



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2508056400100054301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SER EDUCACIONAL S.A.

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **24/09/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mnd-vmdu-nzz>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANDRÉA CAMILA DE PAULA - **CNPJ/CPF:** 041.328.373-94

Endereço: Rua 13 - 200 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-260



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99135-6909

E-mail: camilapaula708@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

A consumidora, regularmente matriculada no curso de Enfermagem da instituição de ensino Uninassau – unidade Maracanaú/CE, relata que, no início do ano de 2025, precisou solicitar a mudança de turno em razão de alterações em sua jornada de trabalho. Antes mesmo do início do semestre letivo, efetuou o pagamento da matrícula e, em 25 de fevereiro de 2025, abriu chamado junto à faculdade, requerendo formalmente a mudança de turno.

Apesar do prazo estimado de 15 dias para retorno, a consumidora não obteve qualquer resposta da instituição. Diante da ausência de posicionamento, comunicou à coordenação de curso a necessidade de frequentar as aulas em turno diverso daquele para o qual estava inicialmente matriculada. Ainda sem retorno oficial, em abril de 2025, precisou solicitar autorização específica para a realização das avaliações.

Após a realização das provas, dirigiu-se ao CRA para verificar a situação de sua solicitação e obter o histórico acadêmico. Para sua surpresa, constatou que sua grade curricular havia sido alterada. Diante da irregularidade, buscou novamente a coordenação para abertura de chamado contestando a referida mudança.

Mesmo após essa iniciativa, ao solicitar novamente o histórico acadêmico dias depois, verificou que a grade curricular continuava incorreta. Procurou, então, a nova coordenação do curso — em razão de mudança de responsável — e abriu novo chamado contestando a alteração indevida da grade. Contudo, mais uma vez, não obteve qualquer retorno.

Em tentativa de solucionar a situação, a consumidora solicitou o retorno ao turno anterior, como forma de regularizar a inconsistência em sua grade, mas teve seu pedido indeferido, sem justificativa clara ou alternativa viável apresentada.

Considerando a ausência de respostas, a sucessão de falhas administrativas e os prejuízos acadêmicos causados, a consumidora recorreu ao Procon, buscando a mediação do caso.

Pedido:

O direito de cursar as disciplinas conforme a grade curricular original à qual estava vinculada;

A manutenção do vínculo acadêmico no turno da manhã, conforme necessidade devidamente justificada;



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

O estorno integral do valor referente à matrícula paga em agosto de 2025, uma vez que, diante dos transtornos relatados, não foi possível dar continuidade às atividades acadêmicas no referido período.

Maracanaú/CE, 04 de Setembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____