

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

ANO BASE 2023 - DIVULGAÇÃO 2024



| FORNECEDOR | FUNDAMENTADA ATENDIDA | FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA | ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE | TOTAL DE RECLAMAÇÕES |
|---|-----------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| BRB - BANCO DE BRASÍLIA S/A | 183 | 379 | 32,56% | 562 |
| CLARO S/A | 368 | 156 | 70,23% | 524 |
| 123 VIAGENS E TURISMO LTDA | 72 | 373 | 16,18% | 445 |
| CARTÃO BRB S/A | 170 | 251 | 40,38% | 421 |
| TIM S/A | 297 | 96 | 75,57% | 393 |
| OI S/A - EM RECUPERACAO JUDICIAL | 195 | 166 | 54,02% | 361 |
| TELEFONICA BRASIL S/A | 207 | 97 | 68,09% | 304 |
| HURB TECHNOLOGIES S/A | 70 | 202 | 25,74% | 272 |
| BANCO PAN S/A | 113 | 121 | 48,29% | 234 |
| NEOENERGIA DISTRIBUIÇÃO BRASÍLIA S/A | 142 | 92 | 60,68% | 234 |
| BANCO BMG S/A | 122 | 106 | 53,51% | 228 |
| COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL - CAESB | 114 | 89 | 56,16% | 203 |
| CAIXA ECONÔMICA FEDERAL | 112 | 89 | 55,72% | 201 |
| VIA VAREJO S/A | 126 | 48 | 72,41% | 174 |
| BANCO BRADESCO S/A | 68 | 105 | 39,31% | 173 |
| BANCO DO BRASIL S/A | 56 | 89 | 38,62% | 145 |
| BANCO BRADESCARD S/A | 81 | 58 | 58,27% | 139 |
| BANCO ITAU BBA S/A | 70 | 60 | 53,85% | 130 |
| NU PAGAMENTOS S/A | 59 | 69 | 46,09% | 128 |
| SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA | 38 | 90 | 29,69% | 128 |
| SERASA S/A | 89 | 31 | 74,17% | 120 |
| OI MÓVEL S/A | 62 | 48 | 56,36% | 110 |
| BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A | 53 | 48 | 52,48% | 101 |
| BANCO ITAUCARD S/A | 46 | 50 | 47,92% | 96 |
| MAGAZINE LUIZA S/A | 63 | 33 | 65,63% | 96 |
| BANCO DAYCOVAL S/A | 53 | 37 | 58,89% | 90 |
| BANCO AGIBANK S/A | 19 | 67 | 22,09% | 86 |
| GOL LINHAS AÉREAS S/A | 54 | 27 | 66,67% | 81 |
| TAM LINHAS AÉREAS S/A | 36 | 44 | 45,00% | 80 |
| BANCO CSF S/A | 51 | 24 | 68,00% | 75 |
| MERCADO PAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA. | 37 | 33 | 52,86% | 70 |
| DECOLAR.COM LTDA | 24 | 43 | 35,82% | 67 |
| MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA | 40 | 24 | 62,50% | 64 |
| BANCO C6 CONSIGNADO S/A (BANCO FICSA S/A) | 31 | 32 | 49,21% | 63 |
| CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA | 36 | 20 | 64,29% | 56 |
| AGÉ TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA | 18 | 37 | 32,73% | 55 |
| BANCO C6 S/A | 22 | 31 | 41,51% | 53 |
| BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A | 29 | 24 | 54,72% | 53 |
| SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA | 30 | 23 | 56,60% | 53 |
| FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CREDITO | 34 | 18 | 65,38% | 52 |

| | | | | |
|---|----|----|--------|----|
| BANCO SAFRA S/A | 26 | 24 | 52,00% | 50 |
| NOVO MUNDO S/A | 26 | 22 | 54,17% | 48 |
| MIDWAY S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO | 26 | 19 | 57,78% | 45 |
| CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA | 21 | 22 | 48,84% | 43 |
| SOROCRED CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A | 29 | 13 | 69,05% | 42 |
| CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL | 14 | 27 | 34,15% | 41 |
| FACTA FINANCEIRA S/A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO | 13 | 27 | 32,50% | 40 |
| SKY BRASIL SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA | 26 | 14 | 65,00% | 40 |
| PAGSEGURO INTERNET S/A | 12 | 27 | 30,77% | 39 |
| CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A | 25 | 13 | 65,79% | 38 |
| MDF MOVEIS LTDA | 29 | 9 | 76,32% | 38 |
| QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S/A | 29 | 9 | 76,32% | 38 |
| PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (ANTIGA PERNAMBUCA | 21 | 15 | 58,33% | 36 |
| MM TURISMO & VIAGENS S/A | 9 | 26 | 25,71% | 35 |
| PAULISTA - SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA | 27 | 8 | 77,14% | 35 |
| BANCO INTER S/A | 15 | 19 | 44,12% | 34 |
| AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A | 11 | 22 | 33,33% | 33 |
| SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA | 10 | 23 | 30,30% | 33 |
| ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A | 19 | 14 | 57,58% | 33 |
| ASSOBES ENSINO SUPERIOR LTDA. | 13 | 19 | 40,63% | 32 |
| ITAÚ UNIBANCO S/A | 10 | 22 | 31,25% | 32 |
| AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. | 16 | 15 | 51,61% | 31 |
| BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A | 13 | 18 | 41,94% | 31 |
| BANCO OLÉ BONSUCESSO CONSIGNADO S/A | 14 | 17 | 45,16% | 31 |
| ERICA CRISTINA AMADOR DA SILVA 01337654159 | 7 | 24 | 22,58% | 31 |
| B2W COMPANHIA DIGITAL | 18 | 12 | 60,00% | 30 |
| FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS MULTSEGMENTOS NPL | 17 | 13 | 56,67% | 30 |
| BANCO BNP PARIBAS (ANTIGO BANCO CETELEM S/A) | 14 | 15 | 48,28% | 29 |
| C&A MODAS LTDA. | 22 | 7 | 75,86% | 29 |
| ITAÚ CONSIGNADO | 14 | 15 | 48,28% | 29 |
| REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A | 13 | 16 | 44,83% | 29 |
| LASER FAST DEPILACAO LTDA. | 9 | 19 | 32,14% | 28 |
| UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA | 10 | 18 | 35,71% | 28 |
| AGE TELECOMUNICACOES LTDA | 9 | 18 | 33,33% | 27 |
| ELECTROLUX DO BRASIL S/A | 19 | 8 | 70,37% | 27 |
| EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS | 16 | 11 | 59,26% | 27 |
| AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A | 8 | 18 | 30,77% | 26 |
| VOLTZ MOTORS DO BRASIL COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA | 3 | 22 | 12,00% | 25 |
| ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A | 11 | 13 | 45,83% | 24 |
| FUJIOKA ELETRO IMAGEM S/A | 11 | 13 | 45,83% | 24 |
| GLEICE KELLY DO NASCIMENTO PEREIRA 01789249112 | 4 | 20 | 16,67% | 24 |
| APPMAX PLATAFORMA DE PAGAMENTOS LTDA | 17 | 6 | 73,91% | 23 |
| BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A | 7 | 16 | 30,43% | 23 |
| LUIZACRED S/A S.C. CRED. FIN. INV | 9 | 14 | 39,13% | 23 |
| RECOVERY DO BRASIL CONSULTORIA S/A | 18 | 5 | 78,26% | 23 |
| BANCO MASTER S/A | 12 | 10 | 54,55% | 22 |
| K & K TURISMO LTDA | 10 | 12 | 45,45% | 22 |
| PHILCO ELETRONICOS SA | 14 | 8 | 63,64% | 22 |

| | | | | |
|---|----|----|--------|----|
| ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA | 13 | 8 | 61,90% | 21 |
| AMIL ASSISTENCIA MÉDICA INTERNACIONAL S/A | 11 | 10 | 52,38% | 21 |
| BILHETERIA DIGITAL PROMOÇÃO E ENTRETENIMENTO LTDA | 6 | 15 | 28,57% | 21 |
| BV FINANCEIRA S/A - CFI | 12 | 9 | 57,14% | 21 |
| LOJAS RENNER S/A | 7 | 14 | 33,33% | 21 |
| MA INTERMEDIACAO E COMERCIO DE VEICULOS LTDA | 0 | 21 | 0,00% | 21 |
| CIELO S/A - INSTITUICAO DE PAGAMENTO | 15 | 5 | 75,00% | 20 |
| PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA | 9 | 11 | 45,00% | 20 |
| WHIRLPOOL S/A UNIDADE DE ELETRODOMÉSTICOS | 10 | 10 | 50,00% | 20 |
| ALLREDE PARTICIPAÇÕES LTDA | 12 | 7 | 63,16% | 19 |
| BANCO VOTORANTIM S/A | 9 | 10 | 47,37% | 19 |
| LOJAS RIACHUELO S/A | 13 | 6 | 68,42% | 19 |
| ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS | 8 | 10 | 44,44% | 18 |
| BMF COLCHOES EIRELI | 4 | 14 | 22,22% | 18 |
| BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA. | 7 | 11 | 38,89% | 18 |
| EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A | 15 | 3 | 83,33% | 18 |
| IKEG TRADING LTDA | 2 | 16 | 11,11% | 18 |
| YEESCO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA | 15 | 3 | 83,33% | 18 |
| 29.113.847 YASMIM ARIADNE APARECIDA DE SOUSA | 4 | 13 | 23,53% | 17 |
| CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A | 15 | 2 | 88,24% | 17 |
| GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICACOES S/A | 14 | 3 | 82,35% | 17 |
| MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A | 11 | 6 | 64,71% | 17 |
| MOVIDA LOCACAO DE VEICULOS S/A | 8 | 9 | 47,06% | 17 |
| TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA | 11 | 6 | 64,71% | 17 |
| BOOK PLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA | 8 | 8 | 50,00% | 16 |
| FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA. | 7 | 9 | 43,75% | 16 |
| HOLLANDA & DIOGENES LTDA | 0 | 16 | 0,00% | 16 |
| INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR SOCIAL E TECNOLÓGICO LTDA | 6 | 10 | 37,50% | 16 |
| KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA | 2 | 14 | 12,50% | 16 |
| LOJAS AMERICANAS S/A | 11 | 5 | 68,75% | 16 |
| MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA | 7 | 9 | 43,75% | 16 |
| TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A | 8 | 8 | 50,00% | 16 |
| AGENCIA MIRANTES EIRELI | 3 | 12 | 20,00% | 15 |
| AVON COSMÉTICOS LTDA | 14 | 1 | 93,33% | 15 |
| BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | 6 | 9 | 40,00% | 15 |
| CAMPO DA ESPERANCA SERVICOS LTDA | 5 | 10 | 33,33% | 15 |
| FINANCEIRA ITAU CBD S/A - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO | 7 | 8 | 46,67% | 15 |
| FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO PADRONIZADOS NI | 8 | 7 | 53,33% | 15 |
| NEON PAGAMENTOS SA INSTITUICAO DE PAGAMENTO | 6 | 9 | 40,00% | 15 |
| ATIVOS S/A SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS | 9 | 5 | 64,29% | 14 |
| BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO LTDA | 7 | 7 | 50,00% | 14 |
| PICPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A | 8 | 6 | 57,14% | 14 |
| AMBEC - ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS MUTUALISTA PARA BENEFICIOS COLE | 6 | 7 | 46,15% | 13 |
| BANCO DIGIO S/A | 8 | 5 | 61,54% | 13 |
| BANCO ORIGINAL S/A | 4 | 9 | 30,77% | 13 |
| INSTITUTO PROFISSIONALIZANTE DE BRASÍLIA LTDA | 0 | 13 | 0,00% | 13 |
| SEBRASEG CLUBE DE BENEFÍCIOS LTDA | 6 | 7 | 46,15% | 13 |
| SMART SAM COMERCIO E SERVICOS DE ELETRO ELETRONICOS LTDA | 4 | 9 | 30,77% | 13 |

| | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| VAMOS PARCELAR PAGAMENTOS E CORRESPONDENTE LTDA | 1 | 12 | 7,69% | 13 |
| 99 TECNOLOGIA LTDA | 3 | 9 | 25,00% | 12 |
| BANCO COOPERATIVO SICOOB S/A | 4 | 8 | 33,33% | 12 |
| BRDESCO SAÚDE S/A | 5 | 7 | 41,67% | 12 |
| CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS | 6 | 6 | 50,00% | 12 |
| CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL S/A | 7 | 5 | 58,33% | 12 |
| FENYX BANK LTDA | 4 | 8 | 33,33% | 12 |
| MULTIMARCAS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA | 3 | 9 | 25,00% | 12 |
| NG3 BRASÍLIA CONSULTORIA E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA | 0 | 12 | 0,00% | 12 |
| SMAFF IMPORT VEICULOS LTDA | 5 | 7 | 41,67% | 12 |
| APPLE COMPUTER BRASIL LTDA | 2 | 9 | 18,18% | 11 |
| BLUEFIT BRASÍLIA ACADEMIAS DE GINÁSTICA E PARTICIPAÇÕES S/A | 7 | 4 | 63,64% | 11 |
| CENTRO DE ENSINO UNIFICADO DO DISTRITO FEDERAL LTDA | 5 | 6 | 45,45% | 11 |
| FACULDADE BOOK PLAY LTDA | 8 | 3 | 72,73% | 11 |
| G8 COLCHÕES EIRELI | 3 | 8 | 27,27% | 11 |
| KABUM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A | 5 | 6 | 45,45% | 11 |
| MULTILASER INDUSTRIAL S/A | 6 | 5 | 54,55% | 11 |
| P.R.V. DE MORAES CARDOSO CURSOS PROFISSIONALIZANTES EIRELI | 0 | 11 | 0,00% | 11 |
| PROCOPIO E CAPUCCI COMERCIO E SERVIÇOS EM VIDROS EIRELI | 1 | 10 | 9,09% | 11 |
| SAGA BRASIL ADMINISTRAÇÃO E PARTICIPAÇÕES S/A | 3 | 8 | 27,27% | 11 |
| SANTA LUZIA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A | 4 | 7 | 36,36% | 11 |
| SBF COMÉRCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA | 9 | 2 | 81,82% | 11 |
| SUL AMÉRICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE | 4 | 7 | 36,36% | 11 |
| ASPECIR PREVIDÊNCIA | 10 | 0 | 100,00% | 10 |
| BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S/A | 2 | 8 | 20,00% | 10 |
| GOTOGATE AGENCIA DE VIAGENS LTDA | 4 | 6 | 40,00% | 10 |
| PERFECT PAY TECNOLOGIA, SERVIÇOS E INTERMEDIÇÃO LTDA | 6 | 4 | 60,00% | 10 |
| PORTOSEG S/A - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO | 4 | 6 | 40,00% | 10 |
| BANCO ITAUBANK S/A | 4 | 5 | 44,44% | 9 |
| BOA VISTA SERVIÇOS S/A - SCPC SERVIÇO CENTRAL DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO | 7 | 2 | 77,78% | 9 |
| | 4749 | 4832 | 47,66% | 9581 |
| | de fundamentadas atendidas | de fundamentadas não atendidas | foi o índice médio de resolutividade | de reclamações fundamentadas |

Para melhor compreensão, utilizou-se como critério de classificação os fornecedores que tiveram mais do que 10 reclamações registradas contra si no ano de 2023.

No ranking, não são contabilizadas as reclamações classificadas como ENCERRADAS e NÃO FUNDAMENTADAS. Por este motivo, as reclamações deste ranking não refletem o total de atendimentos registrados pelo PROCON/DF no ano de 2023.

Total de Reclamações Fundamentadas: 9.581
Índice de Resolutividade Médio: 47,66%
Reclamações Fundamentadas Atendidas: 4.749
Reclamações Não Fundamentadas: 4.832