

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100054301

Eu, **ANDRÉA CAMILA DE PAULA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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;

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.

DATA DE RETORNO:05/09/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 25 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
ANDRÉA CAMILA DE PAULA