



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100049301

Data de retorno do consumidor(a): 26/10/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Iara Jennifer Duavi Gaspar

CNPJ/CPF: 084.684.323-42

Endereço: Rua 34 - 111 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-600

Telefone: (85) 99827-6510

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Uninassau - Recife - Graças

Nome Fantasia: Uninassau - Recife - Graças

CPF/CNPJ: 04.986.320/0001-13

Endereço de Correspondência: Rua Guilherme Pinto - N° 114 - Graças - Recife - PE - 52011-210

Telefone Institucional: (71) 3505-4500

E-mail Institucional: juridico@sereducacional.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora, aluna da instituição de ensino reclamada, relata que, em janeiro de 2026, realizou matrícula no curso de Enfermagem. Na ocasião, foi informada de que teria direito a uma bolsa de estudos correspondente a 65% de desconto, o que resultaria em mensalidades no valor de R\$ 517,64.

Entretanto, já no primeiro mês, a consumidora identificou uma divergência no valor cobrado, tendo sido emitida uma cobrança no montante de R\$ 592,75. Ao buscar esclarecimentos junto à coordenação do curso, constatou que, no sistema da instituição, estava cadastrada com uma bolsa de apenas 60% de desconto.

Ao entrar em contato com a funcionária responsável pela realização de sua matrícula, foi informada de que seria aberto um chamado para solucionar a situação. Contudo, até a presente data, o problema permanece sem resolução.



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

A consumidora ressalta que, durante esse período, realizou diversas tentativas de contato com a instituição reclamada, mas as respostas fornecidas, além de demoradas, eram vagas e não apresentavam prazos para a resolução da demanda ou números de protocolo para acompanhamento das solicitações. Destaca, ainda, que não possui mensalidades em aberto junto à instituição.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de providências para a resolução efetiva do problema.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a regularização do percentual da bolsa de estudos, com a alteração do desconto de 60% para 65%, conforme a oferta realizada no ato da matrícula, bem como o ressarcimento dos valores pagos a maior em decorrência da aplicação incorreta do percentual de desconto.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 15 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

Iara Jennifer Duavi Gaspar - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____