

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00054-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANDRÉA CAMILA DE PAULA em face do fornecedor UNINASSAU-RECIFE, através da qual expõe que é aluna do curso de Enfermagem da Uninassau – Maracanaú/CE, que, no início de 2025, solicitou mudança de turno por motivo laboral, abrindo chamado em 25/02/2025, sem obter retorno no prazo informado. Entretanto, passou a frequentar aulas e realizar avaliações mediante autorizações específicas. Contudo, ao buscar seu histórico acadêmico, constatou alteração indevida de sua grade curricular, abrindo sucessivos chamados para correção, todos sem resposta. Por fim, requereu o retorno ao turno original para regularizar sua situação, tendo o pedido indeferido pela instituição, sem justificativa ou solução apresentada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita 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.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 175 dos autos, o fornecedor esclareceu que, segundo informações da coordenação do curso, a aluna poderá retornar a grade anterior caso opte por permanecer no turno noturno, considerando que, no turno matutino, estão em funcionamento apenas o 2º e o 8º semestres, enquanto a discente se encontra atualmente no 10º semestre. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada, informando, ainda, que se dirigirá a instituição para formalizar a transferência de turno.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente à solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo referente à transferência de turno do curso, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 27 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 175, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 27 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br