



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100054301

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

Telefone: (85) 99135-6909

E-mail: camilapaula708@gmail.com

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **24/09/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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

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



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

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;

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 04 de Setembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 04/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ANDRÉA CAMILA DE PAULA