



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 15/10/2026 às 14:31:13

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Iara Jennifer Duavi Gaspar

CPF do Consumidor: 084.684.323-42

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Uninassau - Recife - Graças	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0001-13	26.10.0564.001.00049-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

A consumidora, aluna da instituição de ensino reclamada, relata que, em janeiro de 2026, realizou matrícula no curso de Enfermagem. Na ocasião, foi informada de que teria direito a uma bolsa de estudos correspondente a 65% de desconto, o que resultaria em mensalidades no valor de R\$ 517,64.



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

Entretanto, já no primeiro mês, a consumidora identificou uma divergência no valor cobrado, tendo sido emitida uma cobrança no montante de R\$ 592,75. Ao buscar esclarecimentos junto à coordenação do curso, constatou que, no sistema da instituição, estava cadastrada com uma bolsa de apenas 60% de desconto.

Ao entrar em contato com a funcionária responsável pela realização de sua matrícula, foi informada de que seria aberto um chamado para solucionar a situação. Contudo, até a presente data, o problema permanece sem resolução.

A consumidora ressalta que, durante esse período, realizou diversas tentativas de contato com a instituição reclamada, mas as respostas fornecidas, além de demoradas, eram vagas e não apresentavam prazos para a resolução da demanda ou números de protocolo para acompanhamento das solicitações. Destaca, ainda, que não possui mensalidades em aberto junto à instituição.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de providências para a resolução efetiva do problema.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a regularização do percentual da bolsa de estudos, com a alteração do desconto de 60% para 65%, conforme a oferta realizada no ato da matrícula, bem como o ressarcimento dos valores pagos a maior em decorrência da aplicação incorreta do percentual de desconto.

TRATATIVAS

15/10/2026 - **Carta**
Situação: Aberta