



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 02/10/2026 às 09:31:36

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Angelica Rodrigues Laurentino

CPF do Consumidor: 074.393.763-58

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FACULDADE CEARENSE	CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DO CEARA	04.918.904/0001-51	26.10.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

A consumidora relata que, no ano de 2025, graduou-se junto à reclamada e recebeu, como premiação pelo mérito de estar entre os melhores graduandos, uma bolsa de 100% (cem por cento) para a realização de uma pós-graduação.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a reclamada para solicitar a realização da pós-graduação em Gestão Escolar. Na ocasião, a atendente da reclamada, que manteve contato com a consumidora por meio da plataforma WhatsApp, prestou as orientações necessárias e informou os procedimentos que deveriam ser realizados para a efetivação da pós-graduação.

Ainda no referido ano, a consumidora iniciou sua pós-graduação e concluiu a primeira grade curricular na modalidade híbrida, com a realização de um dia de atividades presenciais e a conclusão das demais atividades de forma on-line, durante o primeiro semestre de 2025.01.

Posteriormente, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada para obter informações acerca da segunda grade curricular e dar continuidade à sua pós-graduação. Em um primeiro momento, foi informada de que a instituição estaria aguardando o fechamento da turma, com previsão de início das aulas para outubro de 2025.

Entretanto, no mês de novembro de 2025, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada para obter informações sobre o andamento da situação, tendo em vista que o semestre letivo de 2025.02 já estava chegando ao fim e, até aquele momento, não havia participado ou realizado quaisquer atividades ou aulas referentes à segunda grade curricular.

A consumidora ressalta que, diante da impossibilidade de formação da turma, chegou a propor à instituição a troca da pós-graduação por outro curso de seu interesse. Contudo, foi informada de que as turmas que não fossem formadas no semestre de 2025.02 somente teriam início em 2026.01.

Diante dessa informação, a consumidora optou por aguardar. Todavia, até a presente data, a reclamada não prestou novos esclarecimentos acerca da formação da turma, tampouco apresentou uma data concreta e definitiva para o efetivo início das aulas da pós-graduação de interesse da consumidora.

Por fim, a consumidora informa que entrou em contato inúmeras vezes com a reclamada na tentativa de solucionar a situação, porém sua demanda não foi devidamente solucionada. Em razão disso, recorre ao presente órgão em busca de uma solução eficiente e satisfatória para a questão.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer que a instituição providencie a efetivação e a continuidade da pós-graduação para a qual foi contemplada com a bolsa de 100% (cem por cento), ou, alternativamente, disponibilize outras opções de pós-graduação que sejam de seu interesse, possibilitando, assim, a utilização do benefício que lhe foi concedido.

TRATATIVAS

02/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta