



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: 2605056400100065301

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 **09/07/2026 às 11:00** 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 encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/uhi-vmcr-fdt>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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



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

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 negativação 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.

Maracanaú/CE, 09 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____