



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 01/04/2026 às 11:56:41

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: GIZELLE BARROSO DIAS

CPF do Consumidor: 061.202.323-03

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	26.04.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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.



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

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.

TRATATIVAS

01/04/2026 - **Carta**

Situação: Aberta