

**CADASTRO DE  
RECLAMAÇÕES  
FUNDAMENTADAS  
2026**

**ART. 44 LEI 8.078/90 CDC**

**PERÍODO**

**JANEIRO A DEZEMBRO  
DE  
2025**



## CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é formado pela reunião dos procedimentos administrativos (reclamações) finalizados pelos órgãos de defesa do consumidor e representa uma visão qualificada dos diversos problemas vivenciados pelos consumidores no mercado de consumo, bem como o comportamento dos fornecedores diante desses problemas.

A divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas decorre de determinação do artigo 44 do CDC devendo ser divulgado publicamente e periodicamente no período máximo de 1 (um) ano.

Portanto, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas representa a reunião de todas as reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, finalizadas pelos órgãos públicos de defesa do consumidor. Em termos práticos, é a demanda apresentada pelo consumidor, tratada pelos órgãos de defesa do consumidor por meio de procedimento administrativo de Reclamação, em que foram encontrados elementos de verossimilhança entre a notícia formulada pelo consumidor e o descumprimento dos dispositivos do CDC.

### O QUE É RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA?

Configura como “Fundamentada” a Reclamação que demonstre a legitimidade das partes consumidor e fornecedor), existência de relação de consumo e suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança (não sendo exigida a comprovação inequívoca da lesão).

### QUAL A PENALIDADE PARA O FORNECEDOR INCLUÍDO NO CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADAS?

Como já mencionado anteriormente, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas é elaborado e publicado pelos órgãos de defesa do consumidor por força de uma obrigação legal. Os sistemas Sindec e ProConsumidor auxiliam os órgãos de defesa do consumidor no cumprimento deste dever, oferecendo o suporte tecnológico necessário para o armazenamento e sistematização da informação das Reclamações. Conclui-se, pois, que o caráter do Cadastro de Reclamações Fundamentadas não é sancionatório, e sim educativo e preventivo.

A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/AF - no uso das atribuições que lhe confere o art.44 da lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, vem a público, divulgar o CADASTRO MUNICIPAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS referente ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025, resultado da consolidação das reclamações fundamentadas elaboradas pelo órgão público de defesa do consumidor, cujas informações estão disponibilizadas aos interessados no site da Prefeitura Municipal de Alta Floresta – [altafloresta.mt.gov.br](http://altafloresta.mt.gov.br) e uma cópia no balcão do Procon.

  
Adelina Dias Amorim  
Coordenadora do Procon/AF  
Decreto 089/2023

## **CADASTRO DE RECLAMAÇÕES ATENDIDAS 2025**

<b>RAZÃO SOCIAL</b>	<b>FUNDAMENTADA ATENDIDA</b>	<b>FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA</b>	<b>TOTAL</b>
Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S/A	30	9	39
Claro S.A.	23	9	32
AGUAS DE ALTA FLORESTA LTDA	18	7	25
Banco Bradesco S.A.	9	9	18
UNASPUB - UNIÃO NACIONAL DE AUXÍLIO AOS SERVIDORES PUBLICOS	11	1	12
Banco BMG S/A	8	3	11
UNIVERSO ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DOS REGIMES GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL	8	3	11
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DAS NAÇÕES	5	4	9
ELETROMAR MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	6	3	9
OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	8	1	9
Tim S.A.	5	4	9
Banco Pan S.A	7	1	8
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3	4	7
UNIAO NACIONAL DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO BRASIL- UNABRASIL	4	3	7
Itaú Unibanco S.A.	4	2	6

  
**Adelina Dias Amorim**  
Coordenadora do Procon/AF  
Decreto 089/2023

A ASSOCIACAO NO BRASIL DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DA PREVIDENCIA SOCIAL - AP BRASIL	1	4	5
AMBEC - ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS MUTUALISTA PARA BENEFICIOS COLETIVOS	5	0	5
Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	2	3	5
Banco Santander (Brasil) S.A.	2	3	5
CONAFER CONFEDERACAO NACIONAL DOS AGRICULTORES FAMILIARES E EMPREEND.FAMI.RURAIIS DO BRASIL	3	2	5
Telefonica Brasil S/A	3	2	5
ACOLHER - ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	3	1	4
AMAR BRASIL CLUBE DE BENEFICIOS	4	0	4
Banco Agibank S.A.	3	1	4
CENTRO DE ESTUDOS DOS BENEFICIOS DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS – CEBAP	3	1	4
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	3	1	4
Itaú Consignado	3	1	4

  
**Adelina Dias Amorim**  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 089/2023

Mercado Pago.com Representações Ltda.	4	0	4
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	3	0	3
Banco C6 S.A	2	1	3
Banco do Brasil S.A.	1	2	3
EB COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS EIRELI	3	0	3
Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	3	0	3
Magazine Luiza S.A.	3	0	3
AASAP - ASSOCIACAO DE AMPARO SOCIAL AO APOSENTADO E PENSIONISTA	1	1	2
ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS NACIONAL	1	1	2
Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	2	0	2
BANCO DAYCOVAL S/A	0	2	2
BANCO MASTER S/A	1	1	2
Banco Mercantil do Brasil S/A	1	1	2
Bradesco Vida e Previdência	1	1	2
BRASIL ADMINISTRACAO E SERVICOS DE COBRANCA LTDA	2	0	2
Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	2	0	2
CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A	2	0	2

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 069/2023

GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA	2	0	2
HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES LTDA	0	2	2
NU PAGAMENTOS S.A	2	0	2
ODONTOPREV S/A	2	1	2
PAULISTA - SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA	2	0	2
PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	2	0	2
SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	2	0	2
SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA UNIAO GERAL DOS TRABALHADORES	1	1	2
SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	2	0	2

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 089/2023


TOP ASL COMERCIO DE PRODUTOS ALIMENTICIOS LTDA	2	0	2
AGRO X COMERCIO DE INSUMOS AGRICOLAS LTDA	0	1	1
COOP ADM TRANSPORTADORA LTDA	0	1	1
NS2.COM INTERNET S.A	0	1	1
A C S SOUZA COMERCIO	1	0	1
ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO RCI BRASIL LTD	1	0	1
AGRO RURAL COMERCIO DE PRODUTOS AGROPECUARIOS EIRELI	1	0	1
AGUAS DE SINOP S.A	1	0	1
AGUILERA AUTOPECAS LTDA	1	0	1
Algar Telecom S/A	1	0	1
ALSOL ENERGIAS RENOVÁVEIS S/A	1	0	1
AMERICANAS S.A.	0	1	1
ANDDAP - ASSOCIACAO NACIONAL DE DEFESA DOS DIREITOS DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	1	0	1

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 089/2023

AQUER - ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS LTDA	1	0	1
ASPECIR SOC. DE CRED. AO MICROEMP. E A EMPRESA DE PEQ PORTE LTDA	1	0	1
ASSOCIACAO BRASILEIRA DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DA PREVIDENCIA SOCIAL	0	1	1
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS CONTRIBUINTES DO REGIME GERAL DA PREVIDENCIA SOCIAL	1	0	1
ASSOCIACAO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA MT	1	0	1
ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS DO BRASIL – AAB	1	0	1
ASSOCIACAO ENERSIM MT	0	1	1
ASSOCIACAO GESTAO VEICULAR UNIVERSO	0	1	1
ATACADAO S.A.	1	0	1
AUTO ESCOLA FENNIX LTDA	1	0	1
Banco Digio S.A.	1	0	1
BANCO DO BRASIL SA	1	0	1
BANCO INBURSA S.A.	0	1	1

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 089/2023

BANCO ITAU BBA S.A.	0	1	1
Banco Safra S/A	0	1	1
BEACH PARK HOTEIS E TURISMO S/A	0	1	1
BOOK PLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA	1	0	1
BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA.	1	0	1
ASIL TECPAR SERVICOS DE TELECOMUNICACOES	1	0	1
BRB - BANCO DE BRASÍLIA S/A	1	0	1
CAIXA DE ASSISTÊNCIA AOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	1	0	1
Caixa Vida e Previdência S.A.	0	1	1
CALCARD ADMINISTRADORA DE CARTOES LTDA	0	1	1
CHURRASCARIA CAMBALACHO LTDA	0	1	1
CINAAP - CIRCULO NACIONAL DE ASSISTENCIA DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	2	0	1
CLICKBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA	1	0	1
CLINICA ODONTOLOGICA MARILIA S/C LTDA	0	1	1
CLUB MAIS ADMINISTRADORA DE CARTOES LTDA.	1	0	1

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 089/2023

CONFORTANA NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	1	0	1
CONSUMIDOR POSITIVO LTDA.	0	1	1
Dotcom Group Comércio de Presentes S.A.	1	0	1
E. L. M. COMERCIO VAREJISTA DE VESTUARIO LTDA	1	0	1
E-COM SOLUCOES LTDA	1	0	1
EMPRESA DE HOTELARIA LONDON LTDA	1	0	1
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES S/A	0	1	1
EXPRESSO FINANCEIRO EIRELI	1	0	1
EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	1	0	1
FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA	1	0	1
FACULDADE BOOK PLAY LTDA	1	0	1
Franciele Zanco Martins	1	0	1
GAS NORTE COMERCIO DE OXIGENIO LTDA	1	0	1

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 089/2023

GESTORA DE INTELIGENCIA DE CREDITO S.A.	0	1	1
GODOI JUNIOR E SOUZA LTDA	1	0	1
GRAFICA AMORIM LTDA	1	0	1
GRUPO CASAS BAHIA S.A.	0	1	1
GS COMERCIO DE MOVEIS E ELETROS LTDA	1	0	1
GURGELMIX MAQUINAS E FERRAMENTAS S.A.	0	1	1
HBM ENERGIA SOLAR EIRELI	0	1	1
HOSPITAL E MATERNIDADE SAO MATEUS LTDA	1	0	1
IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A.	1	0	1
IGHOR CALUEL TESSARO LTDA	1	0	1
IMV- INSTITUTO MAIS VISAO ALTA FLORESTA OPTICOS LTDA	1	0	1

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/At  
 Decreto 089/2023

ITANORTE TRANSPORTES SPE LTDA	1	0	1
ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	1	0	1
JESSICA OLIVEIRA VIANA	1	0	1
KAIROS TREINAMENTOS E CAPACITACAO PROFISSIONAL LTDA	0	1	1
LEANDRO ANDRE DOS SANTOS MARTINS & CIA LTDA	1	0	1
LEGIÃO DA BOA VONTADE - LBV	1	0	1
Lojas Avenida S.A.	1	0	1
Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	0	1	1
MANYCHAT BRASIL LTDA	0	1	1
Mapfre Seguros gerais S.A.	1	0	1
MARCHESAN IMPLEMENTOS E MAQUINAS AGRICOLAS TATU S.A	1	0	1
MBM PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR	1	0	1
TO SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E IN	0	1	1
MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S.A.	1	0	1
ROCHA MULTIMARCAS E SERVICOS FINANCEIROS L	1	0	1
MOTO SPORT LTDA	1	0	1
MOVIDA LOCAÇÃO DE VEICULOS S.A.	0	1	1
MUNDPAY PAGAMENTOS INTERNACIONAIS LTDA	1	0	1
Paraná Banco S/A	1	0	1

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 089/2023

PRAIAS TUR POUSADAS E APARTAMENTOS LTDA	0	1	1
Principia Educação Tecnologia e Serviços Ltda	1	0	1
QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A	0	1	1
R. C. COMERCIO DE MOVEIS LTDA	0	1	1
RAFAELA REBELLO	1	0	1
RECARGAPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA	1	0	1
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	1	0	1
SIMPALA LANÇADORA E ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	1	0	1
SOCIEDADE EDUCACIONAL LEONARDO DA VINCI LTDA	1	0	1
SOL ELETRO LTDA	1	0	1
SS COMÉRCIO DE COSMÉTICOS E PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL LTDA.	1	0	1
SUDACOB ADMINISTRAÇÃO E PROMOÇÃO DE VENDAS LTDA	1	0	1
UNAPB - UNIAO NACIONAL DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS BRASILEIROS	1	0	1
UNIAO BRASILEIRA DE APOSENTADOS DA PREVIDENCIA	1	0	1

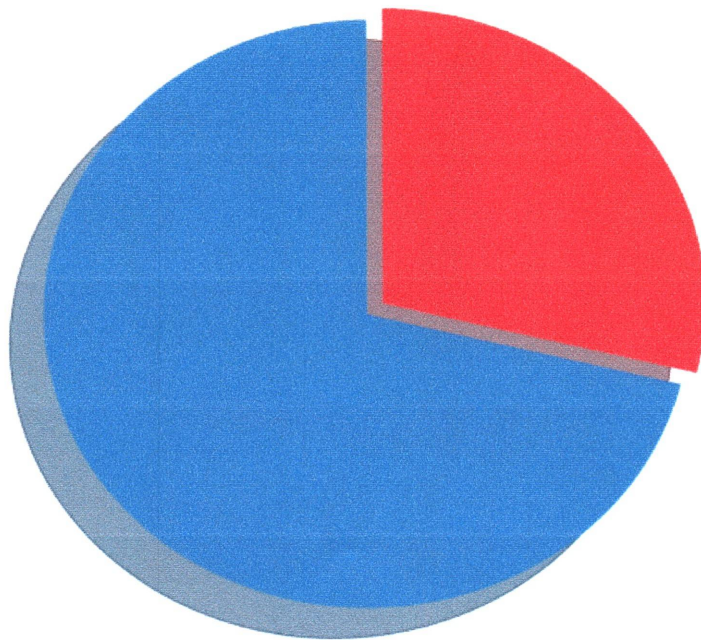
  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AF  
 Decreto 089/2023

UNIMED FEDERACAO DO ESTADO DE MATO GROSSO	1	0	1
UNIMED NORTE MATO GROSSO COOPERATIVA TRABALHO MEDICO	1	0	1
UY3 SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A	1	0	1
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA	2	0	1
WAVEMAX INTERNET LTDA	0	1	1
WINICIUS S. S. DA COSTA LTDA	1	0	1
ZANCO MARTINS & CIA LTDA	1	0	1
ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS E PREVIDÊNCIA S.A.	1	0	1
A. R. RABECINI - COMERCIO	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>126</b>	<b>434</b>

  
 Adelina Dias Amorim  
 Coordenadora do Procon/AT  
 Decreto 089/2023

## GRÁFICO ANUAL

Fundamentada Não  
Atendida  
29%



Fundamentada  
Atendida  
71%

  
Adelina Dias Amorim  
Coordenadora do Procon/AF  
Decreto 089/2023



MUNICÍPIO DE ALTA FLORESTA - MT  
SECRETARIA DE GABINETE, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO  
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Av. Ariosto da Riva, 3.113 - Centro / Alta Floresta - MT / CEP: 78.580-000 - C. Postal 402  
Fone: (66) 3903-1036 email: [proconaf@gmail.com](mailto:proconaf@gmail.com)



**No período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2025 o Procon de Alta Floresta realizou:**

Atendimentos registrados no balcão: **1.404**  
Audiências de Conciliação: **425**  
Visitas de fiscalização: **102**  
Atendimentos de denúncia: **25**

**Participou de encontros, treinamentos e capacitações, realizados nas cidades de :**  
Cuiabá  
Tangará da Serra e  
Sorriso

**Realizou campanhas de Mídia, em conjunto com ações, abordando os seguintes temas:**  
Dispositivos Eletrônicos  
Renegociação de Dívidas  
Black Friday

**Ministrou palestras, em parceria com Procon do Estado e OAB para:**  
Fornecedores  
Alunos (nível médio e superior)  
Idosos

**“CONSUMIDOR ORIENTADO, DIREITO ASSEGURADO”**

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor  
Procon de Alta Floresta  
Email: [procon@altafloresta.mt.gov.br](mailto:procon@altafloresta.mt.gov.br)  
Contato: 66 39031036 e 66 39031040

  
Adelina Dias Amorim  
Coordenadora do Procon/AF  
Decreto 089/2023