



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100016301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JANINI DE SOUSA GAMA - **CNPJ/CPF:** 060.815.183-10

Endereço: Avenida Padre José Holanda do Vale - 600, QUADRA 15 LOTE 32 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-000

Telefone: (85) 98188-4018

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SER EDUCACIONAL S.A.

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

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 **23/03/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/aag-srjb-tia>

Relato:

Relata a consumidora que é aluna da instituição de ensino UNINASSAU desde o semestre 2024.2, período em que passou a usufruir de bolsa de estudos no percentual de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das mensalidades, mantendo os pagamentos de forma regular.

Afirma que, ao final do semestre 2024.2, foi lançado em seu histórico acadêmico o acréscimo de uma nova bolsa no percentual de 40% (quarenta por cento), fato que gerou dúvida quanto à correção do benefício concedido. Diante disso, a consumidora buscou a instituição para esclarecimentos, ocasião em que lhe foi informado que se tratava de um equívoco, o qual teria sido corrigido.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Todavia, no semestre seguinte, a consumidora continuou sendo cobrada com a aplicação cumulativa das duas bolsas, totalizando 90% (noventa por cento) de desconto. Informa que, por diversas vezes, tentou obter esclarecimentos junto à instituição acerca da situação, sem que houvesse solução definitiva.

Em julho de 2025, foram emitidos boletos nos valores de R\$ 574,93 (quinhentos e setenta e quatro reais e noventa e três centavos), R\$ 753,69 (setecentos e cinquenta e três reais e sessenta e nove centavos) e R\$ 3.325,80 (três mil, trezentos e vinte e cinco reais e oitenta centavos). Ao procurar a instituição, foi informada de que tais valores se referiam a supostas diferenças não pagas, bem como à semestralidade.

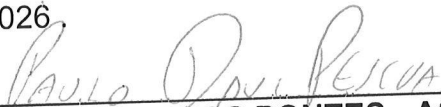
A consumidora afirma que não concordou com os valores apresentados, razão pela qual não efetuou o pagamento. Ainda assim, continuou cursando o semestre 2025.2, realizando o pagamento das mensalidades com a aplicação da bolsa de 50% (cinquenta por cento).

Ocorre que, ao tentar realizar a matrícula para o semestre 2026.1, esta não foi autorizada pela instituição, sob a alegação de que a consumidora se encontrava inadimplente. Diante da situação e sem obter esclarecimentos satisfatórios, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de intermediação do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora os devidos esclarecimentos acerca de todo o seu histórico financeiro, com a correção dos lançamentos realizados ou abatimento dos valores eventualmente indevidos, bem como a imediata liberação para realização da matrícula no semestre 2026.1.

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, 19 de Fevereiro de 2026



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 19/02/2026

Ass. do consumidor(a):





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

JANINI DE SOUSA GAMA