



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2508056400100054301

Data de retorno do consumidor(a): 04/09/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANDRÉA CAMILA DE PAULA

CNPJ/CPF: 041.328.373-94

Endereço: Rua 13 - 200 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-260

Telefone: (85) 99135-6909

E-mail: camilapaula708@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Uninassau - Recife - Graças

Nome Fantasia: Uninassau - Recife - Graças

CPF/CNPJ: 04.986.320/0001-13

Endereço de Correspondência: Rua Guilherme Pinto - N° 114 - Graças - Recife - PE - 52011-210

Telefone Institucional: (71) 3505-4500

E-mail Institucional: juridico@sereducacional.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora, regularmente matriculada no curso de Enfermagem da instituição de ensino Uninassau – unidade Maracanaú/CE, relata que, no início do ano de 2025, precisou solicitar a mudança de turno em razão de alterações em sua jornada de trabalho. Antes mesmo do início do semestre letivo, efetuou o pagamento da matrícula e, em 25 de fevereiro de 2025, abriu chamado junto à faculdade, requerendo formalmente a mudança de turno.

Apesar do prazo estimado de 15 dias para retorno, a consumidora não obteve qualquer resposta da instituição. Diante da ausência de posicionamento, comunicou à coordenação de curso a necessidade de frequentar as aulas em turno diverso daquele para o qual estava inicialmente matriculada. Ainda sem retorno oficial, em abril de 2025, precisou solicitar autorização específica para a realização das avaliações.



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

Após a realização das provas, dirigiu-se ao CRA para verificar a situação de sua solicitação e obter o histórico acadêmico. Para sua surpresa, constatou que sua grade curricular havia sido alterada. Diante da irregularidade, buscou novamente a coordenação para abertura de chamado contestando a referida mudança.

Mesmo após essa iniciativa, ao solicitar novamente o histórico acadêmico dias depois, verificou que a grade curricular continuava incorreta. Procurou, então, a nova coordenação do curso — em razão de mudança de responsável — e abriu novo chamado contestando a alteração indevida da grade. Contudo, mais uma vez, não obteve qualquer retorno.

Em tentativa de solucionar a situação, a consumidora solicitou o retorno ao turno anterior, como forma de regularizar a inconsistência em sua grade, mas teve seu pedido indeferido, sem justificativa clara ou alternativa viável apresentada.

Considerando a ausência de respostas, a sucessão de falhas administrativas e os prejuízos acadêmicos causados, a consumidora recorreu ao Procon, buscando a mediação do caso.

Pedido:

O direito de cursar as disciplinas conforme a grade curricular original à qual estava vinculada;

A manutenção do vínculo acadêmico no turno da manhã, conforme necessidade devidamente justificada;

O estorno integral do valor referente à matrícula paga em agosto de 2025, uma vez que, diante dos transtornos relatados, não foi possível dar continuidade às atividades acadêmicas no referido período.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.



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

Maracanaú/CE, 25 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

ANDRÉA CAMILA DE PAULA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____