



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2604056400100004302,2604056400100004301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): GIZELLE BARROSO DIAS - **CNPJ/CPF:** 061.202.323-03

Endereço: Rua Joinville - 1570 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-342

Telefone: (85) 98684-8984

E-mail: gizelledias7@gmail.com

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

SER EDUCACIONAL S.A.

Nome Fantasia:

Caixa Econômica Federal

Uninassau - Recife - Graças

CPF/CNPJ:

00.360.305/0001-04

04.986.320/0001-13

Endereço de Correspondência:

SBS Quadra 4 Bloco A Lotes 3/4 - PRESI - GECOL 21 ANDAR / nº 3/4 - Asa Sul - Brasília - DF - 70092-900

Rua Guilherme Pinto - Nº 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 **25/06/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via



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

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.^a, 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/kjm-bshf-inf>

Relato:

A consumidora relata que, em 09 de fevereiro de 2026, antes do início das aulas e previamente à renovação de sua matrícula, solicitou o trancamento provisório do semestre letivo 2026.1, tendo em vista a necessidade de se submeter a uma cirurgia de caráter emergencial agendada para o dia 25 de fevereiro de 2026, com previsão de recuperação e retorno às atividades acadêmicas em aproximadamente 60 (sessenta) dias.

Diante dessa situação excepcional, a consumidora entendeu ser mais prudente efetuar o trancamento do referido semestre. Contudo, até a presente data, o pedido permanece com status “em andamento”, sem qualquer conclusão ou posicionamento definitivo por parte da instituição reclamada.

Ademais, a consumidora foi surpreendida com a informação de que sua matrícula foi renovada automaticamente, sem seu consentimento ou prévio conhecimento. Ressalta-se que, temendo eventual prejuízo ao seu contrato de financiamento estudantil (FIES), a consumidora vem realizando o pagamento das mensalidades referentes aos meses de janeiro e fevereiro, bem como da mensalidade de março, já devidamente faturada.

Importante destacar que a consumidora tentou, por diversas vezes, solucionar a demanda junto à instituição reclamada, tanto por meio do portal oficial quanto por atendimento via aplicativo de mensagens (WhatsApp), contudo, não obteve êxito em nenhuma das tentativas.

Diante da ausência de resolução pelos canais disponibilizados pela reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O imediato trancamento do semestre letivo 2026.1;
2. O abatimento/compensação dos valores já pagos nas mensalidades subsequentes, a serem consideradas no próximo semestre letivo.



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

Notificamos ainda que V.S.^a 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, 13 de Maio de 2026 .

TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

GIZELLE BARROSO DIAS