

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100057301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **11/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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

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).

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 06 de Outubro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 06/10/2026

Ass. do consumidor(a):

Nereide Vieira da Costa Silva

Nereide Vieira da Costa Silva