



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100057301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA

Nome Fantasia: ESTÁCIO DE SÁ

CPF/CNPJ: 34.075.739/0001-84

Endereço de Correspondência: Avenida das Américas - Número 4200 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ - 22631-000

Telefone Institucional: (85) 3311-7777, (85) 3458-1562

E-mail Institucional: consumidoryduqs@costafernandes.adv.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **11/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/fnq-gdns-ztn>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): Nereide Vieira da Costa Silva - **CNPJ/CPF:** 606.079.773-37
Endereço: José Carlos dos Santos - 180 A - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-290
Telefone: (84) 9922-3729

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A Reclamante relata que, por motivos de ordem financeira, necessitou solicitar o trancamento do seu curso superior.

A consumidora esclarece que observou rigorosamente o prazo regulamentar estabelecido pela instituição para a efetivação do trancamento sem a incidência de taxas adicionais. O procedimento foi realizado dentro do período estipulado, por via telefônica, tendo sido devidamente registrado sob o protocolo nº 18733373.

Contudo, ao acessar o portal do aluno para verificar a situação acadêmica e financeira, a Reclamante foi surpreendida com a cobrança do montante de R\$ 4.337,28 (quatro mil, trezentos e trinta e sete reais e vinte e oito centavos). Ao contactar a instituição para obter esclarecimentos acerca da origem da referida quantia, foi informada de que o débito se tratava de uma cobrança denominada "parcela leve".

Discordando veementemente da exigência de tal montante — haja vista ter cumprido tempestivamente as exigências para o trancamento do curso —, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a resolução da lide.

Pedido:

Diante do exposto, a Reclamante requer a notificação da instituição de ensino Reclamada para que:

Proceda ao cancelamento e exclusão integral da cobrança no valor de R\$ 4.337,28 (quatro mil, trezentos e trinta e sete reais e vinte e oito centavos), vinculada à chamada "parcela leve" ou a qualquer outra taxa decorrente do trancamento tempestivo;

Apresente o histórico detalhado do atendimento referente ao protocolo nº 18733373, confirmando a tempestividade do pedido de trancamento de matrícula;

Se abstenha de efetuar qualquer modalidade de cobrança ostensiva ou de promover a anotação desabonadora/negativação do nome da Reclamante junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa).

Maracanaú/CE, 06 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



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

Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira