

PROCESSO F.A Nº: 26.09.0564.001.00050-3

RECLAMANTE: LUCICLEIDE RODRIGUES BARROS **CPF:** 669.621.883-15

RECLAMADA: SER EDUCACIONAL S.A. **CNPJ:** 04.986.320/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LUCICLEIDE RODRIGUES BARROS em face do fornecedor SER EDUCACIONAL S.A., através da qual expõe ser matriculada no curso de Enfermagem da UNINASSAU – Polo Maracanaú/CE desde 2023, No primeiro semestre de 2026, houve incompatibilidade entre o horário do estágio supervisionado e sua jornada de trabalho. Apesar das reiteradas tentativas de solução junto às coordenações e à direção do polo, não teria recebido resposta efetiva, sendo posteriormente orientada a trancar a disciplina, o que, segundo afirma, acarretou prejuízos acadêmicos e financeiros e retardou a conclusão da graduação. Mesmo após reorganizar sua jornada profissional para viabilizar o estágio no segundo semestre de 2026, a instituição não teria providenciado sua alocação em unidade de saúde, mantendo pendente sua situação acadêmica. A consumidora também contesta cobranças relativas a supostos materiais e insumos acadêmicos, lançadas desde novembro de 2025 e com previsão até outubro de 2027. Alega não ter recebido ou utilizado tais materiais. Ademais, relata ter realizado reiteradas tentativas de atendimento, sustenta que houve demora excessiva, respostas incompletas, encerramento indevido de chamados e ausência de solução efetiva. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a imediata alocação da consumidora em unidade de saúde para realização do estágio, com regularização de sua situação acadêmica e esclarecimento acerca da demora na disponibilização da vaga. Requer-se, ainda, a comprovação das cobranças referentes a materiais e insumos. Por fim, solicita-se a regularização do acesso ao canal “Fale com o Tutor/Mediador”.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor foi notificado e não prestou esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 02 de Outubro de 2026, conforme certidão constante às fls. 52 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, dar continuidade ao feito, o que não ocorreu.

Embora o fornecedor não tenha apresentado esclarecimentos, foi dado prazo a parte autora para requerer o prosseguimento da demanda, prazo este que se encerrou e a consumidora nada se manifestou, o que leva a concluir pela ausência de interesse. Assim, caracteriza-se a 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, 08 de Outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 20/10/2026 09:00:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 52, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 08 de Outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.19 15:15:15
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú