



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

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2508056400100054301

Ao representante legal de:

**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

**Telefone Institucional:** (71) 3505-4500

**E-mail Institucional:** juridico@sereducacional.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **21/10/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

**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:**



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

**E-mail:**

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**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.

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;**



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

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.

Link do Google Meet da videochamada para participação virtual da próxima audiência:

<https://meet.google.com/qjt-ebqc-kgi>

Maracanaú/CE, 24 de Setembro de 2025 .

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_