

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) PROMOTOR(A)
DE JUSTIÇA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAU**

DEFESA ADMINISTRATIVA

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2507056400100028301
CONSUMIDORA: DELBIA FELIZ BEZERRA
FORNECEDORA: SER EDUCACIONAL S.A.**

SER EDUCACIONAL S.A., mantenedora da **FACULDADE UNINASSAU**, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.986.320/0015-19, com sede na Av. Visconde de Rio Branco, nº 2.078, Joaquim Távora, Fortaleza - CE, CEP 60.055-171, vem, com o sempre merecido respeito e acatamento de estilo, por conduto de seus patronos que a presente subscrevem, apresentar considerações para a elucidação da **RECLAMAÇÃO**, movida por **DELBIA FELIZ BEZERRA**, expondo, para ao final requerer, o que faz nos seguintes termos:

I – DOS FATOS ALEGADOS

A consumidora informa que é aluna da Uninassau desde 2017. No entanto, em razão da pandemia de COVID-19, optou por trancar o curso no ano de 2020, retornando às atividades acadêmicas no primeiro semestre de 2021, oportunidade em que passou a cursar as disciplinas então disponíveis, conforme a nova organização da grade curricular.

Em razão das alterações na matriz curricular, a aluna passou a cursar disciplinas em turmas distintas. No ano de 2025, restando apenas uma disciplina para a conclusão do curso, foi surpreendida com a cobrança de valores considerados excessivos, variando entre R\$ 290,02 e R\$ 1.257,51. Ressalta-se que a maioria das faturas já foi devidamente quitada, pendendo apenas os meses de maio e junho.

Apesar de buscar atendimento junto à coordenação do curso, foi orientada a encaminhar sua demanda à Central de Atendimento ao Aluno. Contudo, todos os chamados abertos foram indeferidos, sem solução concreta para o impasse.

Diante disso, requer a revisão dos valores cobrados, com base na proporcionalidade entre a carga horária efetivamente cursada e os valores exigidos, bem como a autorização para o pagamento da disciplina remanescente, a fim de viabilizar a conclusão do curso.

II – DA REALIDADE FÁTICA E DO DIREITO

A aluna alega que, ao restar apenas uma disciplina para a conclusão do curso, foi surpreendida com cobranças que entende como excessivas, variando entre R\$ 290,02 e R\$ 1.257,51, e que não obteve solução após sucessivos atendimentos. Contudo, é necessário esclarecer que a cobrança realizada está devidamente fundamentada nas normas institucionais e nos contratos celebrados.

Inicialmente, cumpre destacar que a discente não apresentou os comprovantes de pagamento relativos ao período questionado, o que impede a verificação da quitação de eventuais parcelas e dificulta o acolhimento de sua pretensão de revisão de valores com base apenas em alegações genéricas.

Realizada análise interna, verificou-se que os valores em aberto estão vinculados aos seguintes itens:

Número:

FAT-FOR-01

Aprovação:

GERÊNCIA FINANCEIRA

Revisão: 00

RA / Aluno:

01236364 - DELBIA SANTOS BEZERRA

Fiador / CPF

Curso / Período:

ADMINISTRAÇÃO

Descrição Débito:

MENSALIDADES DE MARÇO, ABRIL E JUNHO 2025 + AJUSTE DA MENSALIDADE DE MAIO 2025 + 04 PARCELAS DO SER SOLIDÁRIO R\$ 9,15 CADA

08/08/25

2,0%

1,00%

Vencimento	Dias de Atraso	Valor Mensalidade	Multa	Juros	Desconto	Honorários do Cartão	Honorários Adv	Déb. Atual
30/05/2025	70	283,51	5,67	6,62	-	-	-	295,80
30/05/2025	70	283,51	5,67	6,62	-	-	-	295,80
30/06/2025	39	283,51	5,67	3,69	-	-	-	292,87
16/06/2025	53	113,40	2,27	2,00	-	-	-	117,67
30/04/2025	100	9,15	0,18	0,31	-	-	-	9,64
30/05/2025	70	9,15	0,18	0,21	-	-	-	9,55
30/06/2025	39	9,15	0,18	0,12	-	-	-	9,45
30/07/2025	9	9,15	0,18	0,03	-	-	-	9,36
			-	-	-	-	-	-
		1.000,53	20,01	19,58	-	-	-	1.040,12

1. R\$ 9,15 – Parcela do SER Solidário:

Referente ao parcelamento do valor remanescente da matrícula em 47 vezes de R\$ 9,15, conforme política de bolsa SER Solidário.

2. Valores de R\$ 283,51:

Em razão da alteração de grade curricular, as mensalidades foram geradas de forma tardia, todas com vencimento em 30/05/2025. A cobrança se refere a disciplinas regularmente cursadas no semestre, não havendo qualquer irregularidade nos lançamentos:

Período letivo: 20251

Curso: ADMINISTRAÇÃO							
☐	MATRICULADO	PGB0020101DUCE	N...	MA...	1	BACHARELADO EM ADMINI...	DELBIA
☐	MUDANÇA DE GRADE	PGB0020103DNA	N...	MA...	1	BACHARELADO EM ADMINI...	DELBIA

3. R\$ 113,40 – Acordo referente à mensalidade de maio/2025. Valor resultante de acordo celebrado com a discente, relativo à mensalidade daquele mês.

Assim, permanecem devidas as seguintes parcelas:

Parcela do acordo (mensalidade de maio): R\$ 113,40

Mensalidades de março, abril e junho: R\$ 283,51 cada

Parcelas do SER Solidário: R\$ 9,15/mês

Dessa forma, não há cobrança excessiva ou indevida. A composição da dívida decorre da reorganização curricular, da concessão de bolsa solidária e da própria adesão da aluna ao parcelamento de matrícula.

Assim, a IES apresenta a seguinte proposta de acordo para regularização da aluna:

O valor total dos lançamentos vencidos, atualizados de juros e multa é de **R\$ 1.040,12 e poderá ser pago em até 10x no cartão de crédito.**

Ante o exposto, verifica-se que a IES tem agido nos termos do contrato celebrado entre as partes, pelo que não há o que se falar em cobrança indevida ou a maior, ou em ato ilícito cometido.

Da perfunctória análise dos fatos conclui-se que inexistente qualquer ato ilícito por parte da Faculdade Uninassau, haja vista que os valores pactuados e cobrados estão em acordo com o contrato firmado.

III – DO PEDIDO

Por tudo o quanto exposto, a peticionária requer que se dignem vossa(s) Senhoria(s) de uma vez considerando os argumentos da presente Defesa Escrita, **determinar (em) o arquivamento do processo administrativo em epígrafe**, visto que inexistente qualquer tipo de ingerência da Faculdade Maurício de Nassau quanto ao alegado.

Nestes termos, respeitosamente,
Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 08 de agosto de 2025.

Adenauer Moreira
OAB/CE nº 16.029-A

Vanessa Araújo
OAB/CE 20.107-A

Irana Magalhães
OAB/CE nº 45.991

Joyce Lima
OAB/CE nº 10.591

Mariana Filizola
OAB/CE nº 24.857



CÁLCULO DE NEGOCIAÇÃO EM ATRASO

Número:
FAT-FOR-01
Aprovação:
GERÊNCIA FINANCEIRA

Revisão: 00

RA / Aluno:	01236364 - DELBIA SANTOS BEZERRA		
Fiador / CPF			
Curso / Período:		ADMINISTRAÇÃO	
Descrição Débito:	MENSALIDADES DE MARÇO, ABRIL E JUNHO 2025 + AJUSTE DA MENSALIDADE DE MAIO 2025 + 04 PARCELAS DO SER SOLIDÁRIO R\$ 9,15 CADA		

15/09/25		2,0%	1,00%				
----------	--	------	-------	--	--	--	--

Vencimento	Dias de Atraso	Valor Mensalidade	Multa	Juros	Desconto	Honorários do Cartão	Honorários Adv	Déb. Atual
30/5/2025	108	283,51	5,67	10,21	-	-	-	299,39
30/5/2025	108	283,51	5,67	10,21	-	-	-	299,39
30/6/2025	77	283,51	5,67	7,28	-	-	-	296,46
16/6/2025	91	113,40	2,27	3,44	-	-	-	119,11
30/4/2025	138	9,15	0,18	0,42	-	-	-	9,75
30/5/2025	108	9,15	0,18	0,33	-	-	-	9,66
30/6/2025	77	9,15	0,18	0,23	-	-	-	9,57
30/7/2025	47	9,15	0,18	0,14	-	-	-	9,48
			-	-	-	-	-	-
			-	-	-	-	-	-
			-	-	-	-	-	-
			-	-	-	-	-	-
		1.000,53	20,01	32,26	-	-	-	1.052,80

Parcelamento

Qtd. Parc.	Prazo Pgto.	Vir. Parcelado	Juros Período	Valor Total	Entrada/Pgto.
	À VISTA		1,0%	-	30,0000%
1		-	-	-	
2		-	-	-	
3		-	-	-	
4		-	-	-	
5		-	-	-	
6		-	-	-	
7		-	-	-	
8		-	-	-	
9		-	-	-	
10		-	-	-	
Total a Pagar		-	-	-	0

O Aluno abaixo qualificado reconhece e se confessa, expressa e solidariamente, devedor do Ser Educacional S/A, da importância acima negociada, obrigando-se a pagá-la nos prazos e condições aqui acordados.

Esta planilha de cálculo, devidamente assinada pelo devedor e testemunhas, passará a fazer parte integrante do Instrumento Particular de Novação e Confissão de Dívida ora assinado, juntamente com a Nota Promissória, dada em garantia, no mesmo valor aqui confessado.

Recife, segunda-feira, 15 de setembro de 2025

0
01236364 - DELBIA SANTOS BEZERRA

FERNANDA BRITO
Ser Educacional S/A
CNPJ - 04.986.320/0001-13

0
Fiador

AUTORIZADO 21/12/2017 - ROBERTO PEREIRA

Testemunha

Testemunha



Portaria MEC de Credenciamento Nº 318, de 8 de março de 2017, DOU Nº 47, seção 1, pág. 29 de 9/3/2017

CENTRO UNIVERSITÁRIO MAURÍCIO NASSAU DE FORTALEZA

CNPJ: 04.986.320/0015-19

Rua Germano Franck

567

Parangaba

Fortaleza

CE 60740020

HISTÓRICO ESCOLAR ACUMULADO

DATA 29/07/2025 FOLHA 1

MATRÍCULA 01236364		NOME DELBIA FÉLIX BEZERRA									
DOCUMENTO DE IDENTIDADE RG 2000010028316 /		C.P.F. 95922377353		DATA NASCIMENTO 09/02/1982		SEXO F					
PORTARIA RENOVADO O RECONHECIMENTO: PORTARIA MEC Nº 205, DE 25/6/2020, DOU Nº 128, SEÇÃO 1, PÁGS.45/46, DE 7/7/2020						NATURALIDADE Fortaleza					
CÓDIGO CURRÍCULO 20		CURSO / HABILITAÇÃO ADMINISTRAÇÃO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO				TURNOS NOITE					
MÉDIA GLOBAL		DATA DE CONCLUSÃO		DATA DE COLAÇÃO		DATA EXP. DIPLOMA		PERÍODOS UTILIZADOS 11		DURAÇÃO DO CURSO 8	
ANO E ESTABELECIMENTO DE CONCLUSÃO DO 2º GRAU										ENADE	

Processo Seletivo					
FORMA DE ADMISSÃO À FACULDADE / CURSO					
PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO		Total de Pontos:	Média: 280,00	Mês / Ano: 02/2025	
Disciplinas Cursadas / Dispensadas					
Período	Código	Disciplina / Componente Curricular	Média	Carga Horária	Resultado
20172	GSER001000	COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	7,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20172	GSER086900	DIREITO EMPRESARIAL	8,60	60	APROVADO POR MÉDIA
20172	GSER149000	TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20172	GSER159500	DESENVOLVIMENTO PESSOAL E TRABALHABILIDADE	9,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20172	GSER974500	FUNDAMENTOS CONTÁBEIS	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20181	GSER975400	PSICOLOGIA E COMPORTAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES	5,88	60	APROVADO NA FINAL
20181	GSER149300	DIREITO DO TRABALHO E PREVIDENCIÁRIO	7,51	60	APROVADO NA FINAL
20181	GSER073800	CONTABILIDADE APLICADA	7,25	60	APROVADO POR MÉDIA
20181	GSER073900	EVOLUÇÃO DO PENSAMENTO EM ADMINISTRAÇÃO	9,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20182	GSER074100	MATEMÁTICA FINANCEIRA	8,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20182	GSER074200	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA	5,50	60	APROVADO NA FINAL
20182	GSER006200	METODOLOGIA DA PESQUISA	6,13	60	APROVADO NA FINAL
20182	GSER149600	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL	8,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20182	GSER975600	ECONOMIA E MERCADO GLOBAL	5,55	60	APROVADO NA FINAL
20191	GSER978800	FUNDAMENTOS DE ESTATÍSTICA	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20191	GSER966000	MERCADO FINANCEIRO E DE CAPITAIS	5,00	60	APROVADO NA FINAL
20191	GSER003100	ÉTICA E CIDADANIA	5,45	60	APROVADO NA FINAL
20191	GSER075800	RECURSOS HUMANOS	8,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20191	GSER075000	ANÁLISE DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	7,75	60	APROVADO POR MÉDIA
20192	GSER075700	ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS	6,13	60	APROVADO NA FINAL
20192	GSER075900	ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20192	GSER076000	ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO	7,25	60	APROVADO POR MÉDIA
20192	GSER076100	TÓPICOS INTEGRADORES I (ADMINISTRAÇÃO)	8,93	60	APROVADO POR MÉDIA
20192	GSER002200	EMPREENDEDORISMO	9,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20202	GSER076200	ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20202	GSER079500	ANÁLISE DE CUSTOS	7,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20202	GSER009500	RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	8,29	60	APROVADO POR MÉDIA
20202	GSER076400	ESTRATÉGIAS DE MARKETING	7,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20202	GSER076500	ADMINISTRAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	6,75	60	APROVADO NA FINAL
20211	GSER076600	LOGÍSTICA E DISTRIBUIÇÃO	8,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20211	GSER077000	SIMULAÇÃO GERENCIAL	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA

20211	GSER077100	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	7,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20211	GSER077200	TÓPICOS INTEGRADORES II (ADMINISTRAÇÃO)	7,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20211	GSER077301	PRÁTICA PROFISSIONAL I	9,75	100	APROVADO POR MÉDIA
20211	GSER156000	TÓPICOS ESPECIAIS EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	7,35	60	APROVADO NA FINAL
20212	GSER077600	TÓPICOS AVANÇADOS EM ADMINISTRAÇÃO	6,75	60	APROVADO NA FINAL
20212	GSER077701	PRÁTICA PROFISSIONAL II (ADMINISTRAÇÃO)	9,25	100	APROVADO POR MÉDIA
20212	GSER014700	GESTÃO DA QUALIDADE	5,30	60	APROVADO NA FINAL
20212	GSER028502	GESTÃO DE PROJETOS	7,00	40	APROVADO POR MÉDIA
20221	GSER219600	LIDERANÇA E DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES	5,88	60	APROVADO NA FINAL
20222	GSER076300	GESTÃO ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	7,41	60	APROVADO POR MÉDIA
20222	GSER077400	GOVERNANÇA CORPORATIVA	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA

Disciplinas Cursando / Reprovadas / Abandonos

Período	Código	Disciplina	Carga Horária	Situação
20212	GSER076801	AUDITORIA	40	REPROVADO POR MÉDIA
20252	GSER077500	CONSULTORIA ORGANIZACIONAL	60	MATRICULADO

Falta Cursar

Período	Código	Disciplina	Carga Horária	Situação

Disciplinas Eletivas Cursadas / Em Curso

Período	Código	Disciplina / Componente Curricular	Média	Carga Horária	Resultado

Disciplinas Optativas Cursadas / Em Curso

Período	Código	Disciplina / Componente Curricular	Média	Carga Horária	Resultado

Atividade Complementar

Descrição	Carga Horária	Período Letivo	Cumprida
Ativ. complementares adicionadas ref, ao chamado 13.921.341	11	20251	S

Resumo Geral

CH de Disciplina	CH Total Ativ. Comp.	CH Total Curso	CH Disc. Cumpridas	CH Ativ. Cumpridas	CH Total Curso Cumprida
2.680	320	3.000	2.580	11	2.591

Informações

OBSERVAÇÃO.: Estudos Dirigidos são atividades complementares.

Este histórico somente é válido com a autenticação do Centro de Ensino e com a assinatura do seu(sua) secretário(a).

1 - Aprovado por média - Nota 7,0 - Aprovado com Final - Nota 5,0

2 - Período igual a "00" diz respeito a disciplinas cursadas em vestibular anterior.

SECRETÁRIA

aqui o cabeçalho de uma coluna para a

Código	Coligada	Re
3156814	1	0

Matrícula no período letivo: 01236364 - DELBIA FÉLIX BEZERRA

Identificação

Campos complementares

Enade

Carteirinha

R.A.:

01236364

Aluno:

DELBIA FÉLIX BEZERRA

Curso:

2

ADMINISTRAÇÃO

Habilitação:

1

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Matriz curricular:

20

MATRIZ 20 - ADMINISTRAÇÃO-GRA-MA

Turno:

NOITE

Período:

8

Período Letivo:

20252

Turno:

Tipo de matrícula:

2

REMATRICULA

Situação de matrícula:

3

PRÉ-MATRICULA WEB

Identificador:

Data de matrícula:

13/05/2025

Data da alteração:

13/05/2025

Usuário:

daniela.saboia

Data de solicitação de alteração:

//_

Motivo da alteração:

Resultado:

Data do resultado:

Coeficiente de rendimento:

OK

Cancelar

Salvar

Anexos

Matrículas no período letivo

Cursos / Habilitações

Ocorrências do aluno

Layout: REBECA

Período letivo

[x]	Turno	Situação de matrícula	Curso	Código do curso	Matriz curricular
▼ Período letivo: 20252					
☐	NOITE	PRÉ-MATRICULA WEB	ADMINISTRAÇÃO	2	MATRIZ 20 -
▼ Período letivo: 20251					
☐	NOITE	MATRICULADO	ADMINISTRAÇÃO	2	MATRIZ 20 -
☐	NOITE	MUDANÇA DE GRADE	ADMINISTRAÇÃO	2	MATRIZ 29 -
▼ Período letivo: 20231					
☐	NOITE	PRÉ-MATRICULA WEB	ADMINISTRAÇÃO	2	MATRIZ 18 -
▼ Período letivo: 20222					
☐	NOITE	MATRICULADO	ADMINISTRAÇÃO	2	MATRIZ 18 -
▼ Período letivo: 20221					
☐	NOITE	MATRICULADO	ADMINISTRAÇÃO	2	MATRIZ 18 -
▼ Período letivo: 20212					
☐	NOITE	MATRICULADO	ADMINISTRAÇÃO	2	MATRIZ 18 -
▼ Período letivo: 20211					
☐	NOITE	MATRICULADO	ADMINISTRAÇÃO	2	MATRIZ 18 -
▼ Período letivo: 20202					

0