



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2605056400100065301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** Suelen Carvalho Flor - **CNPJ/CPF:** 077.772.203-81

**Endereço:** Rua Joinville - 61 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-342

**Telefone:** (85) 99102-0446

**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 **09/07/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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.<sup>a</sup>, 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/uhi-vmcr-fdt>

**Relato:**

A consumidora relata que, no mês de dezembro de 2025, celebrou o primeiro contato com um representante da reclamada com a finalidade de realizar matrícula em curso de graduação de seu interesse. Após algumas conversas para esclarecimento de dúvidas relacionadas à matrícula e à rotina acadêmica da instituição, no mês de janeiro, efetivou a contratação do curso ofertado no turno da manhã, realizando o pagamento da matrícula, via PIX, no valor de R\$ 129,00.

Foi informado à consumidora que as aulas teriam início no mês de fevereiro. Contudo, ao se aproximar da data prevista para o início do período letivo (11/02), no dia 09/02, uma representante da reclamada encaminhou o roteiro das disciplinas juntamente com os respectivos horários. Na ocasião, a consumidora questionou acerca do turno da manhã, sendo informada de que não havia turma disponível para o referido turno.



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

Diante da situação, houve discussão entre as partes, inclusive com esclarecimentos prestados pelo representante responsável pela venda da graduação no turno inicialmente desejado. Posteriormente, a representante da reclamada apresentou duas alternativas: a migração para outro turno ou a realização do reembolso. A consumidora esclareceu que, em razão de sua escala de trabalho, a mudança de turno tornava-se inviável, motivo pelo qual solicitou o reembolso.

Em seguida, a representante informou que seria necessária a abertura de chamado para efetivação do cancelamento. Após isso, a consumidora questionou se haveria necessidade de comparecimento presencial para obtenção do reembolso, sendo informada positivamente.

Na primeira visita presencial à instituição, foi informada de que o chamado de cancelamento encontrava-se em andamento, sem previsão de retorno. Posteriormente, a consumidora recebeu e-mail da reclamada comunicando o encerramento do chamado, acompanhado de boleto no valor de R\$ 89,34. Ao entrar em contato para esclarecimentos acerca da cobrança considerada indevida, não obteve resposta satisfatória.

Em nova tentativa presencial de resolução da demanda, a consumidora foi informada de que o reembolso somente poderia ser tratado junto ao setor financeiro. Todavia, ao contatar referido setor, foi informada de que o reembolso não poderia ser realizado, sob a alegação de que somente seria permitido após determinado período da matrícula.

Persistindo na tentativa de solucionar a situação, foi encaminhado à consumidora o contato de um setor de negociação da reclamada, acreditando tratar-se de canal destinado à resolução do problema. Entretanto, posteriormente foi informada de que não seria possível solucionar a demanda naquele canal, por se tratar exclusivamente de setor de negociação.

Após isso, a consumidora registrou reclamação em outro canal disponibilizado pela reclamada, sendo aberto novo chamado, o qual igualmente não resultou em solução efetiva.

Por fim, a consumidora passou a ser reiteradamente informada de que deveria efetuar o pagamento do valor de R\$ 1.460,77, além de parcelas referentes a cobrança identificada como “selo educativo”, no valor de R\$ 9,99 mensais, durante todo o período da graduação, estimado em quatro anos, sob pena de negatização de seu nome.

**Pedido:** Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o cancelamento da matrícula, o cancelamento de todas as cobranças e faturas indevidas, bem como o estorno integral dos valores pagos, considerando que não chegou a cursar sequer uma aula da graduação contratada.

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> 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, 09 de Junho de 2026 .



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

*Sávio Henrique Jorge de Oliveira*

**SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente**

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 09/06/2026

Ass. do consumidor(a): *Suelen Carvalho Flor*

**Suelen Carvalho Flor**