



**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:** 2604056400100004302,2604056400100004301

Ao representante legal de:

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**Razão Social:**

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

SER EDUCACIONAL S.A.

**Nome Fantasia:**

Caixa Econômica Federal

Uninassau - Recife - Graças

**CPF/CNPJ:**

00.360.305/0001-04

04.986.320/0001-13

**Endereço de Correspondência:**

SBS Quadra 4 Bloco A Lotes 3/4 - PRESI - GECOL 21 ANDAR / nº 3/4 - Asa Sul - Brasília - DF - 70092-900

Rua Guilherme Pinto - N° 114 - Graças - Recife - PE - 52011-210

**Telefone Institucional:**

(61) 3206-9838, (61) 3521-8600

(71) 3505-4500

**E-mail Institucional:**

ouvid@caixa.gov.br

juridico@sereducacional.com



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

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 **25/06/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional [protocolo\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br), ou ainda, 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kjm-bshf-inf>

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** GIZELLE BARROSO DIAS - **CNPJ/CPF:** 061.202.323-03

**Endereço:** Rua Joinville - 1570 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-342

**Telefone:** (85) 98684-8984

**E-mail:** gizelledias7@gmail.com

**Procurador(a): - CPF:**

**Telefone:**

**E-mail:**

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

A consumidora relata que, em 09 de fevereiro de 2026, antes do início das aulas e previamente à renovação de sua matrícula, solicitou o trancamento provisório do semestre letivo 2026.1, tendo em vista a necessidade de se submeter a uma cirurgia de caráter emergencial agendada para o



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

dia 25 de fevereiro de 2026, com previsão de recuperação e retorno às atividades acadêmicas em aproximadamente 60 (sessenta) dias.

Diante dessa situação excepcional, a consumidora entendeu ser mais prudente efetuar o trancamento do referido semestre. Contudo, até a presente data, o pedido permanece com status “em andamento”, sem qualquer conclusão ou posicionamento definitivo por parte da instituição reclamada.

Ademais, a consumidora foi surpreendida com a informação de que sua matrícula foi renovada automaticamente, sem seu consentimento ou prévio conhecimento. Ressalta-se que, temendo eventual prejuízo ao seu contrato de financiamento estudantil (FIES), a consumidora vem realizando o pagamento das mensalidades referentes aos meses de janeiro e fevereiro, bem como da mensalidade de março, já devidamente faturada.

Importante destacar que a consumidora tentou, por diversas vezes, solucionar a demanda junto à instituição reclamada, tanto por meio do portal oficial quanto por atendimento via aplicativo de mensagens (WhatsApp), contudo, não obteve êxito em nenhuma das tentativas.

Diante da ausência de resolução pelos canais disponibilizados pela reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O imediato trancamento do semestre letivo 2026.1;
2. O abatimento/compensação dos valores já pagos nas mensalidades subsequentes, a serem consideradas no próximo semestre letivo.

Maracanaú/CE, 13 de Maio de 2026 .

---

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

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

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