

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100029301
RECLAMANTE: SANDY TELES DA SILVA **CPF:** 076.753.193-03
RECLAMADA: Uninassau - Recife - Graças **CNPJ:** 04.986.320/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SANDY TELES DA SILVA em face do fornecedor Uninassau - Recife – Graças, através da qual expõe, que é aluna da UNINASSAU e possui contrato de financiamento estudantil junto à PRAVALER, cuja renovação ocorre semestralmente. Aduz que, no ano de 2026, teve o pedido de renovação do financiamento indeferido, circunstância que inviabilizou a efetivação de sua matrícula acadêmica. Sustenta que buscou esclarecimentos junto à requerida, porém não obteve informações claras, adequadas e transparentes acerca dos motivos. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora resolução da demanda com aprovação do financiamento.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 98 dos autos, o fornecedor esclareceu que após verificação interna detalhada, constatou que o contrato PRAVALER da aluna foi devidamente recebido e processado pela instituição. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 98, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 20 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 98, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú