



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00012-3

Data/Hora de Abertura: 06/01/2026 às 13:24:53

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: JOÃO GUILHERME MOREIRA RIBEIRO

CPF do Consumidor: 063.575.413-46

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
UNIFANOR	YDUQS EDUCACIONAL LTDA.	03.681.572/0009-29	26.01.0564.001.00012-301

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:

Relata o consumidor que, desde 2024 (dois mil e vinte e quatro), é aluno da reclamada, sob o número de matrícula 2022.0858926-1 (dois milhões e vinte e dois, zero oito cinco oito nove dois seis, hífen um).



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

No segundo semestre de 2025 (dois mil e vinte e cinco), o consumidor entrou em contato com a reclamada por telefone com o objetivo de verificar quais pendências ainda existiam para a finalização do curso. Na ocasião, foi-lhe informado que seria necessária a realização de cursos de atividades complementares, o que foi devidamente cumprido até o início de dezembro de 2025 (dois mil e vinte e cinco).

Em 09/12/2025 (nove de dezembro de dois mil e vinte e cinco), buscou contato por meio do aplicativo WhatsApp, sendo informado de que ainda restava pendente 1 (um) curso fornecido pela própria reclamada, correspondente a 40 (quarenta) horas, o qual foi prontamente realizado pelo consumidor.

No dia 12/12/2025 (doze de dezembro de dois mil e vinte e cinco), o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada, via WhatsApp, a fim de obter informações acerca da expedição de seu diploma. Como resposta, foi informado de que o diploma somente seria disponibilizado após a colação de grau. Ao questionar sobre a possibilidade de colação de grau antecipada, foi orientado apenas a preencher um requerimento, sem que fossem fornecidas maiores informações, tampouco datas, sendo informado apenas que o procedimento seria automático.

Em 06/01/2026 (seis de janeiro de dois mil e vinte e seis), o consumidor entrou em contato com a reclamada pela 4ª (quarta) vez e, nessa oportunidade, foi informado de que a colação de grau ocorreria a partir de 01/08/2026 (primeiro de agosto de dois mil e vinte e seis). Foi-lhe informado, ainda, que se tratava de aluno elegível para a realização do ENADE, bem como que a regularização referente a esse exame seria realizada de forma automática, sem necessidade de avaliação, com início previsto para 12/01/2026 (doze de janeiro de dois mil e vinte e seis).

A reclamada encaminhou, ainda, uma declaração na qual consta que o aluno se encontra na condição de “formando”. Diante da quantidade de informações imprecisas e contraditórias fornecidas pela reclamada, bem como da necessidade de auxílio para esclarecimento da situação, o consumidor buscou este órgão visando a uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto e considerando os prejuízos ocasionados pela ausência do diploma, o consumidor requer a antecipação da colação de grau, bem como a expedição do respectivo diploma.

TRATATIVAS

06/01/2026 - Audiência

Situação: Aberta