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

CADASTRO ESTADUAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2016

PROCON GOIÁS

ANO - 2016

Governador do Estado
Marconi Ferreira Perilo Júnior

Secretário de Segurança Pública e Administração Penitenciária
Ricardo Brisolla Balestreri

Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor
Darlene Costa Azevedo Araújo

Gerente de Atendimento ao Consumidor
Rosânia Nunes Ferreira

Coordenação Estadual do SINDEC
Dany Razzouk

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
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 2016.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas 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 denominada 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 2016, 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 da Pessoa Jurídica – CNPJ.

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

Darlene Costa Azevedo Araújo
Superintendente do PROCON Goiás

[1] O uso da expressão Reclamação refere-se exclusivamente aos processos administrativos. Esta terminologia foi adotada pelo legislador na Lei 8.078/960 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:

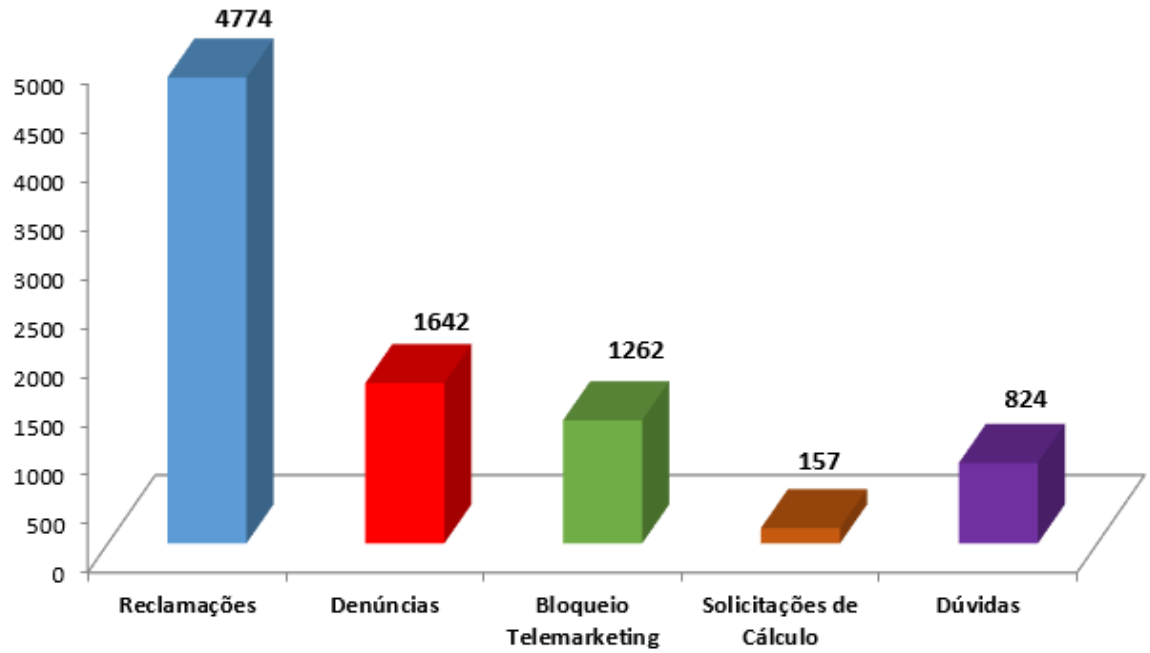
Desde a promulgação do Decreto Estadual nº 7.990/13, que regulamenta a Lei Estadual 17.424/11, o consumidor goiano pode optar por receber ou não ligações do tipo telemarketing. O Decreto nº 7.990/13, em seu artigo 2º dá competência exclusiva ao Procon Estadual de Goiás para implementar e administrar 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 - ANO 2016				
Reclamações	Denúncias	Bloqueio Telemarketing	Solicitações de Cálculo	Dúvidas
4774	1642	1262	157	824



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 370 empresas, sendo que várias outras estão em fase de credenciamento. Estão cadastrados 460 mil consumidores e mais de 570 mil 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.

PROCON Goiás

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 15 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 2016 - **91.977 atendimentos.**

Analisando a demandas dos atendimentos presenciais do PROCON Goiás, **42,86%** foram resolvidas no ato do atendimento, **54,31%** são orientações prestadas aos consumidores e somente **2,82%** são reclamações que se transformaram em Processos Administrativos.

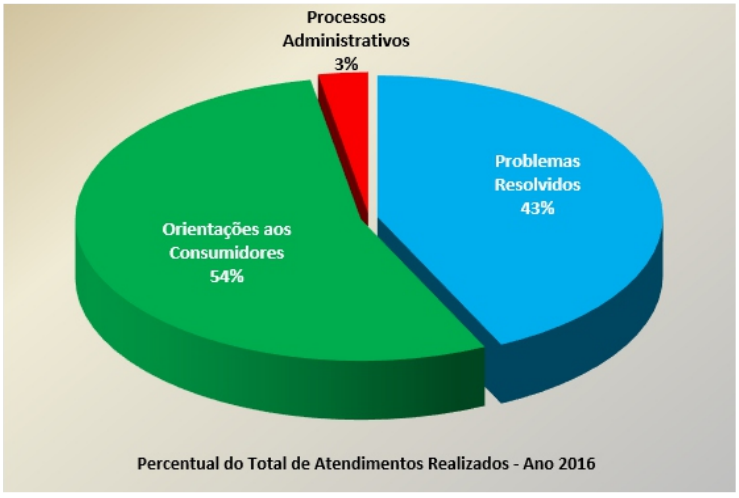
O setor de atendimento do PROCON Goiás também conta com a Unidade de Resposta Audível – URA, responsável por registrar as demandas do tele atendimento do órgão, através do fone 151. No ano de 2016 foram registrados **62.827** atendimentos pela URA, sendo que nesta modalidade de atendimento são prestadas 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.

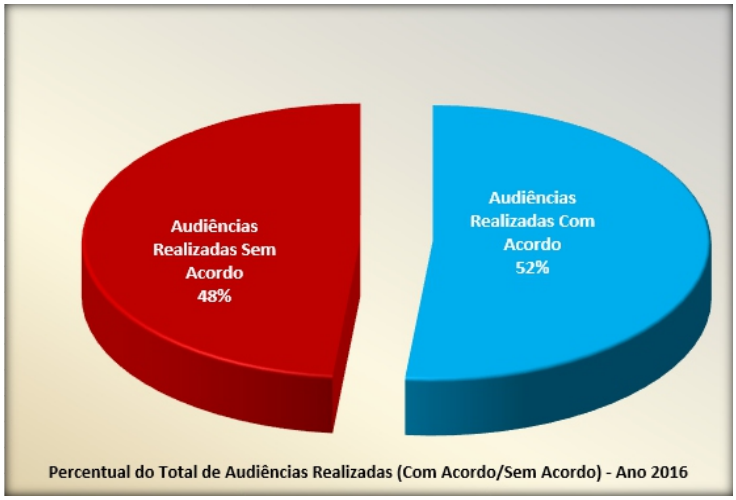
Uma inovação do PROCON Goiás no que se refere ao atendimento dos consumidores foi a implementação do atendimento não presencial, disponibilizado a partir de Agosto/2014. Esta ferramenta desenvolvida para o atendimento não presencial teve **8.659** atendimentos registrados em 2016.

No total, o PROCON Goiás realizou **163.020 atendimentos** no ano de 2016, 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 2016		
Problemas Resolvidos	Orientações aos Consumidores	Processos Administrativos
69.877	88.546	4.597

TOTAL DE AUDIÊNCIAS REALIZADAS - PROCON GOIÁS - ANO 2016		
Com Acordo	Sem Acordo	TOTAL
1.371	1.287	2.658

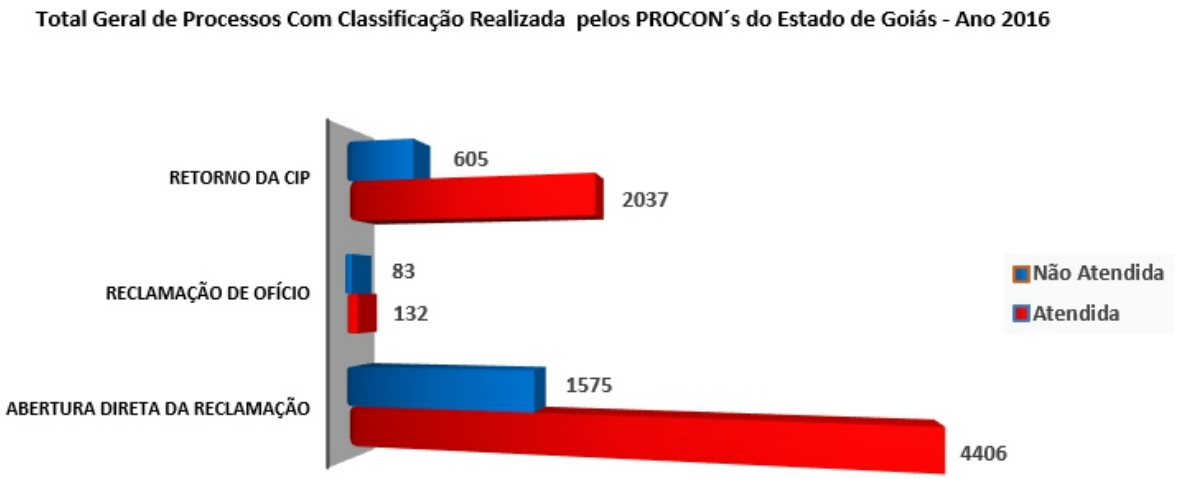




3.1 Total Geral de Atendimentos dos PROCON`s do Estado de Goiás em 2016.

Os Procons do Estado de Goiás integrados ao SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, registraram no sistema no ano de 2016 o total de **177.961** atendimentos aos consumidores.

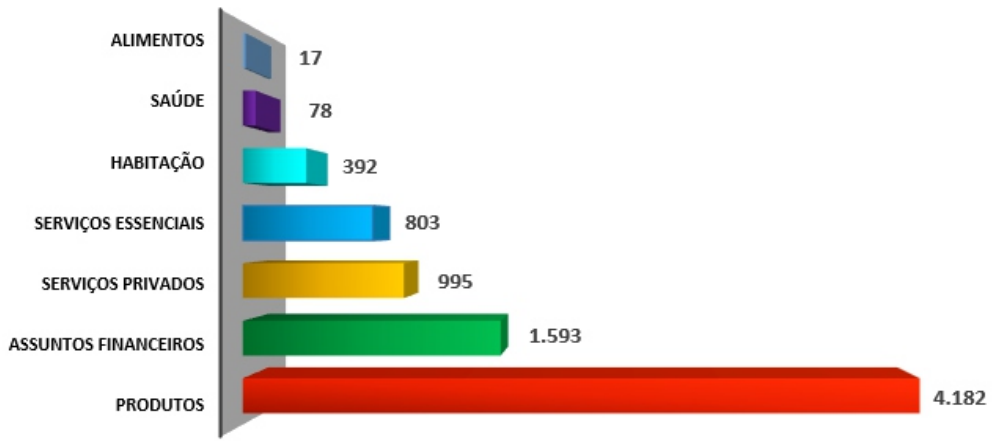
Dos procedimentos classificados no sistema pelos Procons, os Processos Administrativos foram instaurados da forma que segue:



3.2. Ranking das Áreas mais reclamadas.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2016 contém **8.060** reclamações, sendo que mais da metade deste volume corresponde a problemas envolvendo a área de *Produtos*, seguido por *Assuntos Financeiros* e *Serviços Privados.*

RANKING DAS ÁREAS MAIS RECLAMADAS - ANO 2016							
Posição	Área	Atendida		Não Atendida		Total Geral	
		Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
1ª	Produtos	3.304	79,0%	878	21,0%	4.182	51,9%
2ª	Assuntos Financeiros	1.063	66,7%	530	33,3%	1.593	19,8%
3ª	Serviços Privados	670	67,3%	325	32,7%	995	12,3%
4ª	Serviços Essenciais	522	65,0%	281	35,0%	803	10,0%
5ª	Habitação	213	54,3%	179	45,7%	392	4,9%
6ª	Saúde	57	73,1%	21	26,9%	78	1,0%
7ª	Alimentos	14	82,4%	3	17,6%	17	0,2%
Total		5.843	72,5%	2.217	27,5%	8.060	100,0%



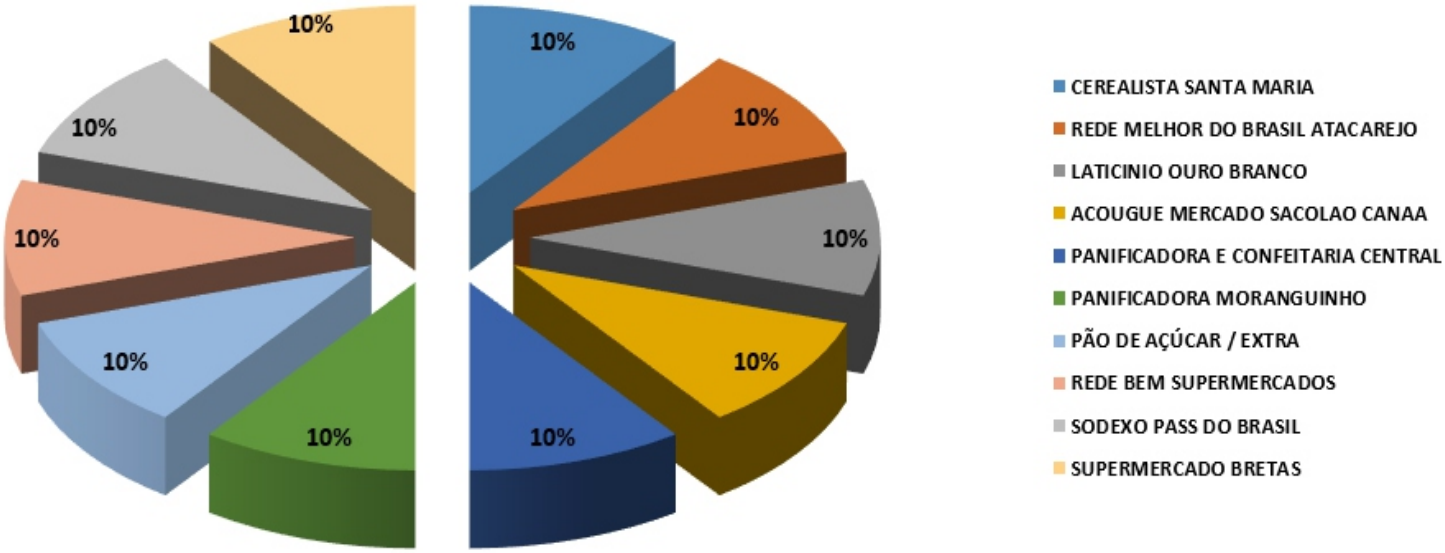
3.3 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área ALIMENTOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Alimentos no ano de 2016:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA DE ALIMENTOS

Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quant.	%	Quant.	%		
1º	CEREALISTA SANTA MARIA	5280582	0	0,0%	1	100,0%	1	
2º	REDE MELHOR DO BRASIL ATACAREJO	15472724	0	0,0%	1	100,0%	1	
3º	LATICINIO OURO BRANCO	5794777	0	0,0%	1	1,0%	1	
4º	ACOUGUE MERCADO SACOLAO CANAA	15109012	1	100,0%	0	0,0%	1	
5º	PANIFICADORA E CONFEITARIA CENTRAL	12593798	1	100,0%	0	0,0%	1	
6º	PANIFICADORA MORANGUINHO	12382379	1	100,0%	0	0,0%	1	
7º	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA	47508411	1	100,0%	0	0,0%	1	
8º	REDE BEM SUPERMERCADOS	12986273	1	100,0%	0	0,0%	1	
9º	SODEXO PASS DO BRASIL	10744404	1	100,0%	0	0,0%	1	
10º	SUPERMERCADO BRETAS	39346861	1	100,0%	0	0,0%	1	

Percentual de Reclamações Registradas por fornecedor na Área ALIMENTOS - Ano 2016



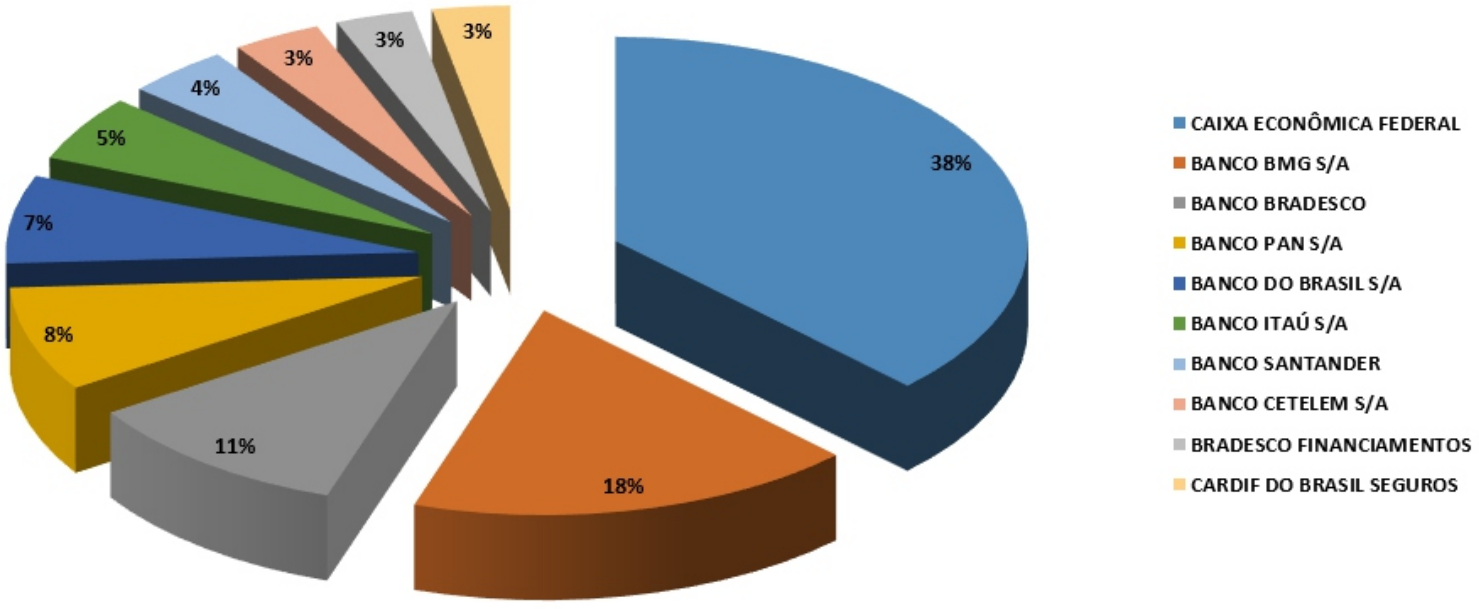
3.4 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área ASSUNTOS FINANCEIROS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Assuntos Financeiros no ano de 2016:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS

Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00360305	162	62,8%	96	37,2%	258	
2º	BANCO BMG S/A	61186680	93	76,9%	28	23,1%	121	
3º	BANCO BRADESCO	60746948	20	27,0%	54	73,0%	74	
4º	BANCO PAN S/A	59285411	35	61,4%	22	38,6%	57	
5º	BANCO DO BRASIL S/A	00000000	27	56,3%	21	43,8%	48	
6º	BANCO ITAÚ S/A	60701190	24	66,7%	12	33,3%	36	
7º	BANCO SANTANDER	90400888	10	35,7%	18	64,3%	28	
8º	BANCO CETELEM S/A	00558456	21	87,5%	3	12,5%	24	
9º	BRADESCO FINANCIAMENTOS	07207996	16	76,2%	5	23,8%	21	
10º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS	08279191	20	95,2%	1	4,8%	21	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor da Área ASSUNTOS FINANCEIROS - Ano 2016

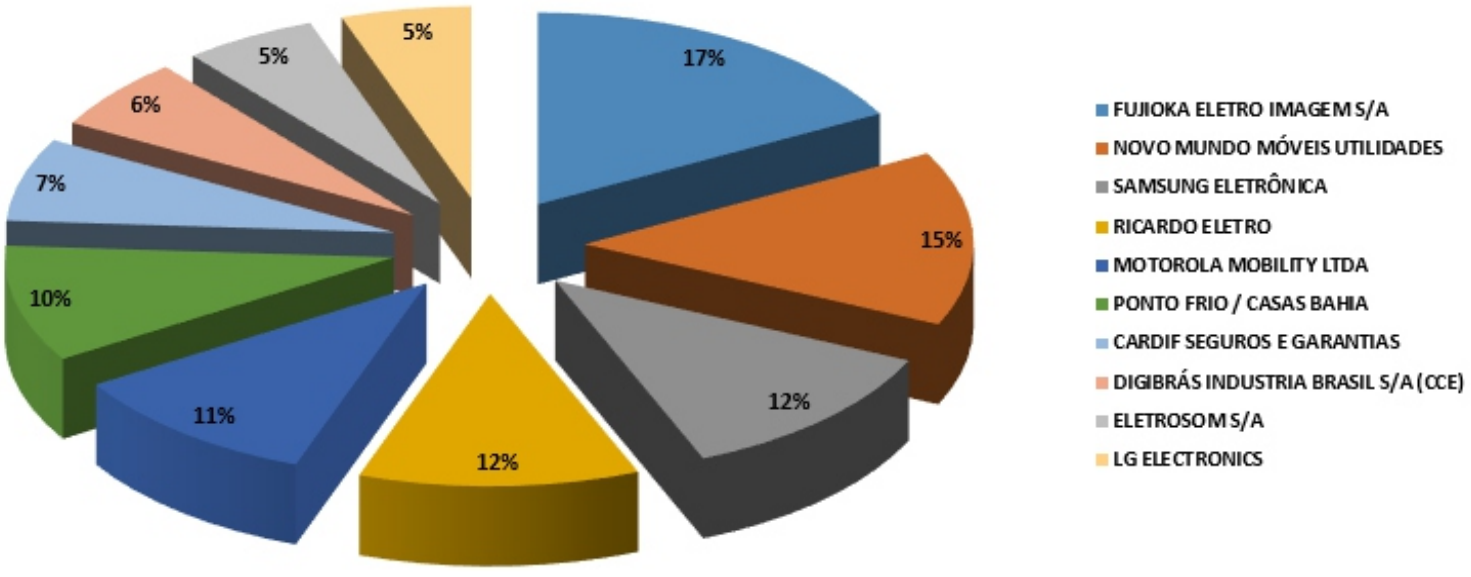


3.5 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área PRODUTOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Produtos no ano de 2016:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA PRODUTOS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S/A	01008713	215	86,0%	35	14,0%	250	
2º	NOVO MUNDO MÓVEIS UTILIDADES	01534080	187	87,4%	27	12,6%	214	
3º	SAMSUNG ELETRÔNICA	00280273	140	80,5%	34	19,5%	174	
4º	RICARDO ELETRO	25760877	130	76,5%	40	23,5%	170	
5º	MOTOROLA MOBILITY LTDA	01472720	145	92,9%	11	7,1%	156	
6º	PONTO FRIO / CASAS BAHIA	33041260	116	81,1%	27	18,9%	143	
7º	CARDIF SEGUROS E GARANTIAS	08279191	96	94,1%	6	5,9%	102	
8º	DIGIBRÁS INDUSTRIA BRASIL S/A (CCE)	07130025	65	73,9%	23	26,1%	88	
9º	ELETROSOM S/A	22164990	67	82,7%	14	17,3%	81	
10º	LG ELECTRONICS	01166372	63	79,7%	16	20,3%	79	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor da Área PRODUTOS - Ano 2016

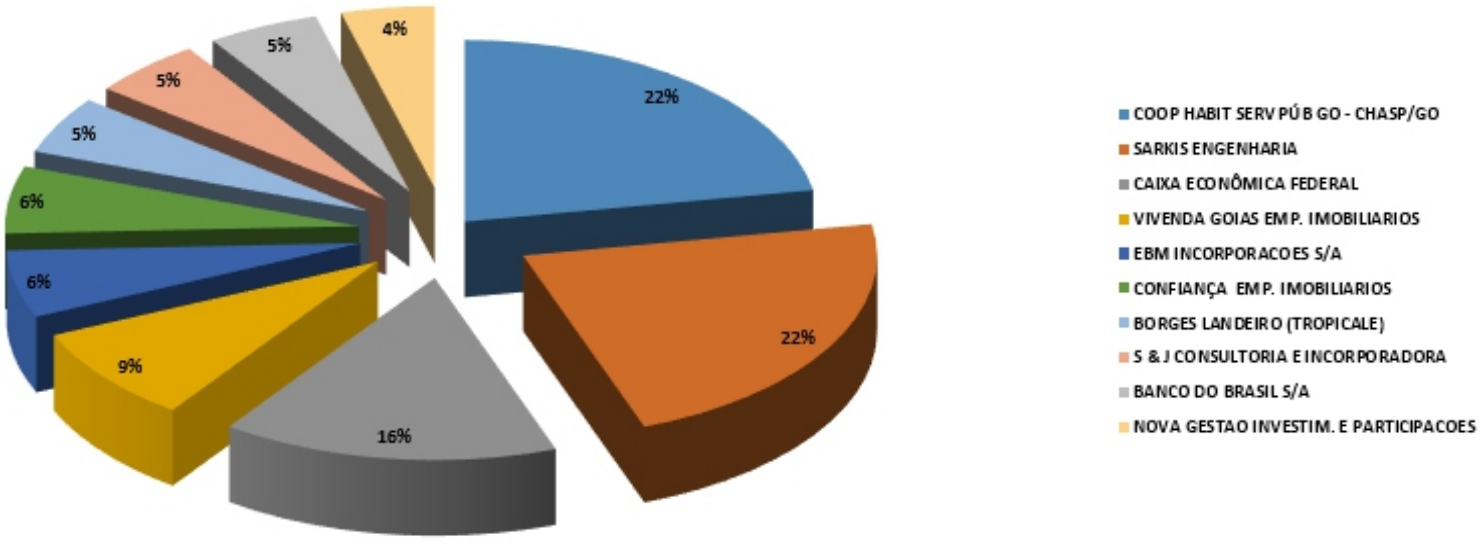


3.6 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área HABITAÇÃO

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Habitação no ano de 2016:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA HABITAÇÃO								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1°	COOP HABIT SERV PÚB GO - CHASP/GO	00008649	0	0,0%	26	100,0%	26	
2°	SARKIS ENGENHARIA	04850987	0	0,0%	26	100,0%	26	
3°	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00360305	12	66,7%	6	33,3%	18	
4°	VIVENDA GOIAS EMP. IMOBILIARIOS	04432186	2	20,0%	8	80,0%	10	
5°	EBM INCORPORACOES S/A	03025881	4	57,1%	3	42,9%	7	
6°	CONFIANÇA EMP. IMOBILIARIOS	07023615	1	14,3%	6	85,7%	7	
7°	BORGES LANDEIRO (TROPICALE)	09282798	6	100,0%	0	0,0%	6	
8°	S & J CONSULTORIA E INCORPORADORA	10144917	6	100,0%	0	0,0%	6	
9°	BANCO DO BRASIL S/A	00000000	4	66,7%	2	33,3%	6	
10°	NOVA GESTAO INVESTIM. E PARTICIPACOES	10989365	3	60,0%	2	40,0%	5	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor da Área HABITAÇÃO - Ano 2016

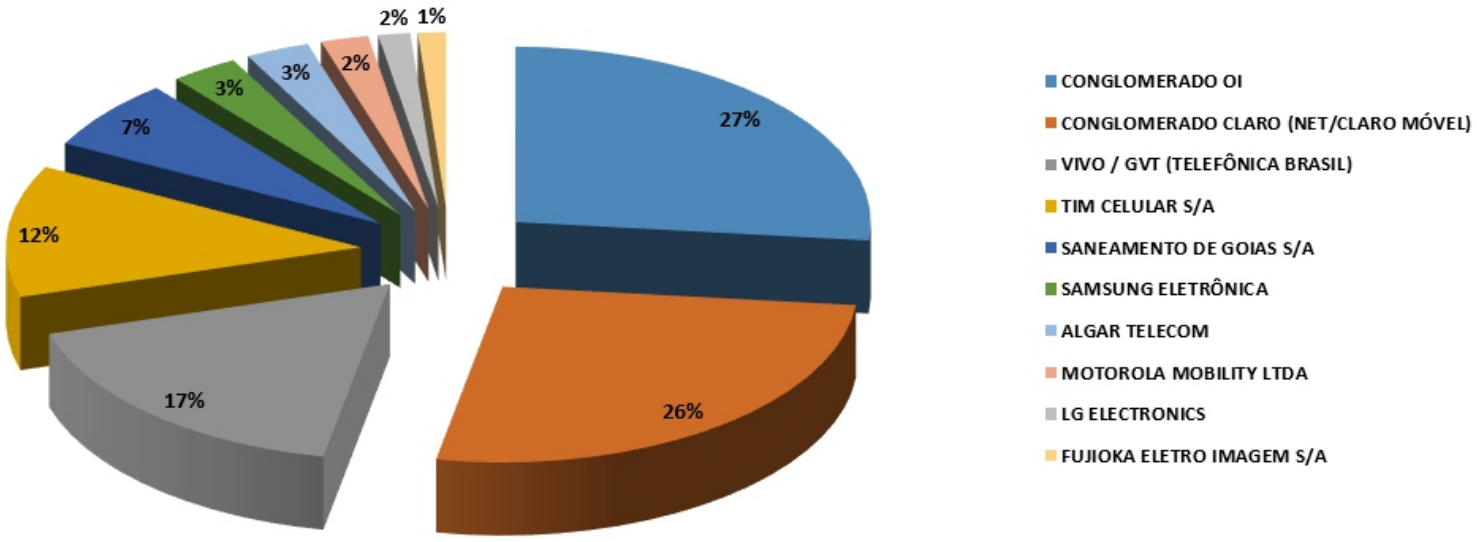


3.7 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SERVIÇOS ESSENCIAIS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Serviços Essenciais no ano de 2016:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SERVIÇOS ESSENCIAIS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	CONGLOMERADO OI	76535764	77	52,4%	70	47,6%	147	
2º	CONGLOMERADO CLARO (NET/CLARO MÓVEL)	40432544	99	68,3%	46	31,7%	145	
3º	VIVO / GVT (TELEFÔNICA BRASIL)	02558157	51	53,1%	45	46,9%	96	
4º	TIM CELULAR S/A	04206050	44	65,7%	23	34,3%	67	
5º	SANEAMENTO DE GOIAS S/A	01616929	19	52,8%	17	47,2%	36	
6º	SAMSUNG ELETRÔNICA	00280273	14	82,4%	3	17,6%	17	
7º	ALGAR TELECOM	71208516	16	100,0%	0	0,0%	16	
8º	MOTOROLA MOBILITY LTDA	66970229	11	91,7%	1	8,3%	12	
9º	LG ELECTRONICS	01166372	7	87,5%	1	12,5%	8	
10º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S/A	01008713	5	71,4%	2	28,6%	7	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor da Área SERVIÇOS ESSENCIAIS - Ano 2016

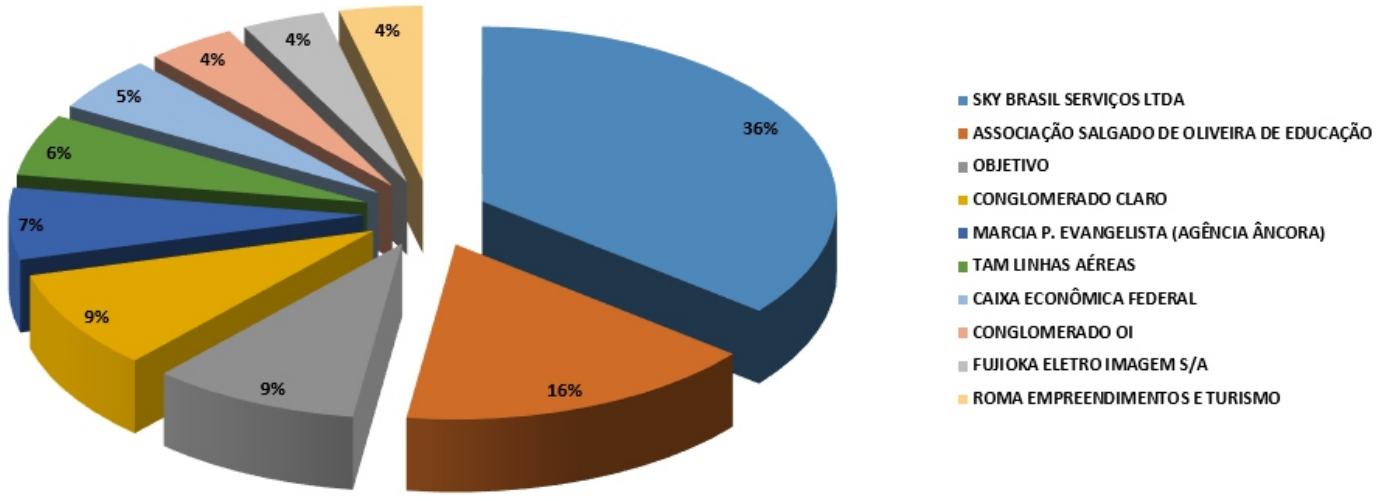


3.8 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SERVIÇOS PRIVADOS

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Serviços Privados no ano de 2016:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SERVIÇOS PRIVADOS								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	72820822	71	62,8%	42	37,2%	113	
2º	ASSOCIAÇÃO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCAÇÃO	28638393	51	98,1%	1	1,9%	52	
3º	OBJETIVO	06099229	9	30,0%	21	70,0%	30	
4º	CONGLOMERADO CLARO	40432544	21	72,4%	8	27,6%	29	
5º	MARCIA P. EVANGELISTA (AGÊNCIA ÂNCORA)	18568250	0	0,0%	21	100,0%	21	
6º	TAM LINHAS AÉREAS	02012862	12	66,7%	6	33,3%	18	
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00360305	13	81,3%	3	18,8%	16	
8º	CONGLOMERADO OI	76535764	7	53,8%	6	46,2%	13	
9º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S/A	01008713	10	83,3%	2	16,7%	12	
10º	ROMA EMPREENDIMENTOS E TURISMO	03465317	12	100,0%	0	0,0%	12	

Percentual Por Fornecedor em Relação ao Total de Reclamações (Atendidas e Não Atendidas) Registradas na Área de SERVIÇOS PRIVADOS - Ano 2016



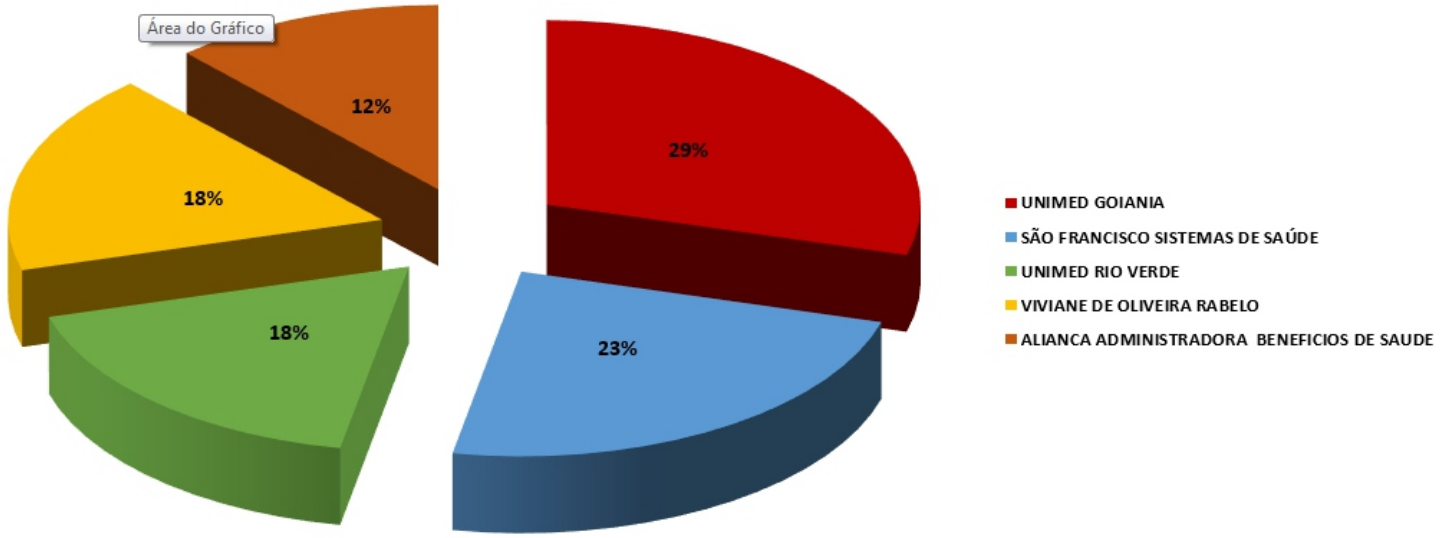
Nota: Foi considerado a soma total de reclamações dos 10 fornecedores mais reclamados na área Serviços Privados

3.9 Ranking dos Fornecedores mais reclamados: Área SAÚDE

O quadro exemplifica pela logomarca da empresa e radical de CNPJ, as empresas com mais reclamações na área de Saúde no ano de 2016:

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS NA ÁREA SAÚDE								
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral	Logomarca
			Quantidade	%	Quantidade	%		
1º	UNIMED GOIANIA	02476067	3	60,0%	2	40,0%	5	
2º	SÃO FRANCISCO SISTEMAS DE SAÚDE	01613433	2	50,0%	2	50,0%	4	
3º	UNIMED RIO VERDE	37275433	3	100,0%	0	0,0%	3	
4º	VIVIANE DE OLIVEIRA RABELO	00005652	3	100,0%	0	0,0%	3	
5º	ALIANCA ADMINISTRADORA BENEFICIOS DE SAUDE	08407581	0	0,0%	2	100,0%	2	
6º	IPASGO	01246693	1	50,0%	1	50,0%	2	
7º	GALGRIN GROUP S/A	04506236	2	100,0%	0	0,0%	2	
8º	ODONTOPREV S/A	58119199	1	50,0%	1	50,0%	2	
9º	INTERODONTO SISTEMA DE SAUDE ODONTOLOGICA	71930226	0	0,0%	2	100,0%	2	
10º	UNIMED ANAPOLIS	26629238	0	0,0%	1	100,0%	1	

Percentual de Reclamações Registradas por Fornecedor na Área SAÚDE - Ano 2016

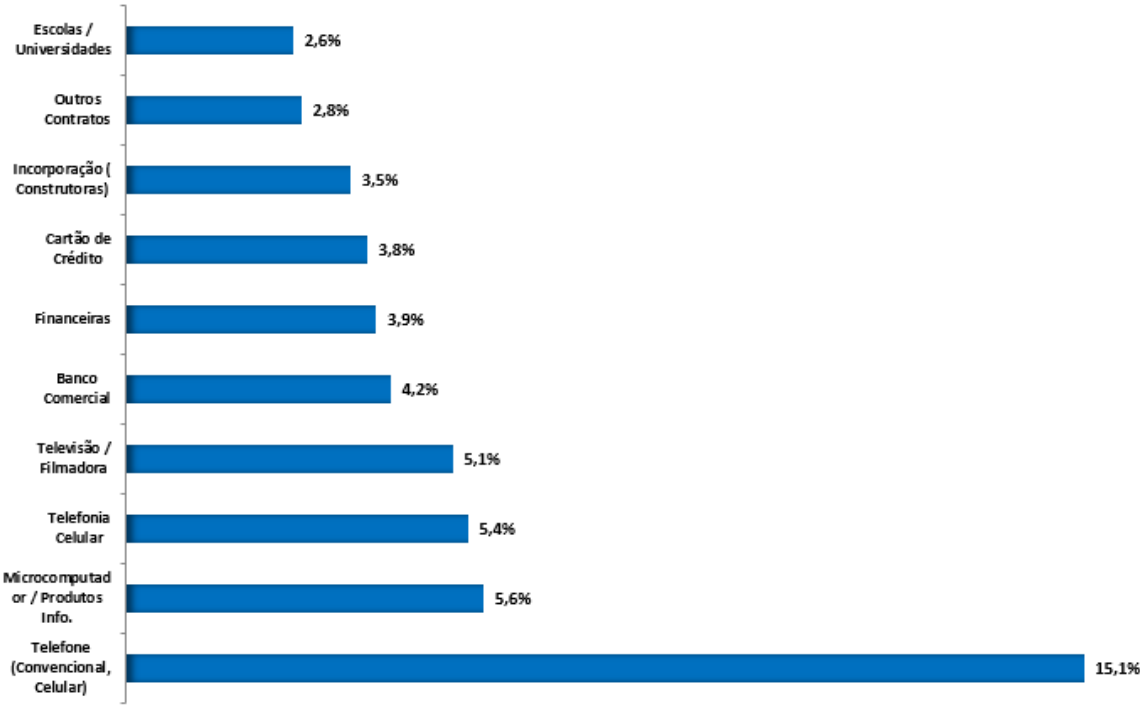


3.10 Ranking dos Assuntos mais reclamados

Dentre toda a demanda registrada no ano de 2016 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)	1082	85,3%	186	14,7%	1.268	15,1%
2º	Microcomputador / Produtos Info.	350	73,8%	124	26,2%	474	5,6%
3º	Telefonia Celular	306	67,5%	147	32,5%	453	5,4%
4º	Televisão / Filmadora	348	80,4%	85	19,6%	433	5,1%
5º	Banco Comercial	185	52,7%	166	47,3%	351	4,2%
6º	Financeiras	238	71,7%	94	28,3%	332	3,9%
7º	Cartão de Crédito	214	66,9%	106	33,1%	320	3,8%
8º	Incorporação (Construtoras)	155	52,0%	143	48,0%	298	3,5%
9º	Outros Contratos	153	65,7%	80	34,3%	233	2,8%
10º	Escolas / Universidades	166	74,8%	56	25,2%	222	2,6%
11º	Seguros	169	89,9%	19	10,1%	188	2,2%
12º	TV Por Assinatura	107	66,9%	53	33,1%	160	1,9%
13º	Geladeira / Freezer / Refrigerador	113	73,4%	41	26,6%	154	1,8%
14º	Telefonia Fixa	89	60,1%	59	39,9%	148	1,8%
15º	Máquina de Lavar e Secadora	115	81,6%	26	18,4%	141	1,7%
16º	Ventilador / Ar Condicionado	106	76,8%	32	23,2%	138	1,6%
17º	Carro Nacional Zero (Montadora)	75	58,6%	53	41,4%	128	1,5%
18º	Produto de Uso Pessoal	97	80,2%	24	19,8%	121	1,4%
19º	Agências e Operadoras de Viagens	59	57,8%	43	42,2%	102	1,2%
20º	Artigo de Leitura (Jornal, Revista)	92	91,1%	9	8,9%	101	1,2%

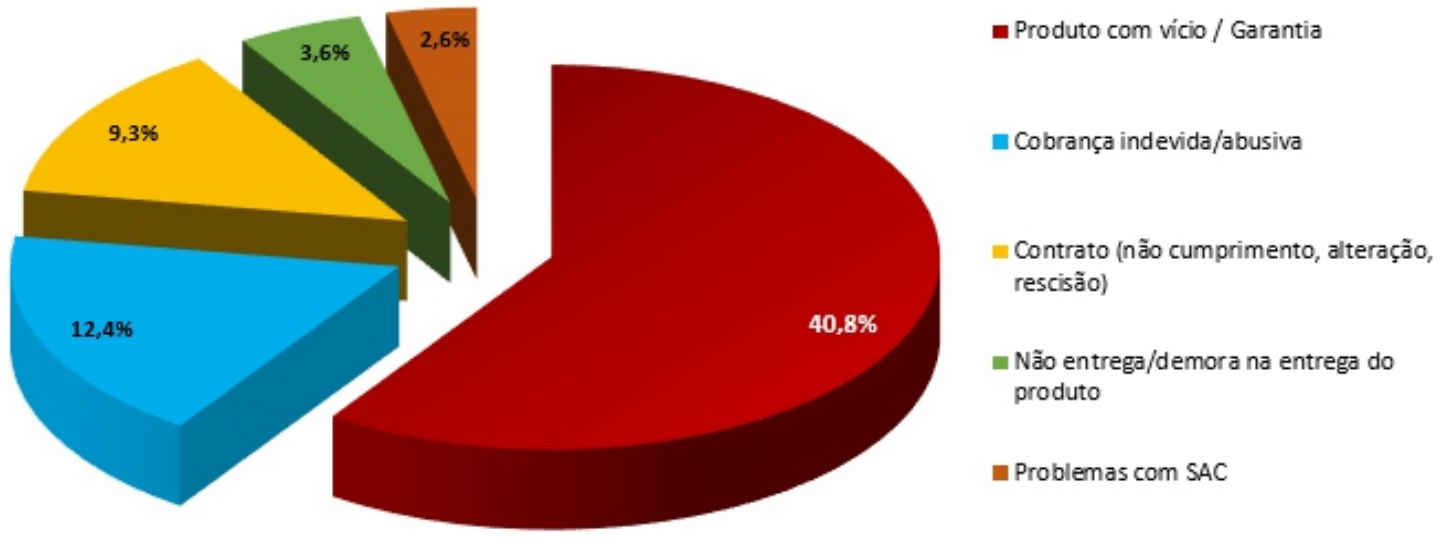
Percentual de Reclamações Registradas por Assuntos mais Reclamados - Ano 2016



3.11 Ranking dos Problemas mais reclamados

Dentre toda a demanda registrada no ano de 2016 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	2816	81,3%	649	18,7%	3.465	40,8%
2º	Cobrança indevida/abusiva	672	64,1%	377	35,9%	1.049	12,4%
3º	Contrato (não cumprimento, alteração, rescisão)	548	69,8%	237	30,2%	785	9,3%
4º	Não entrega/demora na entrega do produto	177	58,0%	128	42,0%	305	3,6%
5º	Problemas com SAC	149	68,0%	70	32,0%	219	2,6%
6º	Crédito Consignado	138	82,6%	29	17,4%	167	2,0%
7º	Venda/Oferta/Publicidade Enganosa	76	51,0%	73	49,0%	149	1,8%
8º	Serviço não fornecido (instalação/não cumprimento da oferta)	86	66,7%	43	33,3%	129	1,5%
9º	Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	98	81,0%	23	19,0%	121	1,4%
10º	Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	68	80,0%	17	20,0%	85	1,0%
11º	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	47	59,5%	32	40,5%	79	0,9%
12º	Não pagamento de indenização (seguros)	68	91,9%	6	8,1%	74	0,9%
13º	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo)	66	93,0%	5	7,0%	71	0,8%
14º	Fila em Banco	7	10,0%	63	90,0%	70	0,8%
15º	Recusa injustificada em prestar serviço	36	52,9%	32	47,1%	68	0,8%
16º	Produto entregue diferente do pedido	36	59,0%	25	41,0%	61	0,7%
17º	Desistência de compra (cancelamento de compra)	43	70,5%	18	29,5%	61	0,7%
18º	Não entrega de quitação/retenção de documentos	35	62,5%	21	37,5%	56	0,7%
19º	Devolução de sinal, valores pago	27	56,3%	21	43,8%	48	0,6%
20º	Consumidor negativado indevidamente	27	62,8%	16	37,2%	43	0,5%



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

4. Ranking dos Fornecedores que menos atendem os consumidores

RANKING DOS 20 FORNECEDORES QUE MENOS ATENDEM OS CONSUMIDORES							
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	COOPERATIVA HABITACIONAL DOS SERVIDORES PUBLICOS DE GOIAS	00008649	0	0,0%	26	100,0%	26
2º	SARKIS ENGENHARIA LTDA - EPP	04850987	0	0,0%	26	100,0%	26
3º	BANCO BRADESCO S/A	60746948	23	29,9%	54	70,1%	77
4º	OI S/A (OI FIXO)	76535764	53	45,3%	64	54,7%	117
5º	TELEFÔNICA BRASIL S/A	02558157	44	48,4%	47	51,6%	91
6º	SANEAMENTO DE GOIÁS S/A	01616929	20	51,3%	19	48,7%	39
7º	CELG DISTRIBUICAO S/A - CELG D	01543032	45	52,3%	41	47,7%	86
8º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	90400888	22	52,4%	20	47,6%	42
9º	BANCO PAN S/A	59285411	37	61,7%	23	38,3%	60
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00360305	193	63,3%	112	36,7%	305
11º	SKY BRASIL SERVICOS LTDA	72820822	77	63,6%	44	36,4%	121
12º	OI MÓVEL S/A (14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A)	05423963	45	67,2%	22	32,8%	67
13º	BANCO DO BRASIL S/A	00000000	54	69,2%	24	30,8%	78
14º	ITAÚ UNIBANCO S/A	60701190	27	69,2%	12	30,8%	39
15º	B2W COMPANHIA DIGITAL	00776574	52	69,3%	23	30,7%	75
16º	TIM CELULAR S/A	04206050	57	69,5%	25	30,5%	82
17º	CLARO S/A	40432544	122	69,7%	53	30,3%	175
18º	WHIRLPOOL S.A	59105999	33	71,7%	13	28,3%	46
19º	CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	45543915	39	72,2%	15	27,8%	54
20º	DIGIBRÁS INDUSTRIA DO BRASIL S/A	07130025	65	73,9%	23	26,1%	88

Nota: ranking gerado a partir dos 50 fornecedores mais reclamados

4.1 Ranking dos Fornecedores que mais atendem os consumidores

RANKING DOS 20 FORNECEDORES QUE MAIS ATENDEM OS CONSUMIDORES							
Pos.	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	ASSURANT SEGURADORA S/A	03823704	76	98,7%	1	1,3%	77
2º	ASSOCIAÇÃO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCAÇÃO	28638393	58	98,3%	1	1,7%	59
3º	MAGAZINE LUIZA S/A	47960950	34	97,1%	1	2,9%	35
4º	REGIA COMERCIO DE INFORMATICA LTDA (PRIMETEK)	07851862	41	95,3%	2	4,7%	43
5º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A	08279191	126	94,0%	8	6,0%	134
6º	MULTILASER INDUSTRIAL LTDA	59717553	27	93,1%	2	6,9%	29
7º	MOTOROLA MOBILITY COM DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA	01472720	161	92,5%	13	7,5%	174
8º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	76492701	36	92,3%	3	7,7%	39
9º	EDITORA GLOBO S/A	04067191	61	91,0%	6	9,0%	67
10º	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S/A	07170938	36	90,0%	4	10,0%	40
11º	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	76487032	43	87,8%	6	12,2%	49
12º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	01534080	216	87,1%	32	12,9%	248
13º	PANASONIC DO BRASIL LTDA	04403408	33	86,8%	5	13,2%	38
14º	BANCO ITAUCARD S/A	17192451	46	86,8%	7	13,2%	53
15º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S/A	01008713	243	86,2%	39	13,8%	282
16º	PHILIPS DO BRASIL LTDA	61086336	30	85,7%	5	14,3%	35
17º	POSITIVO INFORMATICA S/A	81243735	29	85,3%	5	14,7%	34
18º	VIA VAREJO S/A	33041260	139	82,2%	30	17,8%	169
19º	ELETROSOM S/A	22164990	71	81,6%	16	18,4%	87
20º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	00280273	158	81,0%	37	19,0%	195

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 2016							
Posição	Fornecedor	Radical CNPJ	Atendida		Não Atendida		Total Geral
			Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00360305	193	63,3%	112	36,7%	305
2º	FUJIOKA ELETRO IMAGEM S/A	01008713	243	86,2%	39	13,8%	282
3º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	01534080	216	87,1%	32	12,9%	248
4º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	00280273	158	81,0%	37	19,0%	195
5º	CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	25760877	144	77,4%	42	22,6%	186
6º	CLARO S/A	40432544	122	69,7%	53	30,3%	175
7º	MOTOROLA MOBILITY COM DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA	01472720	161	92,5%	13	7,5%	174
8º	VIA VAREJO S/A	33041260	139	82,2%	30	17,8%	169
9º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A	08279191	126	94,0%	8	6,0%	134
10º	BANCO BMG S/A	61186680	93	76,9%	28	23,1%	121
11º	SKY BRASIL SERVICOS LTDA	72820822	77	63,6%	44	36,4%	121
12º	OI S/A (OI FIXO)	76535764	53	45,3%	64	54,7%	117
13º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA	01166372	73	80,2%	18	19,8%	91
14º	TELEFÔNICA BRASIL S/A	02558157	44	48,4%	47	51,6%	91
15º	DIGIBRÁS INDUSTRIA DO BRASIL S/A	07130025	65	73,9%	23	26,1%	88
16º	ELETROSOM S/A	22164990	71	81,6%	16	18,4%	87
17º	CELG DISTRIBUICAO S/A - CELG D	01543032	45	52,3%	41	47,7%	86
18º	TIM CELULAR S/A	04206050	57	69,5%	25	30,5%	82
19º	BANCO DO BRASIL S/A	00000000	54	69,2%	24	30,8%	78
20º	ASSURANT SEGURADORA S/A	03823704	76	98,7%	1	1,3%	77
21º	BANCO BRADESCO S/A	60746948	23	29,9%	54	70,1%	77
22º	B2W COMPANHIA DIGITAL	00776574	52	69,3%	23	30,7%	75
23º	LOJAS AMERICANAS S.A.	33014556	54	76,1%	17	23,9%	71
24º	EDITORA GLOBO S/A	04067191	61	91,0%	6	9,0%	67
25º	OI MÓVEL S/A (14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A)	05423963	45	67,2%	22	32,8%	67
26º	FORNECEDOR NÃO IDENTIFICADO	(vazio)	39	58,2%	28	41,8%	67
27º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	17197385	49	76,6%	15	23,4%	64
28º	BANCO PAN S/A	59285411	37	61,7%	23	38,3%	60
29º	ASSOCIAÇÃO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCAÇÃO	28638393	58	98,3%	1	1,7%	59
30º	SONY BRASIL LTDA	43447044	45	76,3%	14	23,7%	59
31º	CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	45543915	39	72,2%	15	27,8%	54
32º	BANCO ITAUCARD S/A	17192451	46	86,8%	7	13,2%	53
33º	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	76487032	43	87,8%	6	12,2%	49
34º	WHIRLPOOL S.A	59105999	33	71,7%	13	28,3%	46
35º	REGIA COMERCIO DE INFORMATICA LTDA (PRIMETEK)	07851862	41	95,3%	2	4,7%	43
36º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	90400888	22	52,4%	20	47,6%	42
37º	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S/A	07170938	36	90,0%	4	10,0%	40
38º	SANEAMENTO DE GOIÁS S/A	01616929	20	51,3%	19	48,7%	39
39º	MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S/A	07666567	30	76,9%	9	23,1%	39
40º	ITAÚ UNIBANCO S/A	60701190	27	69,2%	12	30,8%	39
41º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	76492701	36	92,3%	3	7,7%	39
42º	PANASONIC DO BRASIL LTDA	04403408	33	86,8%	5	13,2%	38
43º	SONY MOBILE COMMUNICATIONS DO BRASIL LTDA	04667337	29	78,4%	8	21,6%	37
44º	MAGAZINE LUIZA S/A	47960950	34	97,1%	1	2,9%	35
45º	PHILIPS DO BRASIL LTDA	61086336	30	85,7%	5	14,3%	35
46º	POSITIVO INFORMATICA S/A	81243735	29	85,3%	5	14,7%	34
47º	CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	39346861	23	76,7%	7	23,3%	30
48º	MULTILASER INDUSTRIAL LTDA	59717553	27	93,1%	2	6,9%	29
49º	COOPERATIVA HABITACIONAL DOS SERVIDORES PUBLICOS DE GOIAS	00008649	0	0,0%	26	100,0%	26
50º	SARKIS ENGENHARIA LTDA - EPP	04850987	0	0,0%	26	100,0%	26

51º	NOVA PONTOCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A	09358108	13	50,0%	13	50,0%	26
52º	TAM LINHAS AÉREAS S/A	02012862	16	64,0%	9	36,0%	25
53º	ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA.	09509531	20	80,0%	5	20,0%	25
54º	ITAÚ SEGUROS S/A	61557039	22	88,0%	3	12,0%	25
55º	BANCO CETELEM S/A	00558456	21	87,5%	3	12,5%	24
56º	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A	07207996	17	73,9%	6	26,1%	23
57º	MARCIA PONTES EVANGELISTA - ME	18568250	0	0,0%	23	100,0%	23
58º	BV FINANCEIRA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	01149953	14	63,6%	8	36,4%	22
59º	LENOVO TECNOLOGIA (BRASIL) LIMITADA	07275920	16	72,7%	6	27,3%	22
60º	LOSANGO PROMOCOES DE VENDAS LTDA	05281313	14	66,7%	7	33,3%	21
61º	ASSOCIACAO UNIFICADA PAULISTA DE ENSINO RENOVADO OBJETIVO	06099229	7	33,3%	14	66,7%	21
62º	AMERICEL S/A	01685903	15	75,0%	5	25,0%	20
63º	MICROSOFT MOBILE TECNOLOGIA LTDA	02140198	17	85,0%	3	15,0%	20
64º	MABE BRASIL ELETRODOMESTICOS S/A	60736279	9	45,0%	11	55,0%	20
65º	SEMP TOSHIBA S/A	61151445	16	80,0%	4	20,0%	20
66º	ALGAR TELECOM- CTBC TELECOM	71208516	20	100,0%	0	0,0%	20
67º	CARDIF DO BRASIL VIDA E PREVIDÊNCIA S/A	03546261	14	73,7%	5	26,3%	19
68º	ESTRELA DISTRIBUIDORA DE ELETRODOMESTICOS LTDA	05888347	15	78,9%	4	21,1%	19
69º	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA	59291534	15	78,9%	4	21,1%	19
70º	CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZONIA S/A	04169843	14	77,8%	4	22,2%	18
71º	ELETROZEMA S/A	26404731	17	94,4%	1	5,6%	18
72º	COLOR VISAO DO BRASIL INDUSTRIA ACRILICA LIMITADA	47747969	17	94,4%	1	5,6%	18
73º	MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A	61074175	18	100,0%	0	0,0%	18
74º	CIELO S/A	01027058	7	41,2%	10	58,8%	17
75º	BANCO BRADESCARD S/A	04184779	13	76,5%	4	23,5%	17
76º	QBEX COMPUTADORES LTDA	05480302	6	35,3%	11	64,7%	17
77º	MOTOCELL EXPRESS TELECOMUNICACOES LTDA	05891629	14	82,4%	3	17,6%	17
78º	DL COMERCIO E INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA	06940544	11	64,7%	6	35,3%	17
79º	SEB DO BRASIL PRODUTOS DOMESTICOS LTDA	61077830	15	88,2%	2	11,8%	17
80º	BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS	92682038	16	94,1%	1	5,9%	17
81º	UNIVERSO ONLINE S/A	01109184	8	50,0%	8	50,0%	16
82º	ROMA EMPREENDIMENTOS E TURISMO LTDA	03465317	16	100,0%	0	0,0%	16
83º	RN COMERCIO VAREJISTA S/A	13481309	15	93,8%	1	6,3%	16
84º	SEGUROS SURA S/A	33065699	15	93,8%	1	6,3%	16
85º	GOIAS DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO DE GOIAS	02872448	13	86,7%	2	13,3%	15
86º	FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA	03470727	14	93,3%	1	6,7%	15
87º	VIRGINIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL	03505295	13	86,7%	2	13,3%	15
88º	AULIK INDUSTRIA E COMERCIO LTDA (LENOXX SOUND)	05256426	15	100,0%	0	0,0%	15
89º	BRASITECH INDUSTRIA E COMERCIO DE APARELHOS PARA BELEZA LTDA	07293118	15	100,0%	0	0,0%	15
90º	BANCO ITAU BMG CONSIGNADO S/A	33885724	14	93,3%	1	6,7%	15
91º	BANCO SAFRA S/A	58160789	11	73,3%	4	26,7%	15
92º	HSBC BANK BRASIL S/A - BANCO MÚLTIPLO	01701201	5	35,7%	9	64,3%	14
93º	BANCO CSF S/A	08357240	14	100,0%	0	0,0%	14
94º	MIDEA DO BRASIL - AR CONDICIONADO - S.A.	09115657	12	85,7%	2	14,3%	14
95º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	34028316	10	71,4%	4	28,6%	14
96º	ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S/A CASAS PERNAMBUCANAS	61099834	14	100,0%	0	0,0%	14
97º	BANCO CRUZEIRO DO SUL S/A	62136254	0	0,0%	14	100,0%	14
98º	BANCO OLÉ BONSUCESSO CONSIGNADO S/A	71371686	14	100,0%	0	0,0%	14
99º	WAL MART BRASIL LTDA	00063960	8	61,5%	5	38,5%	13
100º	ASSOCIAÇÃO OBJETIVO DE ENSINO SUPERIOR - ASSOBES	01711282	3	23,1%	10	76,9%	13
101º	VIVO S/A	02449992	10	76,9%	3	23,1%	13
102º	MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA	03361252	13	100,0%	0	0,0%	13
103º	SPRINGER CARRIER LTDA	10948651	9	69,2%	4	30,8%	13
104º	WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA	14314050	6	46,2%	7	53,8%	13
105º	BRADESCO SEGUROS S/A	33055146	9	69,2%	4	30,8%	13
106º	EMBRATEL - EMPRESA BRASIL. DE TELECOMUNICAÇÕES S.A	33530486	10	76,9%	3	23,1%	13
107º	VOLKSWAGEN DO BRASIL INDUSTRIA DE VEICULOS AUTOMOTORES LTDA	59104422	5	38,5%	8	61,5%	13
108º	ATLAS INDUSTRIA DE ELETRODOMESTICOS LTDA.	78242849	13	100,0%	0	0,0%	13
109º	DECOLAR.COM LTDA	03563689	9	75,0%	3	25,0%	12
110º	MONDIAL L. DO NORDESTE LTDA	04871016	9	75,0%	3	25,0%	12

111º	GLOBAL VILLAGE TELECOM S/A (GVT)	03420926	9	81,8%	2	18,2%	11
112º	AYMORÉ CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A	07707650	7	63,6%	4	36,4%	11
113º	LUIZASEG SEGUROS S.A.	07746953	11	100,0%	0	0,0%	11
114º	GFG COMERCIO DIGITAL LTDA.	11200418	11	100,0%	0	0,0%	11
115º	EDITORA E DISTRIBUIDORA EDUCACIONAL S/A	38733648	4	36,4%	7	63,6%	11
116º	BANCO BONSUCESSO S/A	71027866	7	63,6%	4	36,4%	11
117º	HAVAN LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA	79379491	11	100,0%	0	0,0%	11
118º	POLIMPORT - COMERCIO E EXPORTACAO LTDA	00436042	7	70,0%	3	30,0%	10
119º	H-BUSTER DO BRASIL, INDUSTRIA E COMERCIO LTDA.	03376682	2	20,0%	8	80,0%	10
120º	ANTEL EQUIPAMENTOS ELETRO-ELETRONICOS LTDA	03792848	9	90,0%	1	10,0%	10
121º	MULTIMARCAS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	04124922	0	0,0%	10	100,0%	10
122º	VIVENDA GOIAS EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	04432186	2	20,0%	8	80,0%	10
123º	EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES S/A	09132659	8	80,0%	2	20,0%	10
124º	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A	09296295	5	50,0%	5	50,0%	10
125º	NEON DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA	10310483	1	10,0%	9	90,0%	10
126º	NOVA CASA BAHIA S/A	10757237	6	60,0%	4	40,0%	10
127º	BRADESCO VIDA E PREVIDÊNCIA S.A.	51990695	9	90,0%	1	10,0%	10
128º	GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA	59275792	5	50,0%	5	50,0%	10
129º	BANCO BRADESCO CARTOES S/A	59438325	7	70,0%	3	30,0%	10
130º	DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	72381189	10	100,0%	0	0,0%	10
131º	CATRAL REFRIGERACAO E ELETRODOMESTICOS LTDA	02375921	8	88,9%	1	11,1%	9
132º	NUCLEO SERVICE COMERCIO E SERVICOS EM TELECOMUNICACOES LTDA	09239487	7	77,8%	2	22,2%	9
133º	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA.	10573521	8	88,9%	1	11,1%	9
134º	FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA	16701716	6	66,7%	3	33,3%	9
135º	SECULUS DA AMAZÔNIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO S.A	34516088	9	100,0%	0	0,0%	9
136º	ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL HONDA LTDA	45441789	7	77,8%	2	22,2%	9
137º	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO	47508411	8	88,9%	1	11,1%	9
138º	SARAIVA E SICILIANO S/A	61365284	9	100,0%	0	0,0%	9
139º	RENAULT DO BRASIL S/A	00913443	5	62,5%	3	37,5%	8
140º	SIGHTGPS, IMPORTAÇÃO E REPRESENTAÇÕES LTDA	02197876	3	37,5%	5	62,5%	8
141º	MEGA CELULAR LTDA - ME	05386171	7	87,5%	1	12,5%	8
142º	LOJAS RIACHUELO S/A	33200056	6	75,0%	2	25,0%	8
143º	BANCO DAYCOVAL S/A	62232889	7	87,5%	1	12,5%	8
144º	BANCO INTERMEDIUM S/A	00416968	7	100,0%	0	0,0%	7
145º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	00623904	6	85,7%	1	14,3%	7
146º	FUJICLIK CINE FOTO LTDA	01262108	6	85,7%	1	14,3%	7
147º	EBM INCORPORACOES S/A	03025881	4	57,1%	3	42,9%	7
148º	CETELEM BRASIL S.A.-CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	03722919	3	42,9%	4	57,1%	7
149º	DISTRIBUIDORA MAUDI DE VEICULOS LTDA	05113846	2	28,6%	5	71,4%	7
150º	SUBMARINO VIAGENS LTDA	06179342	4	57,1%	3	42,9%	7
151º	CONFIANÇA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	07023615	1	14,3%	6	85,7%	7
152º	E C P LETISTEL SERVIÇOS DE CATALOGOS TELEFONICOS L	07400995	7	100,0%	0	0,0%	7
153º	MIDWAY S/A - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	09464032	7	100,0%	0	0,0%	7
154º	MADSON ELETROMETALURGICA LTDA	20520367	6	85,7%	1	14,3%	7
155º	SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO DE SÁ LTDA	34075739	1	14,3%	6	85,7%	7
156º	DIGITAL COMERCIO DE MAQUINAS DE ESCRITORIO LTDA -	37366523	5	71,4%	2	28,6%	7
157º	QBE BRASIL SEGUROS S/A	96348677	7	100,0%	0	0,0%	7
158º	SUPERMERCADO MOREIRA LTDA	00148007	6	100,0%	0	0,0%	6
159º	FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCACAO	00378257	6	100,0%	0	0,0%	6
160º	PASSAREDO TRANSPORTES AEREOS LTDA	00512777	4	66,7%	2	33,3%	6
161º	CONSTRUTORA ALMEIDA NEVES LTDA	1479677,00	2	33,3%	4	66,7%	6
162º	NAVESA NACIONAL DE VEICULOS LTDA	01541838	6	100,0%	0	0,0%	6
163º	ESMALTEC S/A	02948030	5	83,3%	1	16,7%	6
164º	ABENET PROVEDORA DE ACESSO A INTERNET LITDA	03576095	5	83,3%	1	16,7%	6
165º	NISSAN DO BRASIL AUTOMOVEIS LTDA	04104117	2	33,3%	4	66,7%	6
166º	GOLDEN DISTRIBUIDORA LTDA - BLU	04196935	6	100,0%	0	0,0%	6
167º	DEL GIUDICE TURISMO LTDA (CVC TURISMO)	05391381	2	33,3%	4	66,7%	6
168º	PIONEER DO BRASIL LTDA	05553531	6	100,0%	0	0,0%	6
169º	ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA	05808792	4	66,7%	2	33,3%	6
170º	LUCIANO DA SILVA LEMOS - ME	07111376	6	100,0%	0	0,0%	6

171º	VRG LINHAS AEREAS S/A	07575651	2	33,3%	4	66,7%	6
172º	PAGSEGURO INTERNET LTDA	08561701	4	66,7%	2	33,3%	6
173º	TCT MOBILE TELEFONES LTDA	08649664	6	100,0%	0	0,0%	6
174º	INCORPORACAO TROPICALE LTDA	09282798	6	100,0%	0	0,0%	6
175º	S & J CONSULTORIA E INCORPORAÇÃO LTDA	10144917	6	100,0%	0	0,0%	6
176º	NOVA GESTAO INVESTIMENTOS E PARTICIPACOES LTDA	10989365	4	66,7%	2	33,3%	6
177º	BLU DO BRASIL PRODUTOS DE TELECOMUNICAÇÃO LTDA.	13516911	6	100,0%	0	0,0%	6
178º	AGIPLAN FINANCEIRA S/A - CRED FINANC INVESTIMENTO	13660104	5	83,3%	1	16,7%	6
179º	NAVESA VEICULOS LTDA	16900062	1	16,7%	5	83,3%	6
180º	BANCO ITAU CARTOES S/A	32109167	6	100,0%	0	0,0%	6
181º	MABE CAMPINAS ELETRODOMESTICOS S/A	46041307	1	16,7%	5	83,3%	6
182º	LIBERTY SEGUROS S/A	61550141	5	83,3%	1	16,7%	6
183º	HEWLETT-PACKARD BRASIL LTDA	61797924	5	83,3%	1	16,7%	6
184º	NEXTEL TELECOMUNICACOES LTDA	66970229	5	83,3%	1	16,7%	6
185º	CENTROMAQ PECAS E SERVICOS LTDA - EPP	00154187	4	80,0%	1	20,0%	5
186º	LATINA ELETRODOMÉSTICOS S/A	00217622	4	80,0%	1	20,0%	5
187º	TRES COMERCIO DE PUBLICACOES LTDA.	00597491	5	100,0%	0	0,0%	5
188º	MASTERCARD BRASIL LTDA	01248201	2	40,0%	3	60,0%	5
189º	EDITORA ABRIL S/A	02183757	5	100,0%	0	0,0%	5
190º	UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	02476067	3	60,0%	2	40,0%	5
191º	FNAC BRASIL LTDA	02634926	3	60,0%	2	40,0%	5
192º	SOCIEDADE DE EDUCACAO E CULTURA DE GOIANIA EIRELI	02684686	4	80,0%	1	20,0%	5
193º	CLIMAZON INDUSTRIAL LTDA	04222931	4	80,0%	1	20,0%	5
194º	MOTO HONDA DA AMAZÔNIA LTDA	04337168	2	40,0%	3	60,0%	5
195º	TECHNOS DA AMAZONIA INDUSTRIA E COMERCIO S.A.	04628426	5	100,0%	0	0,0%	5
196º	UNISEB UNIAO DOS CURSOS SUPERIORES SEB LTDA	07195358	2	40,0%	3	60,0%	5
197º	GO MUSIC FESTIVAL E PUBLICIDADE LTDA	08074082	0	0,0%	5	100,0%	5
198º	VIVER BEM EMPREENP. IMOBILIARIOS E PARTICIPA LTDA	09167467	1	20,0%	4	80,0%	5
199º	BOA VISTA SERVICOS S.A.	11725176	1	20,0%	4	80,0%	5
200º	MAF CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA	16586005	3	60,0%	2	40,0%	5

Para visualizar a lista completa do ranking de fornecedores mais reclamados, acesse o site www.procon.go.gov.br (clicando 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 Condomínos do Estado de Goiás, acesse o Portal de Serviços do Vapt Vupt Digital.

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 Sábado – das 08:00 às 13:00h

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 Sábado – 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 Sábado – das 07:00 às 12:00h

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 Sábado – das 07:00 às 12:00h

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

Vapt Vupt Banana Shopping
Av. Araguaia esq. Rua 21, nº 376, Banana Shopping. Setor Central. Goiânia-GO
Horário de Funcionamento da Unidade
Segunda a sexta – das 07:00 às 19:00h e Sábado – das 07:00 às 12:00h

Vapt Vupt Praça da Bíblia
Av. Anhanguera, n° 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 Sábado – das 07:00 às 12:00h

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 Sábado – das 07:00 às 12:00h

6. UNIDADES DE ATENDIMENTO DO PROCON GOIÁS

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 Sábado – das 08:00 às 13:00h

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 08:00 às 18:00h

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 09:00 às 19:00h

Vapt Vupt Ipiranga
Rua Apa e Rua São Lourenço, Qd 83, Lts. 01/18, Bairro Ipiranga. Goiânia-GO
Horário de Funcionamento da Unidade
Segunda a sexta – das 07:00 às 19:00h e Sábado – das 07:00 às 12:00h

Vapt Vupt Aparecida Centro
Av. Presidente João Goulart, Qd 02, Lts. 08/23, Ária Shopping, Residencial Maria Luiza, Aparecida de Goiânia-GO
Horário de Funcionamento da Unidade
Segunda a sexta – das 08:00 às 18:00h

Vapt Vupt Anápolis
Endereço: Avenida Universitária, nº 2221, Anashopping, Vila Santa Izabel, Anápolis-GO
CEP 75.083-350.
Horário de Funcionamento da Unidade
Segunda a sexta – das 08:00 às 20:00h

Vapt Vupt Assembleia Legislativa
Endereço: Alameda dos Buritís, nº 231, Setor Oeste, Goiânia - GO.
CEP 75.025-070.
Horário de Funcionamento da Unidade
Segunda a sexta – das 08:00 às 17:00h

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

Procon Municipal de Águas Lindas de Goiás
Dirigente: Francisco Alan Almeida
Endereço: Qd. 04, Lt. 15, Jardim Barragem I,
CEP 72.920-010.
Telefones: (61) 3616-1133
E-mail: aguaslindas@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Aparecida de Goiânia
Dirigente: Adebalde Marinho Resende
Endereço: Av. das Nações, Quadra 10, Lote 4. 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: Valeriano Pereira de Abreu
Endereço: Rua Estrela do Sul, Esquina com 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: Leila Margarida Castro
Endereço: Rua 1 esq. Av. Goiás, nº 190, Centro.
CEP 75.570-000
Telefones: (64) 3608-6092 / 6093
E-mail: bomjesus@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Buriti Alegre
Dirigente: Marcos Vinícius Duarte Mendonça
Endereço: Rua 24 de junho, s/n, Vapt-Vupt, Centro.
CEP 75.660-000.
Telefones: (64) 3444-9924
E-mail: buritialegre@procon.go.gov.br

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: Anisio Pereira
Endereço: Rua Major Paulino, nº 228, Bairro Nossa Senhora de Fátima,
CEP 75.709-220.
Telefones: (64) 3442-6242
E-mail: catalao@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Crixás
Dirigente: João Manoel Neves Cardoso
Endereço: Rua Prudencio Ferreira, nº 6, Anexo Administrativo II, Centro.
CEP 76.510-000.
Telefones: (62) 3365-1952
E-mail: crixas@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Formosa
Diretor: Jair Flores da Silva
Endereço: Rua 14 esq. Rua 03, nº 240, Setor Primavera.
CEP 73.805-140.
Telefones: (61) 3981-1235
E-mail: formosa@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Goianésia
Diretor: Adriana Conceição de Faria
Endereço: Rua 33, nº 453, Paço Municipal, Setor Sul.
CEP 76380-000.
Telefones: (62) 3389-9428
E-mail: procon@goianesia.go.gov.br

Procon Municipal de Goiânia
Dirigente: José Alicio de Mesquita
Endereço: Av. Tocantins, nº 191. Qd 17, Lt 27, Setor Central.
CEP 74.015-010.
Telefones: (62) 3524-2940
E-mail: procongoiania@procon.goiania.go.gov.br

Procon Municipal de Goiatuba
Endereço: Rua Minas Gerais, nº 1188. Centro. CEP 75.600-000.
Telefones: (64) 3495-0094/1961 (também é fax)
E-mail: goiatuba@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Inhumas
Dirigente: Valderico Pereira Novaes
Endereço: Rua 23, qd 13, Vila São José, Centro de Convenções.
Telefones: (62) 3514-2460/7073
E-mail: inhumas@procon.go.gov.br

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

CEP 75.400-000.
Telefones: (62) 3514-2460/7073
E-mail: inhumas@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Ipameri
Dirigente: Maaic de Souza Silva
Endereço: Av. Prof. Boaventura, qd. 08, lt. 01, Cond Vapt-Vupt, Vila Baiochi.
CEP 75.780-000.
Telefone: (64) 3491-6045
Fax: (64) 3491-6000 Ramal: 256
E-mail: ipameri@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Itaberaí
Dirigente: Túlio José Antônio
Endereço:Av. Ana Primo, Qd. B, Lt. 11, nº 521, Vila Presidente Roosvelt.
CEP 76.630-000.
Telefones: (62) 3375-2248/3150
E-mail: itaberai@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Itumbiara
Diretor: Adauto Borges de Oliveira
Endereço: Av. Porto Nacional, nº 495, Bairro Planalto.
CEP 75.528-122.
Telefones: (64) 3432-1215
E-mail: itumbiara@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Jaraguá
Dirigente: Silvia Ramos
Endereço: Praça Rodrigues Suzano, nº 01, Centro.
CEP 76.330-000.
Telefones: (62) 3326-6040/2574
E-mail: jaragua@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Jataí
Dirigente: Celio Borges Martins
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

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: luziania@procon.go.gov.br

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

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: mineiros@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Morrinhos
Endereço: Rua Barão do Rio Branco, nº 886, Centro, Unidade Vapt-Vupt.
CEP 75.650-000.
Telefones: (64) 3417-2038
E-mail: morrinhos@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Nerópolis
Endereço: Praça Antônio Dutra, nº 01. Prédio da Prefeitura, Centro.
CEP 75.460-000.
Telefones: (62) 3513-3298/1307
E-mail: neropolis@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Niquelândia
Diretor: Willian Silva Novais
Endereço: Av. Goiás, Qd H, Lt 05, Centro. CEP 76.420-000.
Telefones: (62) 3959-7075/1924
E-mail: niquelandia@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Pires do Rio
Diretor: Ednaldo Teodoro Garcia
Endereço: Praça Francisco Felipe Machado (praça da Biblioteca), nº 37, Centro.
CEP 75.200-000
Telefones: (64) 3461-4019/4081
E-mails: piresdorio@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Planaltina de Goiás
Endereço: Praça Jurandir Camilo Boaventura, s/n, Centro.
CEP 75.750-005
Telefones: (61) 3637-4510 / 3639-1940
E-mails: planaltina@procon.go.gov.br

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) 3651-1528
E-mail: quirinopolis@procon.go.gov.br

7. MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS INTEGRADOS AO SINDEC

Procon Municipal de Rio Verde
Diretor: Luci Maria da Silva Michalczyk
Endereço: Rua Costa Gomes, nº 829, Centro. CEP 75.905-623
Telefones: (64) 3602-8600
E-mail: rioverde@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Santo Antônio do Descoberto
Endereço: Qd. 50, Lts. 02/03 (ao lado Igreja Matriz), Centro. CEP 72.900-306
Telefones: (61) 3606-3325
E-mail: santoantoniodesc@procon.go.gov.br

Procon Municipal de São Miguel do Araguaia
Diretor: Riancarlos de Oliveira Sôffa
Endereço: Av. José Pereira do Nascimento, nº 3769, Setor Aeroporto. CEP 76.590-000
Telefones: (61) 3977-7095
E-mail: smaraguaia@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Senador Canedo
Diretor: Italo da Silva Nascimento
Endereço: Rua Itapeva, qd 36, lt 17/18, Galeria MC, Sala 02, Centro. CEP 75.250-970
Telefones: (62) 3275-9989
E-mail: senadorcanedo@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Trindade
Diretora Interina: Juliety Alves Ferro
Endereço: Praça Constantino Xavier, nº 300, Centro. CEP 75.380-000
Telefones: (62) 3506-7095/7098
E-mail: trindade@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Uruaçú
Diretor: Andreia dos Santos Rodrigues
Endereço: Rua Adelino Fernandes de Carvalho, nº 59, Centro. CEP 76.400-000
Telefones: (62) 3357-5100
E-mail: uruaçu@procon.go.gov.br

Procon Municipal de Valparaíso de Goiás
Diretor: Aldo Azevedo da Silva
Endereço: Rua 03, qd. 07, lt. B, Galpão 04, Pq Rio Branco. CEP 72.870-055
Telefones: (61) 3629-2013 / 3627-7531
E-mail: valparaiso@procon.go.gov.br

PROCON GOIÁS

DISQUE DENÚNCIA 151

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

Rua 08, nº 242, Edifício Torres, Centro, Goiânia - Goiás, CEP: 74.013-030