



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

**Número de Atendimento:** 26.04.0564.001.00004-301

**Reclamante:** GIZELLE BARROSO DIAS, **CPF:** 061.202.323-03, **Endereço:** Rua Joinville - 1570 - Piratininga - Maracanaú - CE – 61905-342, **Telefone:** (85) 98684-8984, **E-mail:** gizelledias7@gmail.com.

**Reclamado:** SER EDUCACIONAL S.A., **CNPJ:** 04.986.320/0001-13, **Endereço:** Rua Guilherme Pinto - N° 114 - Graças - Recife - PE – 52011-210.

**Reclamado:** CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, **CNPJ:** 00.360.305/0001-04, **Endereço:** SBS Quadra 4 Bloco A Lotes 3/4 - PRESI - GECOL 21 ANDAR / nº 3/4 - Asa Sul - Brasília - DF - 70092-900.

Aos 25 de junho de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, o preposto da empresa reclamada Ser Educacional, o sr. Francisco David Valentim Silva, inscrito no CPF: 029.581.643-06, E-mail: a advogada da empresa reclamada Ser Educacional, Dra. Irana Inácio Magalhães, OAB-CE nº 45.991, E-mail: irana.magalhaes@limaemoreira.adv.br e a preposta da parte reclamada Caixa Economica Federal, a sra. Elane Régia Rodrigues Nobre, inscrita no CPF de nº 502.614.523-04, e-mail: ag1961@caixa.gov.br / elane.nobre@caixa.gov.br, estes últimos com presenças virtuais.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a advogada da empresa reclamada Ser Educacional, a sra. Irana Inácio informa que, a reclamada Uninassau esclarece que o curso se encontra regularmente suspenso, conforme solicitação inicial da reclamante, razão pela qual reitera integralmente os termos apresentados na defesa.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada Caixa Econômica Federal, a sra. Elane Régia, esta reitera os termos da defesa apresentada aos autos e informa que a Caixa atua como agente financeiro do Fies, no caso, a suspensão do contrato depende da validação da IES. Portanto não houve falha da Caixa

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, teve sua demanda realmente atendida e compreendeu os esclarecimentos apresentados pela reclamada Caixa Econômica, em virtude dos valores repassados, bem como informa que se encontra no sistema da Uninassau o trancamento de sua matrícula.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato os prepostos e advogada das partes reclamadas apresentaram esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, da realização do trancamento da matricula e a suspensão de qualquer valor por parte do FIES, a consumidora tomou ciência dos esclarecimentos e das ações realizadas pelas empresas, tendo sua demanda atendida conforme os seus pedidos. .

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez)

dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 25 de junho de 2026.

  
Tainá Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

  
GIZELLE BARROSO DIAS (Reclamante)

**PRESEÇA VIRTUAL**

Francisco David Valentim Silva (Preposto)  
SER EDUCACIONAL S.A. (Reclamada)

**PRESEÇA VIRTUAL**

Irana Inácio Magalhães (advogada)  
SER EDUCACIONAL S.A. (Reclamada)

**PRESEÇA VIRTUAL**

Elane Régia Rodrigues Nobre (preposta)  
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (Reclamada)

