



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 06/02/2026 às 11:58:34

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JANINI DE SOUSA GAMA

CPF do Consumidor: 060.815.183-10

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Uninassau - Recife - Graças	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0001-13	26.02.0564.001.00016-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

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



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

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.

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.

TRATATIVAS

06/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta