



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100012301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Lucicleide Rodrigues Barros - **CNPJ/CPF:** 669.621.883-15

Endereço: Rua Pedro Alves da Cunha - 404 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-090

Telefone: (85) 98633-6371

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 **12/11/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA**, 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/abm-acxu-gqs>

Relato:

Relata a consumidora que é aluna regularmente matriculada no curso de Enfermagem da UNINASSAU – Polo Maracanaú/CE, desde o ano de 2023, e que vem enfrentando reiteradas dificuldades relacionadas à realização de estágio supervisionado, às cobranças referentes a supostos materiais/insumos acadêmicos e ao atendimento e suporte prestados pela instituição de ensino.

Informa que, no primeiro semestre de 2026, necessitou cursar disciplina de estágio supervisionado em unidade de saúde, ocasião em que o horário disponibilizado pela instituição coincidia com seu horário de trabalho, impossibilitando sua participação naquele período. Diante da incompatibilidade, buscou o coordenador do Polo Maracanaú, que a encaminhou à



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

coordenadora responsável pelo estágio no Polo Doroteia, em Fortaleza/CE, com o objetivo de encontrar uma solução para a situação.

Relata que, após contatos entre as coordenações, também procurou a direção do Polo Maracanaú, ocasião em que apresentou novamente a situação e recebeu a informação de que seriam verificadas as possibilidades de solução. Contudo, afirma que não recebeu retorno efetivo. Posteriormente, a orientação recebida foi pelo trancamento da disciplina, circunstância que, segundo a consumidora, ocasionou prejuízos acadêmicos e financeiros, além de comprometer a conclusão de sua graduação no período inicialmente previsto.

Informa que, posteriormente, realizou esforços pessoais e profissionais para reorganizar sua rotina, inclusive mediante negociação junto ao empregador, a fim de disponibilizar horário para realização do estágio no segundo semestre de 2026. Entretanto, afirma que, até o presente momento, a instituição não realizou sua alocação em unidade de saúde para cumprimento do estágio supervisionado, permanecendo pendente a regularização de sua situação acadêmica.

Relata, ainda, que existem em seus registros financeiros cobranças referentes a supostos materiais e/ou insumos do curso de Enfermagem, com lançamentos iniciados em novembro de 2025 e previsão de cobranças até outubro de 2027. Contudo, afirma que, durante o período em que esteve matriculada na instituição, não reconhece ter utilizado ou recebido os referidos materiais/insumos em aulas práticas ou atividades laboratoriais realizadas pela instituição.

Diante disso, solicita esclarecimentos acerca da origem, composição e fundamentação das cobranças, especialmente quanto à discriminação dos valores, descrição dos materiais ou insumos correspondentes, períodos de referência, previsão contratual que ampara os lançamentos, metodologia utilizada para o cálculo e indicação das disciplinas ou atividades nas quais os materiais teriam sido disponibilizados.

Requer, ainda, caso a instituição sustente que os materiais ou insumos foram efetivamente fornecidos ou disponibilizados, a apresentação de documentação comprobatória da respectiva entrega, utilização ou disponibilização. Solicita também esclarecimentos acerca da previsão de cobranças até outubro de 2027 e, caso constatada eventual irregularidade, a revisão dos lançamentos e a adoção das providências administrativas cabíveis para regularização de sua situação financeira.

A consumidora relata, igualmente, dificuldades reiteradas relacionadas aos canais de atendimento e suporte acadêmico disponibilizados pela instituição. Informa que, desde a atualização ou modificação da plataforma, ocorrida em dezembro de 2025, deixou de possuir acesso funcional ao canal anteriormente denominado “Fale com o Tutor”, atualmente identificado como “Fale com o Mediador”, utilizado para esclarecimento de dúvidas, acompanhamento das disciplinas e encaminhamento de demandas acadêmicas.

Afirma que também foram realizados diversos contatos por e-mail, atendimento presencial no Polo Maracanaú, WhatsApp da tutoria, ligações telefônicas e demais canais disponibilizados pela instituição. Contudo, sustenta que os atendimentos realizados têm apresentado demora,

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

respostas incompletas ou ausência de solução efetiva, havendo, inclusive, chamados que teriam sido encerrados ou deferidos sem a efetiva resolução da demanda apresentada.

Relata que, em determinadas situações, foi informada de que a solução dependeria da matriz da instituição, localizada em Recife/PE, circunstância que, segundo a consumidora, tem contribuído para a demora na resolução das demandas acadêmicas. Afirma que, apesar das reiteradas tentativas de atendimento, permanece sem acesso adequado a um canal funcional de assistência acadêmica e sem solução satisfatória para determinadas questões relacionadas à sua formação.

Sustenta que a ausência de atendimento efetivo e de respostas conclusivas vem prejudicando seu acompanhamento acadêmico, especialmente no que se refere às disciplinas, orientações, estágio supervisionado e demais questões necessárias à continuidade de sua formação.

Diante dos fatos narrados, a consumidora busca a intermediação deste órgão de defesa do consumidor para que a instituição reclamada apresente esclarecimentos e adote as providências necessárias à regularização de sua situação.

Pedido:

Pedido:

Requer, especificamente:

- A imediata alocação da consumidora em unidade de saúde apta à realização do estágio supervisionado, com indicação de previsão concreta para seu início e conclusão;
- A regularização de sua situação acadêmica, de modo a evitar novos prejuízos decorrentes da pendência relacionada ao estágio;
- Esclarecimentos formais acerca dos motivos pelos quais, até o momento, não foi realizada sua alocação para o estágio supervisionado;
- A discriminação detalhada das cobranças referentes a materiais e/ou insumos do curso de Enfermagem, com indicação dos valores, competências, descrição e períodos de referência;
- A indicação dos materiais e/ou insumos abrangidos pelas cobranças, bem como da respectiva previsão contratual que fundamenta os lançamentos;
- A apresentação de documentação que comprove a efetiva disponibilização, entrega ou utilização dos materiais e/ou insumos cobrados;
- Esclarecimentos acerca da previsão de cobranças até outubro de 2027 e, caso constatada eventual cobrança indevida, a revisão e regularização dos respectivos lançamentos;
- A regularização de seu acesso ao canal “Fale com o Tutor/Mediador”, caso constatada falha, bloqueio ou restrição indevida;
- Esclarecimentos acerca da razão pela qual a consumidora permanece sem acesso ao referido canal, bem como informações sobre os procedimentos necessários para sua utilização;



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

- A análise das demandas anteriormente apresentadas por e-mail, atendimento presencial, WhatsApp, ligações e demais canais institucionais, com apresentação de solução efetiva para aquelas que permanecem pendentes;
- A disponibilização de canal de atendimento acadêmico efetivamente funcional, apto a fornecer orientações e respostas em prazo razoável;
- O fornecimento de resposta formal e conclusiva acerca das providências adotadas pela instituição, bem como o registro da presente reclamação e fornecimento do respectivo número de protocolo.

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.

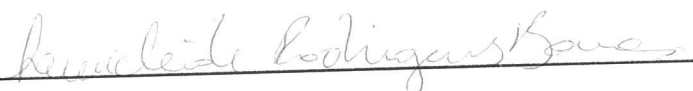
Maracanaú/CE, 20 de Outubro de 2026 .



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 20/10/2026

Ass. do consumidor(a): 

Lucicleide Rodrigues Barros