



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 19/02/2026 às 10:19:09

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MEIRIELLES GONÇALVES PEREIRA DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 025.592.513-10

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Universidade Cruzeiro do Sul	Cruzeiro do Sul Educacional S.A.	62.984.091/0001-02	26.02.0564.001.00038-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

Relata a consumidora que é aluna do curso de Design de Moda da Universidade Cruzeiro do Sul, cuja previsão de conclusão estava estabelecida para o final do ano de 2024. Contudo, para sua surpresa, não identificou seu nome na lista de formandos divulgada pela instituição.

Ao buscar esclarecimentos junto à universidade, foi informada de que ainda constavam 05 (cinco) disciplinas pendentes em sua grade curricular. A consumidora afirma que tais disciplinas não



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

integravam regularmente a matriz do curso, porém, ainda assim, realizou a matrícula e cursou as referidas matérias ao longo do ano de 2025.

Entretanto, ao final de dezembro de 2025, novamente não verificou a inclusão de seu nome na lista de formandos. Ao entrar em contato novamente com a instituição de ensino, foi informada de que deveria cursar mais 02 (duas) disciplinas. Alega que tais disciplinas já haviam sido cursadas anteriormente, mas foi informada que teria sido reprovada, informação que não consta em seu histórico acadêmico disponível para consulta. Ressalta, ainda, que obteve nota suficiente para aprovação nas provas, sendo insatisfatório apenas o desempenho nas atividades, o que, segundo a consumidora, não justificaria a reprovação.

Ademais, relata que as referidas disciplinas não estão sendo ofertadas para matrícula, uma vez que, ao acessar o sistema acadêmico, apenas são disponibilizadas disciplinas vinculadas a outros cursos, impossibilitando sua regularização acadêmica.

A consumidora afirma que a situação vem lhe causando prejuízos de ordem profissional, em razão da impossibilidade de concluir o curso conforme o previsto. Diante dos fatos, buscou o Procon para fins de intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora a baixa das 02 (duas) disciplinas que constam como reprovadas em seu histórico acadêmico, considerando a existência de informações controvertidas acerca da suposta reprovação, bem como o fato de que tais disciplinas não se encontram sequer disponíveis para matrícula.

Ressalta que pretende a regularização de sua situação acadêmica, com a devida correção dos registros e disponibilização das disciplinas, se necessário, a fim de viabilizar a conclusão do curso.

TRATATIVAS

19/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta