



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO**



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/ N° – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS PROCON BOTUCATU (2.024)

APRESENTAÇÃO

Mais uma vez o Procon Municipal de Botucatu divulga seu Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com base no art. 44 da Lei 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor. Este cadastro é composto de todas as reclamações fundamentadas e finalizadas em 2.024. Ao todo, foram abertas 56 reclamações fundamentadas sendo 34 reclamações fundamentadas atendidas e 22 reclamações fundamentadas não atendidas. Para que o Cadastro seja corretamente interpretado, é importante esclarecermos alguns conceitos aplicados na classificação das Reclamações:

- **Reclamação Fundamentada (Atendida ou Não Atendida)** - a Reclamação que demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor), existência de relação de consumo, suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança. No caso das reclamações fundamentadas, a decisão a ser homologada pela autoridade indicará se a reclamação foi ou não atendida, como resultado da existência ou não de acordo feito.
- **Reclamação Fundamentada Atendida** – Esta classificação é utilizada quando o fornecedor, em sua resposta, apresenta uma proposta de acordo e essa proposta é aceita pelo consumidor, também quando o fornecedor aceita o pedido feito pelo consumidor ou ainda, quando o consumidor fica satisfeito com os esclarecimentos realizados pela empresa reclamada.
- **Reclamação Fundamentada Não Atendida** - Esta classificação é utilizada quando o consumidor retorna ao órgão no prazo estipulado e o fornecedor não respondeu à tratativa dentro do prazo legal para resposta, não apresentou proposta de acordo, ou apresentou uma proposta de acordo insatisfatória ao consumidor.

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS/ PERCENTUAL DE RECLAMAÇÕES 2.024		
RANKING	ASSUNTOS	MÉDIA PERCENTUAL
1º LUGAR	FINANCEIROS	80%
2º LUGAR	ESSENCIAIS	10%
3º LUGAR	PRODUTOS	5%
4º LUGAR	SERVIÇOS PRIVADOS	5%

CIP - CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR: A CIP é uma ferramenta da fase preliminar do atendimento, ou seja, ainda não é a reclamação propriamente dita, não constitui o processo administrativo, embora possa vir a integrá-lo posteriormente, porém não integra o Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

FORNECEDORAS MAIS DEMANDADAS/CIPS EMITIDAS 2.024				
RANKING	FORNECEDORA	CIPS EMITIDAS	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS
1º	AMBEC - Associação de Aposentados	110	93	17
2º	Master Prev Clube de Benefícios	69	62	07
3º	Banco BMG S.A.	62	30	32
4º	Vivo Telefonica do Brasil S.A.	51	26	25
5º	CEBAP-Centro de Estudos	50	25	25
6º	ABCB-Amar Brasil Clube de Benefícios	40	36	04
7º	Banco Bradesco S.A.	38	18	20
8º	Grupo Claro S.A.	32	27	05
9º	AVDV Estética Ltda - laser fast Botucatu	28	4	24
10º	AAPB - Assoc. dos Aposentados	27	20	07



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO**



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/ Nº – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS E NÃO ATENDIDAS 2.024:

Nº DO PROCESSO	RECLAMANTE	FORNECEDORA	CNPJ	STATUS RECLAMAÇÃO
00.001-00.069/2.024	Aparecida Pontes Gonçalves	Banco Master S.A	33.923.798/0001-00	ATENDIDA
00.002-00.205/2.024	Carlos Alberto Piazzentin	CPFL - Companhia Paulista de Força e Luz	33.050.196/0001-88	NÃO ATENDIDA
00.003-00.160/2.024	Jacqueline Martins da Silva	ASENAS - Associação dos Servidores Nacionais	04.338.888/0001-28	ATENDIDA
00.004-00.174/2.024	José Aparecido Alves	ASENAS - Associação dos Servidores Nacionais	04.338.888/0001-28	NÃO ATENDIDA
00.005-00.062/2.024	Carlos Alberto Romero	Banco Santander S/A - Financiamentos	90.440.888/0001-42	NÃO ATENDIDA
00.006-00.184/2.024	Norberto Sanches	SUDACRED - Sociedade de Crédito ao MEI e EPP LTDA.	20.251.847/0001-56	ATENDIDA
00.007-00.169/2.024	Fernanda da S. Niz Moreli	Nu Pagamentos S.A.	18.236.120/0001-58	NÃO ATENDIDA
00.008-00.298/2.024	Luiz João	Arbex & Avelar LTDA.	10.374.464/0002-00	NÃO ATENDIDA
00.009-00.082/2.024	Abigail Rodrigues da Silva	Vivo Telefônica do Brasil S.A.	02.558.157/0001-62	NÃO ATENDIDA
00.010-00.308/2.024	Laíde Pedrozo	ASBAMG - Associação dos Bancários de Minas Gerais	04.028.295/0001-65	ATENDIDA
00.011-00.216/2.024	Eva Aparecida da Silva Lima	Binclub Serviços de Administração e de Programas de Fidelidade LTDA.	38.056.833/0001-47	ATENDIDA
00.012-00.341/2.024	Nilze Coghetto Sanches Rossi	Financob Intermediação de Negócios e Assessoria de Cobrança LTDA.	37.383.366/0001-05	ATENDIDA
00.013-00.460/2.024	Giovanna Messias Bronzatto	Unisagrado - Instituto das Apostolas do Sagrado Coração de Jesus	61.015.087/0008-31	ATENDIDA
00.014-00.218/2.024	Eva Aparecida da Silva Lima	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais	61.198.164/0001-60	ATENDIDA
00.015-00.337/2.024	Valdomiro Aparecido de Souza	CEBAP - Centro de Estudos dos Benefícios dos Aposentados e Pensionistas	09.152.106/0001-85	ATENDIDA
00.016-00.295/2.024	Zoraíde Botelho Fernandes	Associação dos Benefícios e Previdência - ABENPREV - AMPABEN	29.992.407/0001-24	ATENDIDA
00.017-00.487/2.024	Ailton Antônio França	Companhia de Seguros Previdência do Sul - PREVISUL	92.751.213/0001-73	ATENDIDA
00.018-00.480/2.024	Carlos Rosa	Amazon Serviços de Varejo do Brasil LTDA.	15.436.940/0001-03	NÃO ATENDIDA
00.019-00.396/2.024	José Inocêncio	SINDNAP - Sindicato Nacional dos Aposentados, Pensionistas e Idosos da Força Sindical	04.040.532/0001-03	NÃO ATENDIDA



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO**



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/ N° – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

00.020-00.407/2.024	Valdivino Rodrigues da Silva	CEBAP - Centro de Estudos dos Benefícios dos Aposentados e Pensionistas	09.152.106/0001-85	ATENDIDA
00.021-00.363/2.024	Valdecir Salviano Gomes	UNIBAP - União Brasileira de Aposentados da Previdência	13.416.634/0001-71	ATENDIDA
00.022-00.490/2.024	Carmen Mirandola	SUDACRED - Sociedade de Crédito ao MEI e EPP LTDA.	20.251.847/0001-56	ATENDIDA
00.023-00.514/2.024	Dorival Corrêa	CINAAP - Círculo Nacional de Assistência dos Aposentados e Pensionistas	37.014.107/0001-07	NÃO ATENDIDA
00.024-00.516/2.024	Aparecida Eulália de Montes	Associação dos Benefícios e Previdência - ABENPREV - AMPABEN	29.992.407/0001-24	ATENDIDA
00.025-00.449/2.024	Luzia Corrêa Filho	UNIBAP - União Brasileira de Aposentados da Previdência	13.416.634/0001-71	NÃO ATENDIDA
00.026-00.603/2.024	Roseli de Sousa	SINAB - Sindicato Nacional dos Aposentados do Brasil	23.713.047/0001-06	NÃO ATENDIDA
00.027-00.452/2.024	Terezinha dos Santos Leal	Banco BMG S.A.	61.186.680/0001-74	ATENDIDA
00.028-00.532/2.024	Olívia Maria de Oliveira de Paula	Binclub Serviços de Administração e de Programas de Fidelidade LTDA.	38.056.833/0001-47	ATENDIDA
00.029-00.479/2.024	Antônio Carlos Alves	Banco do Brasil Administradora de Cartões de Crédito S.A.	31.591.399/0001-56	NÃO ATENDIDA
00.030-00.546/2.024	José Carlos Leite da Silva	Associação dos Benefícios e Previdência - ABENPREV - AMPABEN	29.992.407/0001-24	ATENDIDA
00.031-00.356/2.024	Teresa de Oliveira	Associação dos Benefícios e Previdência - ABENPREV - AMPABEN	29.992.407/0001-24	ATENDIDA
00.032-00.406/2.024	José Roberto Abílio	Sulaméricas Administradora de Planos Cerimonial Fúnebre LTDA.	28.010.725/0001-80	NÃO ATENDIDA
00.033-00.519/2.024	José Antônio Fioruci	Banco BMG S.A.	61.186.680/0001-74	ATENDIDA
00.035-00.721/2.024	Inaíde de Oliveira Carvalho	Sebraseg Clube de Benefícios LTDA.	38.075.234/0001-70	ATENDIDA
00.036-00.520/2.024	Diogenes de Jesus Mendes	Banco Triângulo S.A. - Tribanco - Tricard	17.351.180/0001-59	NÃO ATENDIDA
00.038-00.719/2.024	Robson Marques Guimarães	Móveis Esplanada LTDA. - Jundiá SP	09.184.779/0001-17	ATENDIDA
00.039-00.709/2.024	Carlos Alberto Patrinhani	Refrigelo Climatização de Ambientes S.A. - Legeros/Gree Eletronic Appliances do Brasil LTDA.	61.502.324/0021-66	ATENDIDA
00.040-00.736/2.024	Ari Machado	UNIBAP - União Brasileira de Aposentados da Previdência	13.416.634/0001-71	ATENDIDA



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO**



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/ Nº – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

00.041-00.824/2.024	Hélio Bernardo Neves	Banco Agiplan - Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	ATENDIDA
00.042-00.835/2.024	Áurea Basildo Furtado	UNIBAP - União Brasileira de Aposentados da Previdência	13.416.634/0001-71	ATENDIDA
00.043-00.879/2.024	Hudson Santos Teixeira	Helielton Cavallari Utilidades EPP - Mundo Encantado	05.862.997/0002-93	NÃO ATENDIDA
00.044-00.902/2.024	Creusa de Melo Oliveira	Neon Pagamentos S.A.	20.855.875/0001-82	NÃO ATENDIDA
00.045-00.916/2.024	Edilson Fernando Cassinelli	Itaú Unibanco Holding S.A.	60.872.504/0001-23	NÃO ATENDIDA
00.046-00.975/2.024	Nair Vieira de Barros	CINAAP - Círculo Nacional de Assistência dos Aposentados e Pensionistas	37.014.107/0001-07	ATENDIDA
00.047-00.784/2.024	Francisco Carlos Cavazzana	Grupo Claro S.A.	40.432.544/0001-47	ATENDIDA
00.048-00.966/2.024	Carlos Eduardo Guerra	Associação dos Benefícios e Previdência - ABENPREV - AMPABEN	29.992.407/0001-24	ATENDIDA
00.049-00.962/2.024	Estefânia Freitas Silva	Sky Serviços de BAnda Larga LTDA.	00.497.373/0001-10	ATENDIDA
00.050-01.015/2.024	José Florêncio da Silva	CINAAP - Círculo Nacional de Assistência dos Aposentados e Pensionistas	37.014.107/0001-07	NÃO ATENDIDA
00.051-00.865/2.024	Maria Cristina Ribeiro Rodrigues	SUDACRED - Sociedade de Crédito ao MEI e EPP LTDA.	20.251.847/0001-56	ATENDIDA
00.052-01.030/2.024	Edésia Alves Silva	SINAB - Sindicato Nacional dos Aposentados do Brasil	23.713.047/0001-06	NÃO ATENDIDA
00.053-01.051/2.024	Maria Pereira de Sousa Vicente	Associação dos Benefícios e Previdência - ABENPREV - AMPABEN	29.992.407/0001-24	ATENDIDA
00.054-01.084/2.024	Maria Camargo de Sousa	Binclub Serviços de Administração e de Programas de Fidelidade LTDA.	38.056.833/0001-47	NÃO ATENDIDA
00.055-01.169/2.024	Alberto Dias dos Santos	Whirlpool S.A.	59.105.999/0001-86	ATENDIDA
00.056-00.775/2.024	José Aparecido Nascimento	Banco BMG S.A.	61.186.680/0001-74	NÃO ATENDIDA
00.057-01.116/2.024	Isabela Caetano Vieira Damascena	Ribeiro e Ribeiro Cursos Pré Vestibulares LTDA.	26.589.534/0001-99	NÃO ATENDIDA
00.058-01.215/2.024	Genival Ávila	SUDACRED - Sociedade de Crédito ao MEI e EPP LTDA.	20.251.847/0001-56	ATENDIDA



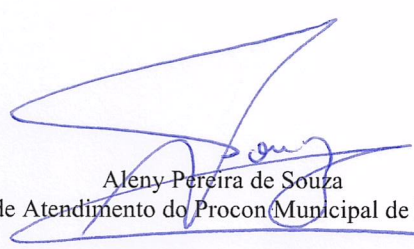
**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO**



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/ N° – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

RESUMO DO ANO DE 2.024

Total de CIPs emitidas no ano: 1.637
Total de Reclamações Fundamentadas: 56
Total de Reclamações Fundamentadas Atendidas: 34
Total de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas: 22
Total de Desbloqueio de senhas de Nota Fiscal Paulista: 371
Total de Atendimentos: 19.764


Aleny Pereira de Souza
Chefe de Atendimento do Procon Municipal de Botucatu

Botucatu, 07 de maio de 2.025