

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100012301

Eu, **Lucicleide Rodrigues Barros**, 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:

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 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, 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;
- 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.

DATA DE RETORNO: 20/10/2026, 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, 08 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): Lucicleide R. Barros
Lucicleide Rodrigues Barros