



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100049301

Eu, **Iara Jennifer Duavi Gaspar**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

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



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

o ressarcimento dos valores pagos a maior em decorrência da aplicação incorreta do percentual de desconto.

DATA DE RETORNO: 27/10/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 15 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): Iara Jennifer Duavi Gaspar
Iara Jennifer Duavi Gaspar