



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100016301

Data de retorno do consumidor(a): 16/02/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JANINI DE SOUSA GAMA

CNPJ/CPF: 060.815.183-10

Endereço: Avenida Padre José Holanda do Vale - 600, QUADRA 15 LOTE 32 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-000

Telefone: (85) 98188-4018

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Uninassau - Recife - Graças

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que é aluna da instituição de ensino UNINASSAU desde o semestre 2024.2, período em que passou a usufruir de bolsa de estudos no percentual de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das mensalidades, mantendo os pagamentos de forma regular.

Afirma que, ao final do semestre 2024.2, foi lançado em seu histórico acadêmico o acréscimo de uma nova bolsa no percentual de 40% (quarenta por cento), fato que gerou dúvida quanto à correção do benefício concedido. Diante disso, a consumidora buscou a instituição para esclarecimentos, ocasião em que lhe foi informado que se tratava de um equívoco, o qual teria sido corrigido.

Todavia, no semestre seguinte, a consumidora continuou sendo cobrada com a aplicação cumulativa das duas bolsas, totalizando 90% (noventa por cento) de desconto. Informa que, por diversas vezes, tentou obter esclarecimentos junto à instituição acerca da situação, sem que houvesse solução definitiva.



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

Em julho de 2025, foram emitidos boletos nos valores de R\$ 574,93 (quinhentos e setenta e quatro reais e noventa e três centavos), R\$ 753,69 (setecentos e cinquenta e três reais e sessenta e nove centavos) e R\$ 3.325,80 (três mil, trezentos e vinte e cinco reais e oitenta centavos). Ao procurar a instituição, foi informada de que tais valores se referiam a supostas diferenças não pagas, bem como à semestralidade.

A consumidora afirma que não concordou com os valores apresentados, razão pela qual não efetuou o pagamento. Ainda assim, continuou cursando o semestre 2025.2, realizando o pagamento das mensalidades com a aplicação da bolsa de 50% (cinquenta por cento).

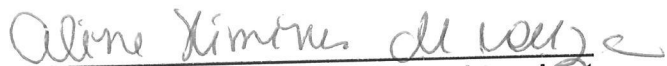
Ocorre que, ao tentar realizar a matrícula para o semestre 2026.1, esta não foi autorizada pela instituição, sob a alegação de que a consumidora se encontrava inadimplente. Diante da situação e sem obter esclarecimentos satisfatórios, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de intermediação do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora os devidos esclarecimentos acerca de todo o seu histórico financeiro, com a correção dos lançamentos realizados ou abatimento dos valores eventualmente indevidos, bem como a imediata liberação para realização da matrícula no semestre 2026.1.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 06 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



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

Ciente e de acordo:

Janini de Sousa Gama
JANINI DE SOUSA GAMA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____