já que são computados e divulgados vários índices como tempo médio de resposta, avaliação média do atendimento prestado ao consumidor, dentre outros.

A adesão das empresas à plataforma é voluntária, mas é regida por certos direitos e deveres, dentre os quais destacamos o compromisso delas em conhecer, analisar e investir todos os esforços para a solução do problema apresentado. Atualmente, cerca de 980 empresas têm adesão à plataforma, mais de 2,6 milhões de consumidores e mais de 3,6 milhões de reclamações já foram registradas.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir do menu 'indicadores', que disponibiliza dados a respeito da qualidade das reclamações finalizadas por empresa, por segmento, além de rankings atualizados por índice de solução, de satisfação, prazo médio de resposta e reclamações respondidas.

O Consumidor.gov.br, assim como o Procon Web e demais iniciativas, trazem contribuições significativas para as relações de consumo. Ao fortalecer a cultura do diálogo e os valores como transparência e excelência no atendimento, essas medidas servem como mais um estímulo para que as empresas revejam e aprimorem seus processos de atendimento e resgatem a confiança do mercado 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 para registro e gestão dos atendimentos dos consumidores que recorrem ao órgão e que serve de base para a elaboração do presente Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Atualmente, o Procon Goiás reúne informações de seus 17 postos de atendimento, além das demandas oriundas da Gerência de

Fiscalização e Disque-Denúncia - 151. Foram registrados no **Sindec** um total de **24.812** atendimentos no ano de 2020.

O setor de atendimento do Procon Goiás também conta com a Unidade de Resposta Audível – URA, responsável por gerir as ligações recebidas pelo número **151** (capital) e **(62) 3201-7124** (interior). No ano de 2020, foram registrados **174.552** atendimentos por este canal, sendo que nesta modalidade de atendimento são prestadas informações aos consumidores sobre seus direitos – nos mais variados assuntos –, informações sobre tramitação e andamento de processos, além do registro de denúncias, que são devidamente encaminhadas e apuradas pela Gerência de Fiscalização.

No que se refere ao **Procon Web**, tivemos o recorde de **96.450** registros de atendimento em 2020. Tal fato se deve à situação de pandemia, em que as unidades de atendimento presencial ficaram fechadas ao público de Março/2020 ao final de Outubro/2020.

Analisando-se estes dados, chegamos à conclusão de que 37,30% dos atendimentos foram do tipo sumários, 64,74% foram orientações prestadas aos consumidores e cidadãos e somente 3,40% são atendimentos que originaram processos administrativos, os chamados Termos de Reclamação ou Reclamação.

No total, o Procon Goiás realizou **295.814** atendimentos no ano de 2020, sendo que neste total somam-se as demandas presenciais e não-presenciais e as oriundas da fiscalização.

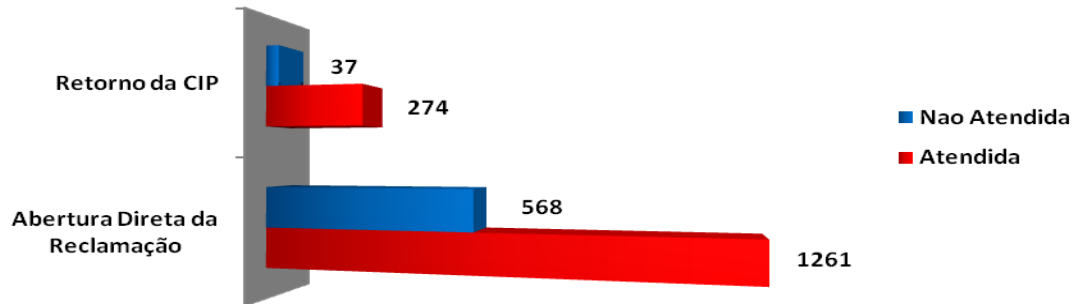
TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS - PROCON GOIÁS - ANO 2020		
Problemas Resolvidos	Orientações aos Consumidores	Processos Administrativos
<b>110.396</b>	<b>179.618</b>	<b>5.800</b>

TOTAL DE AUDIÊNCIAS REALIZADAS - PROCON GOIÁS - ANO 2020		
Com Acordo	Sem Acordo	TOTAL
<b>86</b>	<b>98</b>	<b>184</b>

### 3.1 TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS DOS PROCON's DO ESTADO DE GOIÁS

Os Procons do Estado de Goiás, municipais e o estadual, registraram um **total de 373.743** atendimentos no ano de 2020.

Total Geral de Classificações Realizadas pelos PROCON's de Goiás - Ano 2020

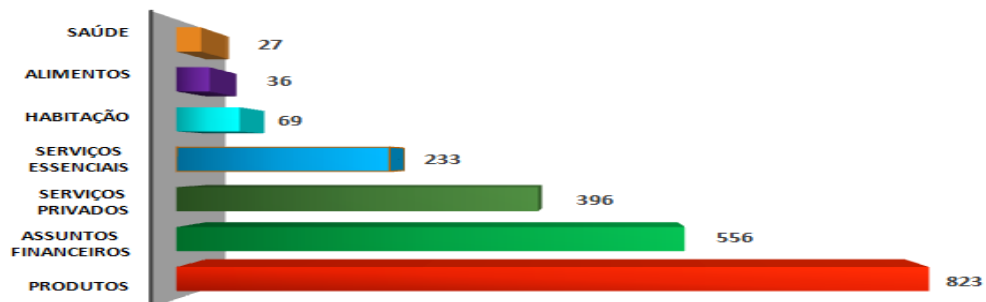


### 3.2 RANKING DAS ÁREAS MAIS RECLAMADAS

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2020 contém 2.140 classificações, sendo que o topo da lista é encabeçada pela área Produtos, seguido por Assuntos Financeiros e Serviços Privados.

RANKING DAS ÁREAS MAIS RECLAMADAS - ANO 2020








Posição	Área	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
1ª	Produtos	617	75,0%	206	25,0%	823	38,5%
2ª	Assuntos Financeiros	409	73,6%	147	26,4%	556	26,0%
3ª	Serviços Privados	245	61,9%	151	38,1%	396	18,5%
4ª	Serviços Essenciais	178	76,4%	55	23,6%	233	10,9%
5ª	Habitação	55	79,7%	14	20,3%	69	3,2%
6ª	Alimentos	9	25,0%	27	75,0%	36	1,7%
7ª	Saúde	22	81,5%	5	18,5%	27	1,3%
<b>Total</b>		<b>1.535</b>	<b>71,7%</b>	<b>605</b>	<b>28,3%</b>	<b>2.140</b>	<b>100,0%</b>



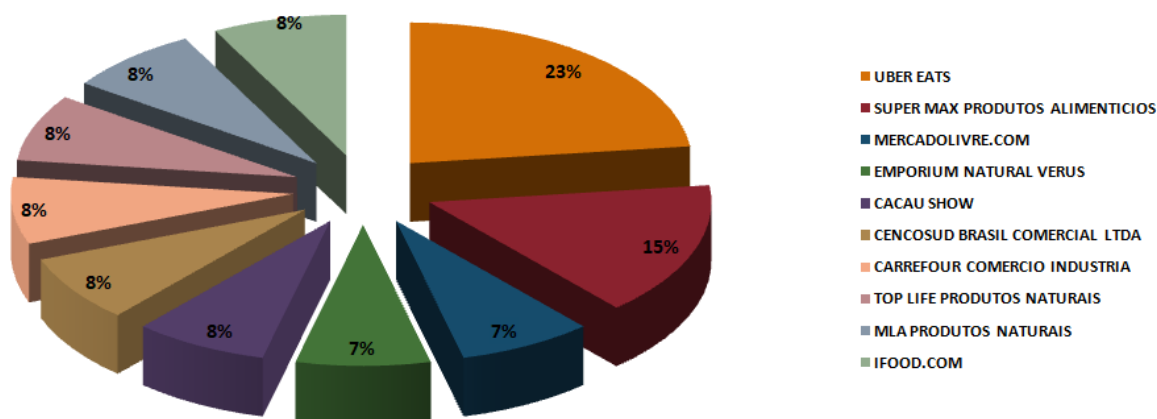


### **3.3 RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS - ÁREA DE ALIMENTOS**

O quadro exemplifica, pela logomarca da empresa e radical do CNPJ, as empresas com mais classificações na área de Alimentos no ano de 2020.

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA ALIMENTOS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quant.	%	Quant.	%		
1º	UBER EATS	17895464	3	100,0%	0	0,0%	3	
2º	SUPER MAX PRODUTOS ALIMENTICIOS	35787815	0	0,0%	2	100,0%	2	
3º	MERCADOLIVRE.COM	03361252	1	100,0%	0	1,0%	1	
4º	EMPORIUM NATURAL VERUS	13550715	1	100,0%	0	0,0%	1	
5º	CACAU SHOW	61472205	1	100,0%	0	0,0%	1	
6º	CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	39346861	0	0,0%	1	100,0%	1	
7º	CARREFOUR COMERCIO INDUSTRIA	45543915	0	0,0%	1	100,0%	1	
8º	TOP LIFE PRODUTOS NATURAIS	22512931	1	100,0%	0	0,0%	1	
9º	MLA PRODUTOS NATURAIS	24625029	1	100,0%	0	0,0%	1	
10º	IFOOD.COM	14380200	1	100,0%	0	0,0%	1	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área ALIMENTOS - Ano 2020



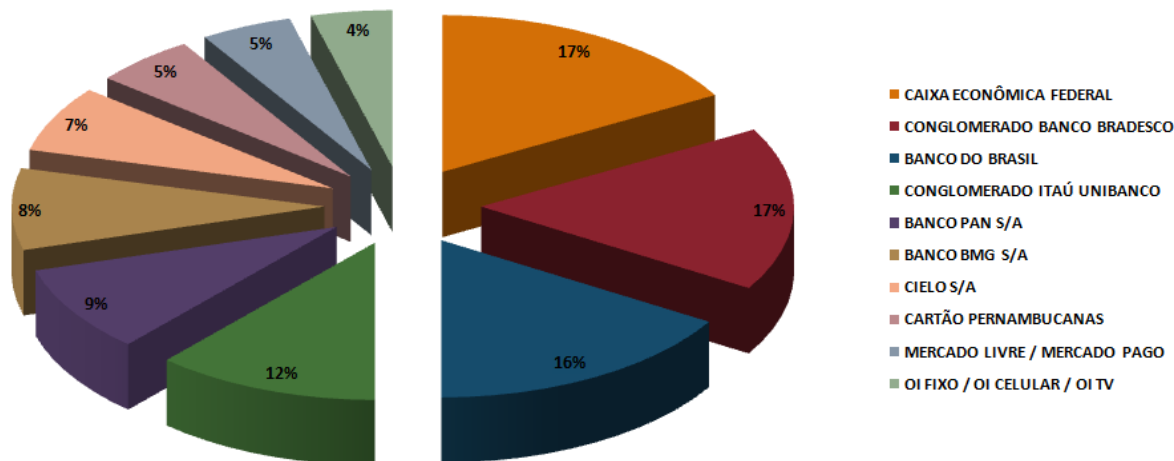
### 3.4 RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS - ÁREA ASSUNTOS FINANCEIROS

O quadro exemplifica, pela logomarca da empresa e radical do CNPJ, as empresas com mais classificações na área “Assuntos Financeiros” no ano de 2020.

**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	25	78,1%	7	21,9%	32	
2º	CONGLOMERADO BANCO BRADESCO	60746948	25	78,1%	7	21,9%	32	
3º	BANCO DO BRASIL	00000000	17	54,8%	14	45,2%	31	
4º	CONGLOMERADO ITAÚ UNIBANCO	60701190	18	81,8%	4	18,2%	22	
5º	BANCO PAN S/A	59285411	11	64,7%	6	35,3%	17	
6º	BANCO BMG S/A	61186680	10	62,5%	6	37,5%	16	
7º	CIELO S/A	01027058	3	23,1%	10	76,9%	13	
8º	CARTÃO PERNAMBUCANAS	43180355	7	70,0%	3	30,0%	10	
9º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	17192451	8	88,9%	1	11,1%	9	
10º	OI FIXO / OI CELULAR / OI TV	76535764	8	100,0%	0	0,0%	8	

**Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área ASSUNTOS FINANCEIROS - Ano 2020**

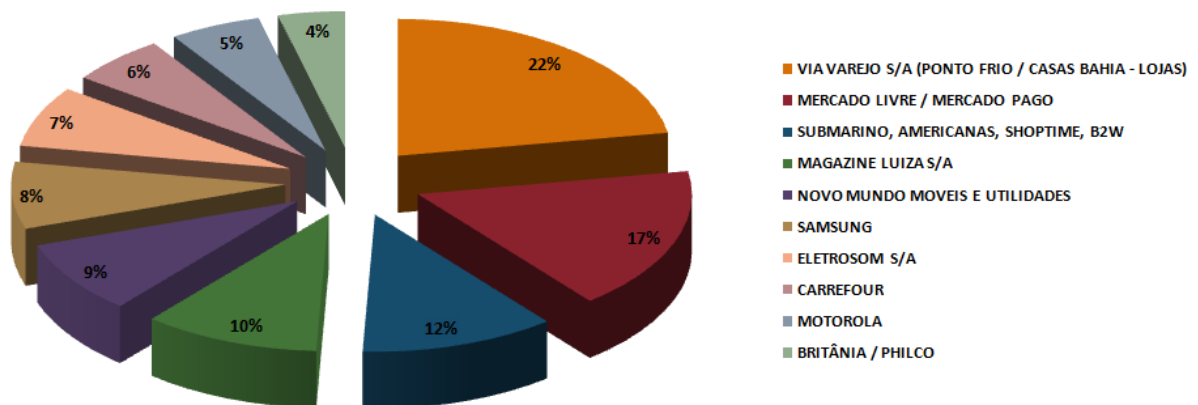


**3.5 RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS - ÁREA PRODUTOS**

O quadro exemplifica, pela logomarca da empresa e radical do CNPJ, as empresas com mais classificações na área “Assuntos Produtos” no ano de 2020.





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	37	59,7%	25	40,3%	62	
2º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	03361252	43	91,5%	4	8,5%	47	
3º	SUBMARINO, AMERICANAS, SHOPTIME, B2W	00776574	19	59,4%	13	40,6%	32	
4º	MAGAZINE LUIZA S/A	47960950	17	58,6%	12	41,4%	29	
5º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES	01534080	20	83,3%	4	16,7%	24	
6º	SAMSUNG	00280273	15	68,2%	7	31,8%	22	
7º	ELETROSOM S/A	22164990	17	85,0%	3	15,0%	20	
8º	CARREFOUR	45543915	12	75,0%	4	25,0%	16	
9º	MOTOROLA	01472720	9	60,0%	6	40,0%	15	
10º	BRITÂNIA / PHILCO	76492701	10	90,9%	1	9,1%	11	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área PRODUTOS - Ano 2020

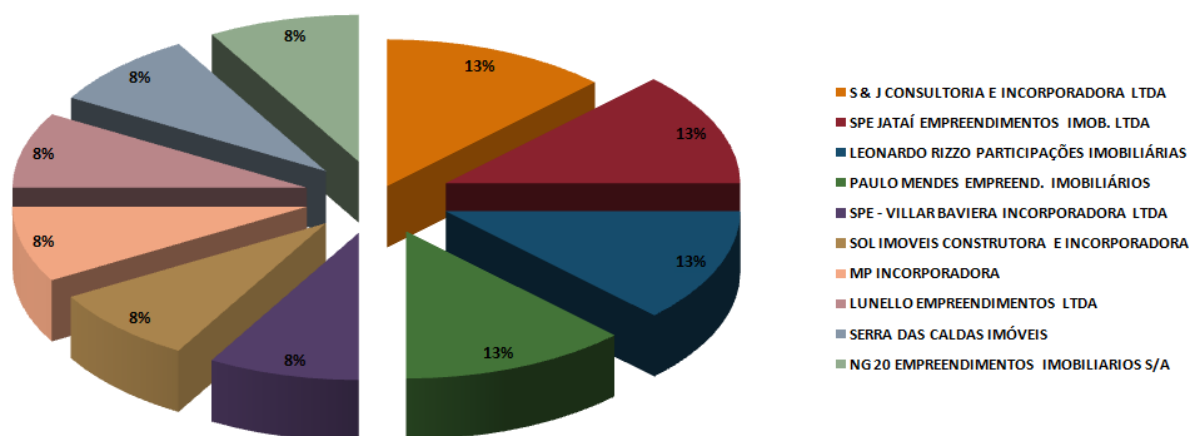


### 3.6 RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS - ÁREA HABITAÇÃO

O quadro exemplifica, pela logomarca da empresa e radical do CNPJ, as empresas com mais classificações na área “Assuntos Habitação” no ano de 2020.

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA HABITAÇÃO								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	S & J CONSULTORIA E INCORPORADORA LTDA	10144917	1	33,3%	2	66,7%	3	
2º	SPE JATAÍ EMPREENDIMENTOS IMOB. LTDA	21014160	3	100,0%	0	0,0%	3	
3º	LEONARDO RIZZO PARTICIPAÇÕES IMOBILIÁRIAS	02427169	3	100,0%	0	0,0%	3	
4º	PAULO MENDES EMPREEND. IMOBILIÁRIOS	04472181	3	100,0%	0	0,0%	3	
5º	SPE - VILLAR BAVIERA INCORPORADORA LTDA	16699213	2	100,0%	0	0,0%	2	
6º	SOL IMOVEIS CONSTRUTORA E INCORPORADORA	07451337	2	100,0%	0	0,0%	2	
7º	MP INCORPORADORA	25136263	2	100,0%	0	0,0%	2	
8º	LUNELLO EMPREENDIMENTOS LTDA	14580192	2	100,0%	0	0,0%	2	
9º	SERRA DAS CALDAS IMÓVEIS	00277400	2	100,0%	0	0,0%	2	
10º	NG 20 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S/A	19829219	0	0,0%	2	100,0%	2	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área HABITAÇÃO - Ano 2020

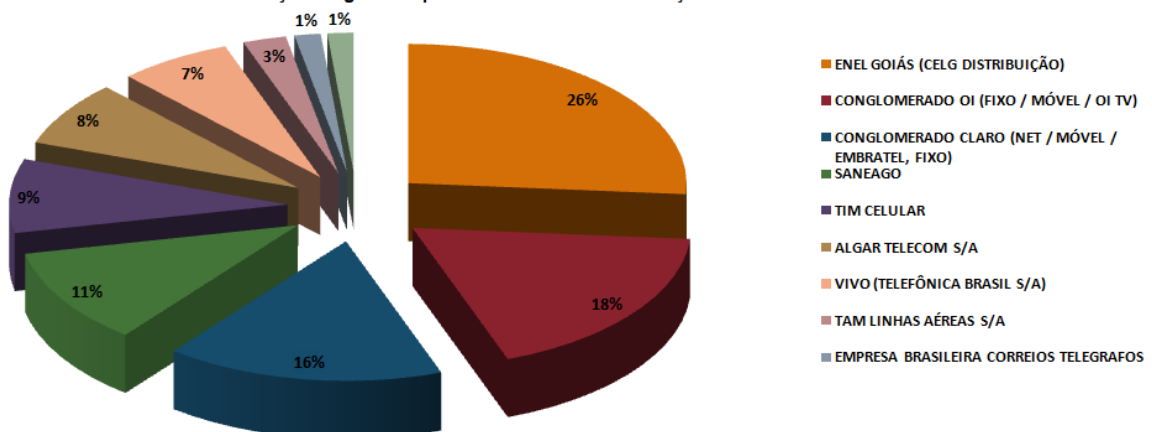


### 3.7 RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS - ÁREA SERVIÇOS ESSENCIAIS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical do CNPJ, as empresas com mais classificações na área Serviços Essenciais no ano de 2020.











RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SERVIÇOS ESSENCIAIS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	ENEL GOIÁS (CELG DISTRIBUIÇÃO)	01543032	38	73,1%	14	26,9%	52	
2º	CONGLOMERADO OI (FIXO / MÓVEL / OI TV)	76535764	31	86,1%	5	13,9%	36	
3º	CONGLOMERADO CLARO (NET / MÓVEL / EMBR)	40432544	26	81,3%	6	18,8%	32	
4º	SANEAGO	01616929	14	63,6%	8	36,4%	22	
5º	TIM CELULAR	02421421	11	64,7%	6	35,3%	17	
6º	ALGAR TELECOM S/A	71208516	10	66,7%	5	33,3%	15	
7º	VIVO (TELEFÔNICA BRASIL S/A)	02558157	10	76,9%	3	23,1%	13	
8º	TAM LINHAS AÉREAS S/A	02012862	5	100,0%	0	0,0%	5	
9º	EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS	34028316	2	66,7%	1	33,3%	3	
10º	GOL LINHAS AEREAS S/A	07575651	2	66,7%	1	33,3%	3	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área SERVIÇOS ESSENCIAIS - Ano 2020



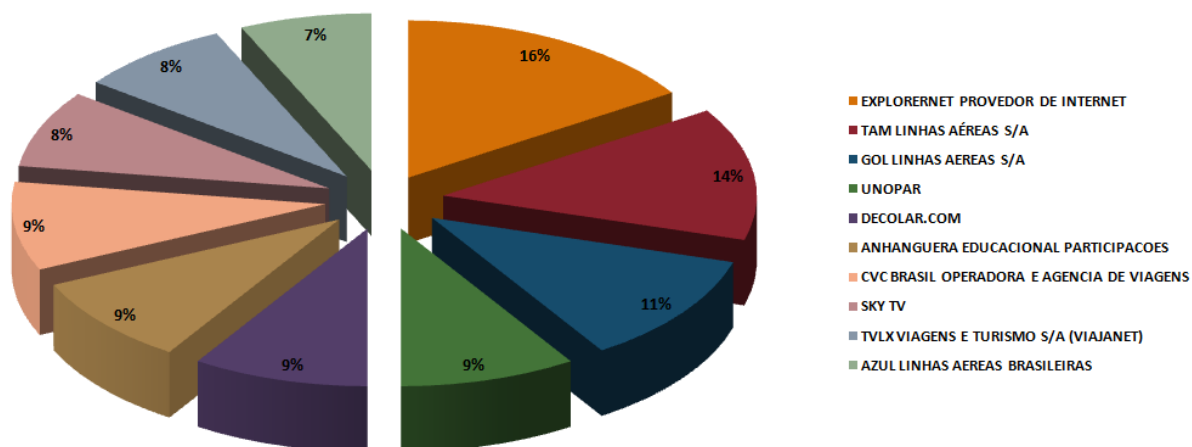
### 3.8 RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS - ÁREA SERVIÇOS PRIVADOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical do CNPJ, as empresas com mais classificações na área Serviços Privados no ano de 2020.

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SERVIÇOS PRIVADOS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	EXPLORERNET PROVEDOR DE INTERNET	06111200	14	100,0%	0	0,0%	14	
2º	TAM LINHAS AÉREAS S/A	02012862	12	100,0%	0	0,0%	12	
3º	GOL LINHAS AEREAS S/A	07575651	10	100,0%	0	0,0%	10	
4º	UNOPAR	38733648	4	50,0%	4	50,0%	8	
5º	DECOLAR.COM	03563689	6	75,0%	2	25,0%	8	
6º	ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES	04310392	5	62,5%	3	37,5%	8	
7º	CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS	10760260	6	75,0%	2	25,0%	8	
8º	SKY TV	00497373	4	57,1%	3	42,9%	7	
9º	TVLX VIAGENS E TURISMO S/A (VIAJANET)	12337454	6	85,7%	1	14,3%	7	
10º	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS	09296295	6	100,0%	0	0,0%	6	










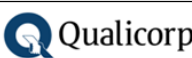
#### Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área SERVIÇOS PRIVADOS - Ano 2020

Nota: Foi considerado a soma total de processos dos 10 fornecedores mais reclamados na área Serviços Privados

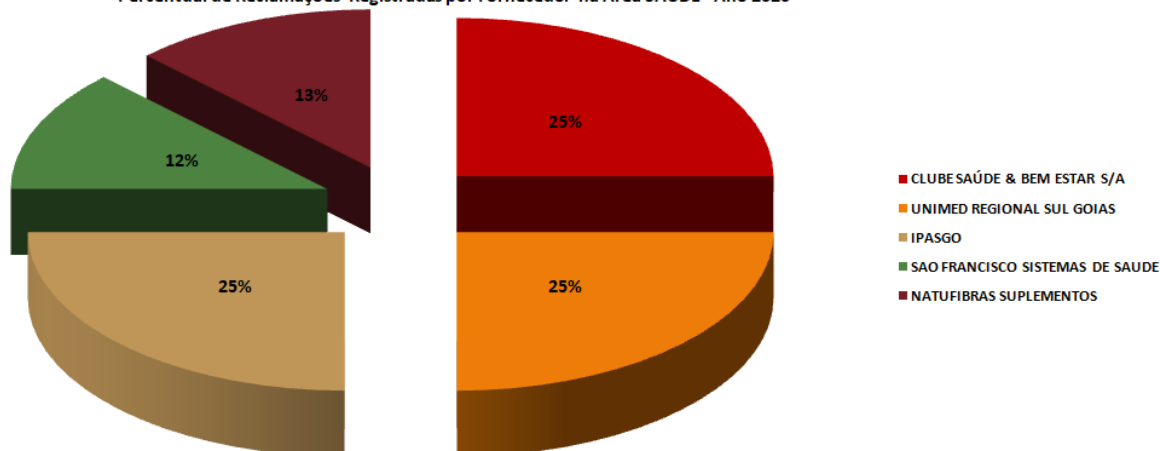


### 3.9 RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS - ÁREA SAÚDE

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical do CNPJ, as empresas com mais classificações na área Saúde no ano de 2020.

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SAÚDE								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	CLUBE SAÚDE & BEM ESTAR S/A	11706265	2	100,0%	0	0,0%	2	
2º	UNIMED REGIONAL SUL GOIÁS	33546979	2	100,0%	0	0,0%	2	
3º	IPASGO	01246693	1	50,0%	1	50,0%	2	
4º	SÃO FRANCISCO SISTEMAS DE SAÚDE	01613433	1	100,0%	0	0,0%	1	
5º	NATUFIBRAS SUPLEMENTOS	26338271	1	100,0%	0	0,0%	1	
6º	CENTRAL NACIONAL UNIMED	02812468	0	0,0%	1	100,0%	1	
7º	CENTRO ODONTOLÓGICO SORRISO DO POVO II	33872684	1	100,0%	0	0,0%	1	
8º	QUINTINO PSIQUIATRIA, ALCOOL E DROGAS	15254960	0	0,0%	1	100,0%	1	
9º	UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO	43643139	1	100,0%	0	0,0%	1	
10º	QUALICORP	03609855	1	100,0%	0	0,0%	1	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área SAÚDE - Ano 2020

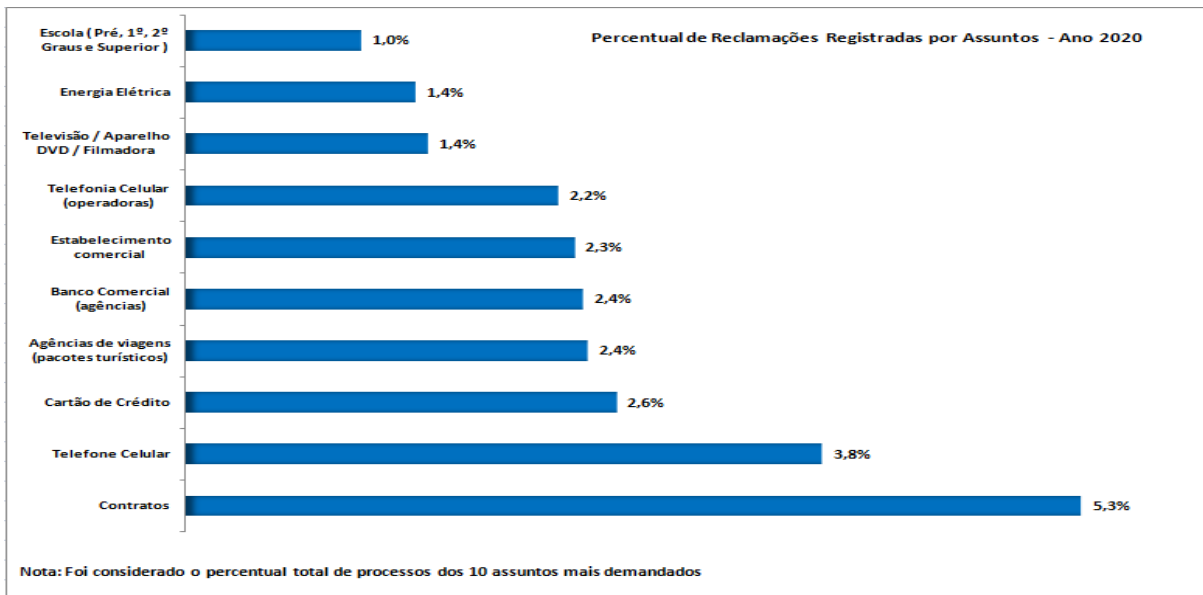




### 3.10 RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

Dentre todos os processos que compõem o Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2020, listamos os assuntos mais reclamados.

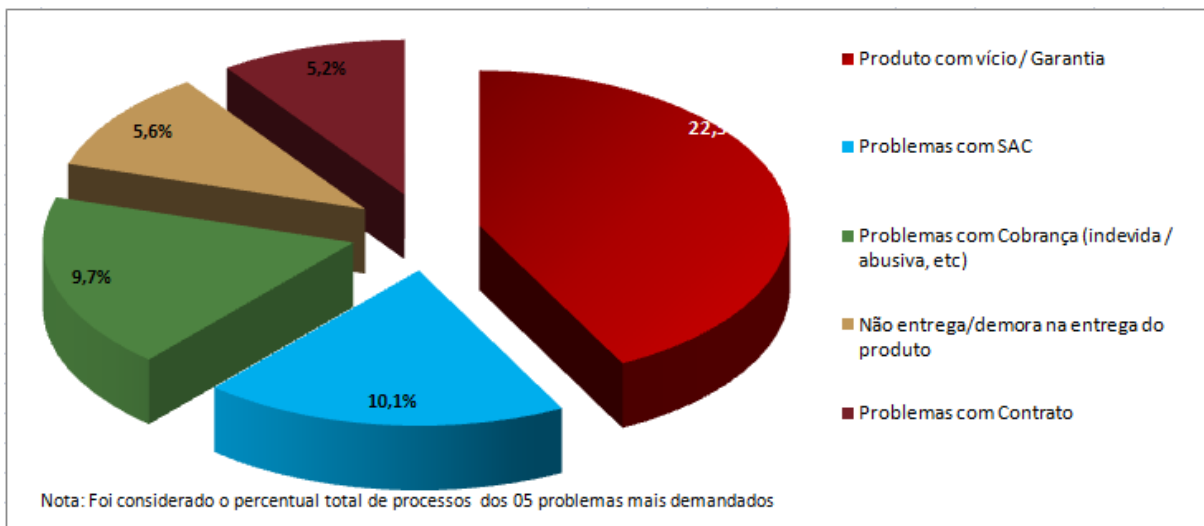
RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS							
Posição	Assuntos	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Contratos	161	75,2%	53	24,8%	214	5,3%
2º	Telefone Celular	99	65,1%	53	34,9%	152	3,8%
3º	Cartão de Crédito	83	80,6%	20	19,4%	103	2,6%
4º	Agências de viagens (pacotes turísticos)	87	90,6%	9	9,4%	96	2,4%
5º	Banco Comercial (agências)	63	66,3%	32	33,7%	95	2,4%
6º	Estabelecimento comercial	4	4,3%	89	95,7%	93	2,3%
7º	Telefonia Celular (operadoras)	72	80,9%	17	19,1%	89	2,2%
8º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	49	84,5%	9	15,5%	58	1,4%
9º	Energia Elétrica	41	74,5%	14	25,5%	55	1,4%
10º	Escola ( Pré, 1º, 2º Grau e Superior )	29	69,0%	13	31,0%	42	1,0%
11º	Telefonia Fixa	30	76,9%	9	23,1%	39	1,0%
12º	Geladeira e Freezer	31	79,5%	8	20,5%	39	1,0%
13º	Seguros Auto	28	73,7%	10	26,3%	38	0,9%
14º	Máquina de Lavar Roupa	34	89,5%	4	10,5%	38	0,9%
15º	Loteamento	29	76,3%	9	23,7%	38	0,9%
16º	Microcomputador/Produtos Informática	25	65,8%	13	34,2%	38	0,9%
17º	Máquinas e Equipamentos	33	89,2%	4	10,8%	37	0,9%
18º	Financeiras	22	61,1%	14	38,9%	36	0,9%
19º	Provedor de Internet	29	90,6%	3	9,4%	32	0,8%
20º	Produto de Uso Pessoal	30	93,8%	2	6,3%	32	0,8%



### 3.11 RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Dentre todos os processos que compõem o Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2020, listamos os problemas mais reclamados.

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS							
Posição	Problemas	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Produto com vício / Garantia	604	74,1%	211	25,9%	815	22,5%
2º	Problemas com SAC	291	79,5%	75	20,5%	366	10,1%
3º	Problemas com Cobrança (indevida / abusiva, etc)	262	74,4%	90	25,6%	352	9,7%
4º	Não entrega/demora na entrega do produto	149	73,4%	54	26,6%	203	5,6%
5º	Problemas com Contrato	143	76,5%	44	23,5%	187	5,2%
6º	Problemas com Serviços	62	77,5%	18	22,5%	80	2,2%
7º	Produto entregue diferente do pedido	34	77,3%	10	22,7%	44	1,2%
8º	Desistência de compra (cancelamento de compra)	28	93,3%	2	6,7%	30	0,8%
9º	Venda enganosa	21	87,5%	3	12,5%	24	0,7%
10º	Não pagamento de indenização	17	81,0%	4	19,0%	21	0,6%
11º	Discordância quanto as avarias	18	90,0%	2	10,0%	20	0,6%
12º	Crédito Consignado	9	56,3%	7	43,8%	16	0,4%
13º	Fila em Banco	0	0,0%	13	100,0%	13	0,4%
14º	Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	11	84,6%	2	15,4%	13	0,4%
15º	Publicidade enganosa	8	66,7%	4	33,3%	12	0,3%
16º	Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	10	83,3%	2	16,7%	12	0,3%
17º	Falta de peça de reposição	6	75,0%	2	25,0%	8	0,2%
18º	Demora na montagem/montagem incompleta	7	87,5%	1	12,5%	8	0,2%
19º	Prazo de validade (falta, ilegível, etc.)	0	0,0%	8	100,0%	8	0,2%
20º	Consumidor negativado indevidamente	4	57,1%	3	42,9%	7	0,2%



#### 4. RANKING DOS FORNECEDORES COM MENOR ÍNDICE DE RESOLUÇÃO NO PROCESSO

**RANKING DOS 20 FORNECEDORES COM MENOR ÍNDICE DE RESOLUÇÃO NO PROCESSO**

Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	CIELO S/A	01027058	4	28,6%	10	71,4%	14
2º	RICARDO ELETRO	13481309	4	44,4%	5	55,6%	9
3º	TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICACOES LTDA (EDITORA TRÊS)	00597491	6	50,0%	6	50,0%	12
4º	UNOPAR	38733648	4	50,0%	4	50,0%	8
5º	CASAS BAHIA, PONTO FRIO, EXTRA.COM (VIA VAREJO)	33041260	39	55,7%	31	44,3%	70
6º	BANCO DO BRASIL S/A	00000000	20	58,8%	14	41,2%	34
7º	CARDIF SEGUROS	08279191	10	58,8%	7	41,2%	17
8º	CONGLOMERADO SANTANDER BRASIL	90400888	9	60,0%	6	40,0%	15
9º	MOTOROLA	01472720	9	60,0%	6	40,0%	15
10º	MAGAZINE LUIZA S/A	47960950	21	61,8%	13	38,2%	34
11º	BANCO BMG S/A	61186880	10	62,5%	6	37,5%	16
12º	ANHANGUERA EDUCACIONAL	04310392	5	62,5%	3	37,5%	8
13º	SANEAGO	01616929	14	63,6%	8	36,4%	22
14º	SUBMARINO, AMERICANAS, SHOPTIME, B2W	00776574	23	63,9%	13	36,1%	36
15º	BANCO PAN S/A	59285411	11	64,7%	6	35,3%	17
16º	ASSURANT SEGURADORA S/A	03823704	10	66,7%	5	33,3%	15
17º	CARTÃO PERNAMBUCANAS	43180355	7	70,0%	3	30,0%	10
18º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA	00280273	17	70,8%	7	29,2%	24
19º	TIM CELULAR	02421421	15	71,4%	6	28,6%	21
20º	ZURICH SEGUROS	96348677	10	71,4%	4	28,6%	14

**4.1 RANKING DOS FORNECEDORES COM MAIOR ÍNDICE DE RESOLUÇÃO NO PROCESSO**

RANKING DOS 20 FORNECEDORES COM MAIOR ÍNDICE DE RESOLUÇÃO NO PROCESSO							
Pos.	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	EXPLORERNET PROVEDOR DE INTERNET	06111200	20	100,0%	0	0,0%	20
2º	TAM LINHAS AÉREAS	02012862	17	100,0%	0	0,0%	17
3º	WHIRLPOOL - BRASTEMP, CONSUL, KITCHENAID	59105999	11	100,0%	0	0,0%	11
4º	MOVEIS CUNHA NOVOS E USADOS	28759605	10	100,0%	0	0,0%	10
5º	NUBANK	18236120	9	100,0%	0	0,0%	9
6º	UBER / UBER EATS	17895646	8	100,0%	0	0,0%	8
7º	MONDIAL ELETRODOMÉSTICOS	07666567	8	100,0%	0	0,0%	8
8º	AZUL LINHAS AÉREAS	09296295	8	100,0%	0	0,0%	8
9º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO / EBAZAR	03361252	54	91,5%	5	8,5%	59
10º	BRITÂNIA / PHILCO	76492701	10	90,9%	1	9,1%	11
11º	TVLX VIAGENS E TURISMO S/A (VIAJANET)	12337454	8	88,9%	1	11,1%	9
12º	CASAS PERNAMBUCANAS	61099834	8	88,9%	1	11,1%	9
13º	NG30 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	19389454	7	87,5%	1	12,5%	8
14º	OI FIXO / OI CELULAR / OI TV	76535764	39	86,7%	6	13,3%	45
15º	GOL LINHAS AERÉAS	07575651	13	86,7%	2	13,3%	15
16º	CONGLOMERADO ITAÚ UNIBANCO	60701190	31	86,1%	5	13,9%	36
17º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES	01534080	22	84,6%	4	15,4%	26
18º	DECOLAR.COM	03563689	10	83,3%	2	16,7%	12
19º	ELETROSOM S/A	22164990	19	82,6%	4	17,4%	23
20º	CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S/A	10760260	9	81,8%	2	18,2%	11

Nota: ranking gerado a partir dos 50 mais reclamados

## 5. RANKING DOS FORNECEDORES COM MAIS PROCESSOS CLASSIFICADOS EM 2020

RANKING DOS 100 FORNECEDORES COM MAIS PROCESSOS CLASSIFICADOS - ANO 2020						
Posição	Fornecedor	Atendida		Não Atendida		Total Geral
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	VIA VAREJO S/A	39	55,7%	31	44,3%	70
2º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO / EBAZAR	54	91,5%	5	8,5%	59
3º	ENEL DISTRIBUICAO GOIÁS / ENEL GOIÁS	40	74,1%	14	25,9%	54
4º	OI FIXO / OI CELULAR / OI TV	39	86,7%	6	13,3%	45
5º	CONGLOMERADO BANCO BRADESCO	35	81,4%	8	18,6%	43
6º	CLARO / NET / EMBRATEL	32	78,0%	9	22,0%	41
7º	SUBMARINO, AMERICANAS, SHOPTIME, B2W	23	63,9%	13	36,1%	36
8º	CONGLOMERADO ITAÚ UNIBANCO	31	86,1%	5	13,9%	36
9º	MAGAZINE LUIZA S/A	21	61,8%	13	38,2%	34
10º	BANCO DO BRASIL S/A	20	58,8%	14	41,2%	34
11º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	26	78,8%	7	21,2%	33
12º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	22	84,6%	4	15,4%	26
13º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	17	70,8%	7	29,2%	24
14º	ALGAR TELECOM S/A	17	73,9%	6	26,1%	23
15º	ELETROSOM S/A	19	82,6%	4	17,4%	23
16º	SANEAMENTO DE GOIÁS S/A	14	63,6%	8	36,4%	22
17º	TIM CELULAR	15	71,4%	6	28,6%	21
18º	EXPLORERNET TECNOLOGIA DE PROVEDOR DE INTERNET	20	100,0%	0	0,0%	20
19º	CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	15	75,0%	5	25,0%	20
20º	BANCO PAN S/A	11	64,7%	6	35,3%	17
21º	TAM LINHAS AÉREAS S/A	17	100,0%	0	0,0%	17
22º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A	10	58,8%	7	41,2%	17
23º	BANCO BMG S/A	10	62,5%	6	37,5%	16
24º	TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)	13	68,4%	6	31,6%	19
25º	CONGLOMERADO SANTANDER BRASIL	9	60,0%	6	40,0%	15
26º	GOL LINHAS AEREAS S/A	13	86,7%	2	13,3%	15
27º	MOTOROLA	9	60,0%	6	40,0%	15
28º	ASSURANT SEGURADORA S/A	10	66,7%	5	33,3%	15
29º	ZURICH BRASIL COMPANHIA DE SEGUROS	10	71,4%	4	28,6%	14
30º	CIELO S/A	4	28,6%	10	71,4%	14
31º	EDITORA TRÊS	6	50,0%	6	50,0%	12
32º	DECOLAR.COM LTDA	10	83,3%	2	16,7%	12
33º	BRITÂNIA / PHILCO	10	90,9%	1	9,1%	11
34º	WHIRLPOOL - BRASTEMP, CONSUL, KITCHENAID	11	100,0%	0	0,0%	11
35º	SKY	8	72,7%	3	27,3%	11
36º	CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S/A	9	81,8%	2	18,2%	11
37º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S/A	8	72,7%	3	27,3%	11
38º	ELECTROLUX	8	80,0%	2	20,0%	10
39º	MOVEIS CUNHA NOVOS E USADOS	10	100,0%	0	0,0%	10
40º	CARTÃO PERNAMBUCANAS	7	70,0%	3	30,0%	10
41º	VIAJANET	8	88,9%	1	11,1%	9
42º	CASAS PERNAMBUCANAS (LOJAS)	8	88,9%	1	11,1%	9
43º	NUBANK	9	100,0%	0	0,0%	9
44º	RICARDO ELETRO	4	44,4%	5	55,6%	9
45º	UBER / UBER EATS	8	100,0%	0	0,0%	8
46º	ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A	5	62,5%	3	37,5%	8
47º	MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S/A	8	100,0%	0	0,0%	8

48º	NG30 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	7	87,5%	1	12,5%	8
49º	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS	8	100,0%	0	0,0%	8
50º	UNOPAR	4	4,0%	4	50,0%	8
51º	COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE	7	100,0%	0	0,0%	7
52º	SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO DE SÁ	4	57,1%	3	42,9%	7
53º	SEMP TOSHIBA	6	85,7%	1	14,3%	7
54º	CORREIOS	4	57,1%	3	42,9%	7
55º	LG ELECTRONICS DO BRASIL	6	85,7%	1	14,3%	7
56º	BANCO CETELEM S/A	6	85,7%	1	14,3%	7
57º	GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA	5	71,4%	2	28,6%	7
58º	SEB DO BRASIL (ARNO, PENEDO, ROCHEDO)	6	85,7%	1	14,3%	7
59º	BV FINANCEIRA	4	57,1%	3	42,9%	7
60º	AVIANCA	5	83,3%	1	16,7%	6
61º	LOJAS AVENIDA S/A	5	83,3%	1	16,7%	6
62º	APPLE	2	33,3%	4	66,7%	6
63º	PAGSEGURO INTERNET S/A	4	66,7%	2	33,3%	6
64º	MAPFRE SEGUROS GERAIS	5	100,0%	0	0,0%	5
65º	MAX MILHAS	5	100,0%	0	0,0%	5
66º	MULTILASER INDUSTRIAL	5	100,0%	0	0,0%	5
67º	HAVAN LOJAS DE DEPARTAMENTOS	5	100,0%	0	0,0%	5
68º	BONFIM CURSOS PREPARATORIOS (INSTITUTO META)	5	100,0%	0	0,0%	5
69º	GCOM NETWORKS LTDA (INTERNET UP)	5	100,0%	0	0,0%	5
70º	123MILHAS.COM / 123 MILHAS	5	100,0%	0	0,0%	5
71º	AYMORE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	2	50,0%	2	50,0%	4
72º	PICPAY SERVICOS S/A	4	100,0%	0	0,0%	4
73º	LUIZASEG SEGUROS S/A	2	50,0%	2	50,0%	4
74º	CARTÃO CARREFOUR	4	100,0%	0	0,0%	4
75º	SARAIVA E SICILIANO S/A (LIVRARIA SARAIVA)	2	50,0%	2	50,0%	4
76º	BANCO SAFRA S/A	4	100,0%	0	0,0%	4
77º	LEONARDO RIZZO	4	100,0%	0	0,0%	4
78º	ADIDAS DO BRASIL	3	75,0%	1	25,0%	4
79º	PANASONIC	4	100,0%	0	0,0%	4
80º	BOOKING.COM	4	100,0%	0	0,0%	4
81º	SABEMI SEGURADORA S/A	4	100,0%	0	0,0%	4
82º	CHUBB SEGUROS BRASIL	4	100,0%	0	0,0%	4
83º	PUC GOIÁS	4	100,0%	0	0,0%	4
84º	EBANX	2	50,0%	2	50,0%	4
85º	EXPEDIA DO BRASIL AGENCIA DE VIAGENS TURISMO	3	75,0%	1	25,0%	4
86º	MARISA LOJAS S/A	4	100,0%	0	0,0%	4
87º	PLANEJAR DESIGN MOVEIS E DECORAÇÃO	0	0,0%	3	100,0%	3
88º	AULIK INDUSTRIA E COMERCIO (LENOXX SOUND)	3	100,0%	0	0,0%	3
89º	RIO VEÍCULOS LTDA	1	33,3%	2	66,7%	3
90º	FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL	0	0,0%	3	100,0%	3
91º	AVON COSMÉTICOS	3	100,0%	0	0,0%	3
92º	GELOPAR REFRIGERAÇÃO PARANAENSE	2	66,7%	1	33,3%	3
93º	POSITIVO TECNOLOGIA S/A	2	66,7%	1	33,3%	3
94º	L.HENRIQUE DE MOURA & CIA LTDA	2	66,7%	1	33,3%	3
95º	ESMALTEC S/A	3	100,0%	0	0,0%	3
96º	CICAL VEÍCULOS LTDA	2	66,7%	1	33,3%	3
97º	SONY	3	100,0%	0	0,0%	3
98º	CLUB MAIS ADMINISTRADORA DE CARTOES (CARTÃO AVENIDA)	3	100,0%	0	0,0%	3
99º	COLCHÕES ORTOBOM	3	100,0%	0	0,0%	3
100º	UNIVERSO ONLINE S/A	3	100,0%	0	0,0%	3

Para visualizar a lista completa acesse: <https://www.procon.go.gov.br/reclamacao-fundamentada/reclamacoes-fundamentadas.html>

## 6. UNIDADES DE ATENDIMENTO DO PROCON GOIÁS

### Araguaia Shopping

Rua 44, nº 399, Setor Central Goiânia - GO - CEP: 74063-010

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 8 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Buena Vista

Rua T61, nº 180 Quadra 124 Lote 07/15 - Salas: 335 a 338, Shopping Buena Vista, Setor Bueno Goiânia - GO - CEP: 74223-170

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 8 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Campinas

Av. Anhanguera, nº 7840 - St. Campinas Goiânia - GO - CEP: 74503-100

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 08 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Lozandes

Av. Olinda Qd. H4 Lt. 01-03 nº 960, Park Lozandes Goiânia - GO - CEP: 74884-120

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 08 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Mangalô

Avenida Mangalô, Quadra 156, Lote 01 a 06, Shopping Popular Mangalô, Setor Morada do Sol Goiânia - GO - CEP: 74475-115

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 8 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Passeio das Águas

Avenida Perimetral Norte, Shopping Passeio das Águas, loja D 01, Piso 01, Residencial Humaitá Goiânia - GO - CEP: 74573-260

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 08 às 19h

Sábados: das 8 às 13h

### Portal Shopping

Av. Anhanguera, nº 14.404, Portal Shopping, sala: LUC 163A, Bairro Capuava Goiânia-GO - CEP: 74450-010

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 12 às 20h

Sábados: sem atendimento

### Praça Cívica (Central do Servidor)

Rua 82, nº 400, Praça Cívica, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Centro Goiânia - GO - CEP: 74003-010

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 8 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Praça da Bíblia

Av. Anhanguera, nº 2727, Setor Leste Universitário Goiânia - GO - CEP: 74610-010

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 8 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Shopping Bougainville

Rua 9, nº 1855 - St. Marista, Goiânia - GO - CEP: 74150-130 Shopping Bougainville

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 10 às 19h

Sábados: sem atendimento

**Data de Inauguração:** 22 de julho de 2020

### Shopping Cerrado

Av. Anhanguera, Qd 582 Lt B01, nº 10.790 1º Piso, Aeroviário Goiânia - GO - CEP: 74435-090

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 12 às 20h

Sábados: sem atendimento

### Shopping Cidade Jardim

Av. Nero Macedo, nº 400 - 1º Piso, Cidade Jardim Goiânia - GO - CEP: 74423-250

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 08 às 19h

Sábados: das 08h às 13h



## Aparecida de Goiânia

### Admar Otto ( Buriti Shopping)

Av. Rio Verde, Quadra 102/104, Buriti Shopping, sala n.º 341 Vila São Tomaz Aparecida de Goiânia - GO - CEP: 74980-070

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 8 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Aparecida Shopping

Avenida Independência, quadra área, Lt 1, Setor Serra Dourada 4ª etapa, Aparecida Shopping, sala ML10 Vapt Vupt Aparecida de Goiânia-GO - CEP: 74973-753

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 8 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

### Garavelo

Atendimento na unidade localizada na Avenida Tropical até 06/02/2021. Novo endereço a partir de 22/02/2021: Avenida Igualdade, Lotes: 18 e 19, Setor Garavelo, Aparecida de Goiânia - Goiás. CEP: 74930-530, Garavelo Shopping.

**Funcionamento:**

Segunda a sexta-feira: das 8 às 17h

Sábados: das 8 às 13h

Para endereços das demais unidades de atendimento Vapt Vupt do Estado de Goiás, acesse o Portal de Serviços do Vapt Vupt Digital <https://vaptvupt.go.gov.br/>

## 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: (621) 3383-3100

E-mail: proconaltohorizonte@gmail.com

### Procon Municipal de Aparecida de Goiânia

Dirigente: Adebalde Marinho Resende

Endereço: Av. das Nações, qd 10, Lt 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: Wilson Xavier de Velasco Filho

Endereço: Rua Estrela do Sul eq. 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 (fechado)

Dirigente:

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

Telefones: (64) 3608-6092/6093

E-mail: proconmunicipal88@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](mailto:procon@caldasnovas.go.gov.br)

**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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:procon@goianesia.go.gov.br)

**Procon Municipal de Goiânia**

Dirigente: Gustavo Cruvinel

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

Telefones: (62) 3524-2942

E-mail: [procongoiania@goiania.go.gov.br](mailto: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](mailto:procongoiatuba@hotmail.com)

**Procon Municipal de Inhumas**

Dirigente: Valdir José Ribeiro

Endereço: Rua Mamedio Calil, qd 36, It 11. Centro. CEP 75.400-000  
Telefones: (62) 3514-2460/8588  
E-mail: [procon@inhumas.go.gov.br](mailto: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](mailto: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](mailto:proconitaberaí@hotmail.com)

**Procon Municipal de Itumbiara**

Diretor: Alessandro Paula Zanin  
Endereço: Av. Porto Nacional, nº 495, Bairro Planalto. CEP 75.528-122  
Telefones: (64) 3432-1215  
E-mail: [procon@itumbiara.go.gov.br](mailto:procon@itumbiara.go.gov.br)

**Procon Municipal de Jaraguá**

Dirigente: Charlene Gonçalves Ramos Magalhães  
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](mailto:procon@jaragua.go.gov.br)

**Procon Municipal de Jataí**

Dirigente: Oriston de Souza Cardoso  
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](mailto:procon@jatai.go.gov.br)

**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](mailto:proconluzianiagoias@gmail.com)

**Procon Municipal de Mineiros**

Dirigente:  
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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:procon@piresdorio.go.gov.br)

**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: Deuseny Ferreira de Freitas

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](mailto: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](mailto: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@santoantoniododescoberto.go.gov.br](mailto:procon@santoantoniododescoberto.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: Marcus Fellipe Gonçalves Barbosa

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](mailto: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](mailto:procon@trindade.go.gov.br)

**Procon Municipal de Uruaçu**

Diretor: Bruno Henrique Vasconcelos

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

Telefones: (62) 3357-5100

E-mail: [proconuruacu@hotmail.com](mailto: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](mailto:atendimentoproconvalparaiso@gmail.com)