

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

DEFESA ADMINISTRATIVA

**PROCESSO Nº 2605056400100065301
CONSUMIDORA: SUELEN CARVALHO FLOR
FORNECEDORA: SER EDUCACIONAL S.A.**

SER EDUCACIONAL S.A., mantenedora da **FACULDADE UNINASSAU**, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.986.320/0001-13, 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 subscreve, apresentar considerações para a elucidação da **RECLAMAÇÃO**, movida por **SUELEN CARVALHO FLOR**, expondo, para ao final requerer, o que faz nos seguintes termos:

I – DOS FATOS ALEGADOS

A consumidora relata que, em dezembro de 2025, iniciou contato com representante da instituição de ensino com o objetivo de realizar matrícula em curso de graduação no turno da manhã. Após esclarecimentos sobre a matrícula e rotina acadêmica, efetivou a contratação em janeiro de 2026, realizando pagamento via PIX no valor de R\$ 129,00 referente à matrícula.

Segundo informa, foi orientada de que as aulas teriam início em fevereiro de 2026. Contudo, próximo ao início do período letivo, em 09/02/2026, recebeu o roteiro das disciplinas e horários, ocasião em que constatou que não havia turma disponível no turno da manhã, diferentemente do que teria sido ofertado inicialmente. Ao questionar a situação, houve discussões e esclarecimentos com representantes da instituição, sendo posteriormente apresentadas duas alternativas: migração para outro turno ou solicitação de reembolso.

A consumidora afirma que a alteração de turno seria inviável em razão de sua escala de trabalho, motivo pelo qual optou pelo cancelamento e reembolso. Após isso, foi informada de que seria necessária a abertura de chamado administrativo para cancelamento da matrícula, além de comparecimento presencial à instituição para tratar do reembolso.

Relata que, ao comparecer presencialmente, foi informada de que o chamado ainda estava em andamento e sem previsão de retorno. Posteriormente, recebeu e-mail comunicando o encerramento do chamado, acompanhado de cobrança no valor de R\$ 89,34, considerada indevida pela consumidora. Ao buscar esclarecimentos, afirma não ter obtido solução satisfatória.

Em nova tentativa de resolução, foi orientada a procurar o setor financeiro, o qual teria informado que o reembolso não poderia ser realizado naquele momento em razão de suposto prazo mínimo relacionado à matrícula. Em seguida, recebeu contato de um setor de negociação, acreditando tratar-se de canal apto à solução da demanda, porém posteriormente foi informada de que aquele setor não possuía competência para resolver a questão.

Afirma ainda que registrou novas reclamações em outros canais da instituição, com abertura de novos chamados administrativos, sem solução efetiva. Por fim, sustenta que passou a receber cobranças reiteradas no valor de R\$ 1.460,77, além de parcelas mensais denominadas "selo educativo", no valor de R\$ 9,99 durante todo o período estimado da graduação, com ameaça de negativação do seu nome.

Diante disso, requer o cancelamento da matrícula, a exclusão de todas as cobranças consideradas indevidas e o estorno integral dos valores pagos, sob o argumento de que não frequentou qualquer aula do curso contratado.

II – DA REALIDADE FÁTICA E DO DIREITO

As cobranças questionadas pela Reclamante são decorrentes do mecanismo de diluição de valores, denominado internamente como "Ser Solidário", que constitui uma condição promocional de ingresso oferecida pela Instituição de Ensino Superior (IES).

O "Ser Solidário" não é uma taxa ou serviço avulso, mas sim o instrumento pelo qual a IES permite ao aluno ingressar com um custo

inicial reduzido, diluindo a diferença do valor integral das primeiras mensalidades ao longo do curso.

As condições deste plano estão expressamente previstas no Contrato de Prestação de Serviços Educacionais, conforme as seguintes regras:

O valor pago na matrícula e segunda parcela do semestre vigente será no valor promocional de R\$ 129,00 (cento e vinte e nove reais) e a diferença entre esse valor e o valor com descontos e bolsas, será paga de forma diluída em uma quantidade de parcelas correspondente ao prazo de duração previsto para conclusão do curso contratado.

Diante do exposto, a Reclamada comprova que as cobranças questionadas são legítimas, contratuais e transparentes, representando a aplicação do plano promocional de diluição de valores ao qual a Reclamante aderiu.

Em caso de cancelamento antecipado, o valor devido deve ser cobrado de forma única, considerando que o aluno não irá mais frequentar o curso, conforme se observa:

3. OCORRENDO O CANCELAMENTO DO CONTRATO OU SUA RESCISÃO, TENDO SIDO APLICADA APÓS A CONFIRMAÇÃO DE ADESÃO AO “SER SOLIDÁRIO”, FICA CIENTE O CONTRATANTE QUE OCORRERÁ O VENCIMENTO ANTECIPADO DO VALOR DILUÍDO EM RAZÃO DA OFERTA DAS MENSALIDADES PROMOCIONAIS, QUE SERÃO COBRADAS ATRAVÉS DE ÚNICO SALDO RESIDUAL OBJETO DA DILUIÇÃO, MEDIANTE BOLETO EMITIDO E ENVIADO PELA CONTRATADA.

Cabe destacar que a consumidora anuiu aos termos no ato da contratação, tendo ciência e concordância com as condições estabelecidas no instrumento contratual.

Contrato de Prestações de Serviços* Aceito			
Aceito	Sim	Tipo de aceite	Aceite online
Dt. aceite	07/01/2026 08:16	IP do aceite	10.19.13.71
Acordo para Parcelamento Estudantil* Aceito			
Termo de Aceite Conclusão Ensino Médio Aceito			

Conceitualmente, é cediço que contrato é o negócio jurídico decorrente do acordo de duas ou mais vontades que, em conformidade com a ordem jurídica, destina-se a estabelecer uma regulamentação de interesses entre as partes, com o escopo de adquirir, modificar ou extinguir relações jurídicas de natureza patrimonial.

Em decorrência do próprio conceito, o negócio jurídico é válido quando, de acordo com o artigo 104 do Código Civil, for celebrado por agente capaz e seu objeto for lícito, possível, determinado ou determinável.

Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:

I - agente capaz;

II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;

III - forma prescrita ou não defesa em lei.

Diante disso, verifica-se que não houve, em momento algum, qualquer conduta ilícita por parte da Instituição Reclamada. Ao contrário, a IES sempre agiu com transparência e boa-fé, conduzindo o procedimento de trancamento conforme as tratativas realizadas com a aluna.

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 Uninassau quanto ao alegado.

Nestes termos, respeitosamente,
Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 05 de junho de 2026.


Joyce Lima Marconi Gurgel
OAB/CE nº 10.591


Adenauer Moreira
OAB/CE nº 16.029-A



Portaria MEC de Credenciamento Nº 1815, de 21 de outubro de 2019, DOU Nº 206, seção 1, pág. 27, de 23/10/2019

CENTRO UNIVERSITÁRIO MAURÍCIO DE NASSAU DE FORTALEZA

CNPJ: 04.986.320/0015-19

Avenida Visconde do Rio Branco 2078

Joaquim Távora Fortaleza CE 60055171

HISTÓRICO ESCOLAR ACUMULADO

DATA 04/06/2026 FOLHA 1

MATRÍCULA 01883588		NOME SUELEN CARVALHO FLOR			
DOCUMENTO DE IDENTIDADE RG 0777220381 /		C.P.F. 0777220381	DATA NASCIMENTO 30/11/1998	SEXO F	
PORTARIA AUTORIZAÇÃO: RESOLUÇÃO CONSU Nº 04-2-26122022-01, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2022. PROCESSO e-MEC Nº 202522998, DE 15/9/2025			NATURALIDADE Maracanaú		
CÓDIGO CURRÍCULO 3	CURSO / HABILITAÇÃO TERAPIA OCUPACIONAL BACHARELADO EM TERAPIA OCUPACIONAL			TURNO NOITE	
MÉDIA GLOBAL	DATA DE CONCLUSÃO	DATA DE COLAÇÃO	DATA EXP. DIPLOMA	PERÍODOS UTILIZADOS 0	DURAÇÃO DO CURSO 8
ANO E ESTABELECIMENTO DE CONCLUSÃO DO 2º GRAU		ENADE			

Processo Seletivo

FORMA DE ADMISSÃO À FACULDADE / CURSO

ENEM - NOTA DO ENEM

Total de Pontos:

Média: 522,40

Mês / Ano: 01/2026

Disciplinas Cursadas / Dispensadas

Período	Código	Disciplina / Componente Curricular	Média	Carga Horária	Resultado

Disciplinas Cursando / Reprovadas / Abandonos

Período	Código	Disciplina	Carga Horária	Situação
20261	GSER038201	BIOESTATÍSTICA	60	CANCELADO
20261	GSER133444	DESENVOLVIMENTO PESSOAL E TRABALHABILIDADE	60	CANCELADO
20261	GSER133993	FUNDAMENTOS DA TERAPIA OCUPACIONAL	60	CANCELADO
20261	GSER2039300	BIOÉTICA E BIOSSEGURANÇA EM SAÚDE	60	CANCELADO
20261	GSER2057753	SAÚDE COLETIVA E VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	60	CANCELADO

Falta Cursar

Período	Código	Disciplina	Carga Horária	Situação
2	GSER133482	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA	60	
2	GSER134001	POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE	60	
2	GSER133994	ANATOMIA HUMANA	60	
2	GSER133995	FISIOLOGIA HUMANA E BIOFÍSICA	60	
2	GSER133998	ASPECTOS SOCIOANTROPOLÓGICOS	40	
2	GSER912701	ATIVIDADES E RECURSOS TERAPÊUTICOS	40	
2	GSER98905	ATIVIDADES PRÁTICAS INTERDISCIPLINARES DE EXTENSÃO I (TERAPIA OCUPACIONAL)	80	
3	GSER134470	METODOLOGIA DA PESQUISA	40	
3	GSER134009	FISIOPATOLOGIA	60	
3	GSER134010	NEUROFISIOLOGIA HUMANA	60	
3	GSER134011	MÉTODOS E TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO EM TERAPIA OCUPACIONAL	60	
3	GSER134031	CINESIOLOGIA E BIOMECÂNICA	60	
3	GSER134032	ATIVIDADES E RECURSOS TERPÊUTICOS: ATIVIDADE, OCUPAÇÃO E COTIDIANO	60	
4	GSER2057419	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E DIREITOS INDIVIDUAIS	60	
4	GSER134049	DESENVOLVIMENTO HUMANO	80	
4	GSER134050	TERAPIA OCUPACIONAL EM CONTEXTOS SOCIAIS	60	
4	GSER134051	PSICOLOGIA EM SAÚDE	40	
4	GSER134052	TERAPIA OCUPACIONAL EM SAÚDE DO TRABALHADOR	60	
4	GSER134057	ATIVIDADES E RECURSOS TERAPÊUTICOS: CORPO E MOVIMENTO	60	

4	GSER134058	ATIVIDADES PRÁTICAS INTERDISCIPLINARES DE EXTENSÃO II (TERAPIA OCUPACIONAL)	80	
5	GSER134043	TECNOLOGIA ASSISTIVA: ÓRTESES, PRÓTESES E ADAPTAÇÕES	80	
5	GSER134045	TERAPIA OCUPACIONAL EM SAÚDE FUNCIONAL: TRAUMATOLOGIA E ORTOPEdia	60	
5	GSER134046	TERAPIA OCUPACIONAL NOS DISTÚRBIOS INFANTOPUBERAIS	60	
5	GSER134047	TERAPIA OCUPACIONAL EM CONTEXTOS EDUCACIONAIS	60	
5	GSER134048	ATIVIDADES E RECURSOS TERAPÊUTICOS: EXPRESSÕES ARTÍSTICAS	60	
5	GSER133440	EMPREENDEDORISMO	40	
6	GSER133999	TERAPIA OCUPACIONAL EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	60	
6	GSER134033	TERAPIA OCUPACIONAL EM GERIATRIA E GERONTOLOGIA	60	
6	GSER134034	TERAPIA OCUPACIONAL NOS DISTÚRBIOS NEUROLÓGICOS DO ADULTO	60	
6	GSER134035	TERAPIA OCUPACIONAL EM CONTEXTOS HOSPITALARES	60	
6	GSER134039	TERAPIA OCUPACIONAL EM SAÚDE MENTAL	60	
6	GSER134040	ATIVIDADES PRÁTICAS INTERDISCIPLINARES DE EXTENSÃO III (TERAPIA OCUPACIONAL)	80	
7	GSER133981	TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO I (TERAPIA OCUPACIONAL)	40	
7	GSER133987	GESTÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TERAPIA OCUPACIONAL	60	
7	GSER133988	ESTÁGIO SUPERVISIONADO SOCIAL I (TERAPIA OCUPACIONAL)	160	
7	GSER133989	ESTÁGIO SUPERVISIONADO SAÚDE I (TERAPIA OCUPACIONAL)	160	
7	GSER133992	ATIVIDADES PRÁTICAS INTERDISCIPLINARES DE EXTENSÃO IV (TERAPIA OCUPACIONAL)	80	
8	GSER133983	TÓPICOS AVANÇADOS EM TERAPIA OCUPACIONAL	60	
8	GSER133984	TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO II (TERAPIA OCUPACIONAL)	40	
8	GSER133985	ESTÁGIO SUPERVISIONADO SOCIAL II (TERAPIA OCUPACIONAL)	160	
8	GSER133986	ESTÁGIO SUPERVISIONADO SAÚDE II (TERAPIA OCUPACIONAL)	160	

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

Resumo Geral

CH de Disciplina	CH Total Ativ. Comp.	CH Total Curso	CH Disc. Cumpridas	CH Ativ. Cumpridas	CH Total Curso Cumprida
3.200		3.200			

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.

Portaria MEC de Credenciamento Nº 1815, de 21 de outubro de 2019, DOU Nº 206,
seção 1, pág. 27, de 23/10/2019

CENTRO UNIVERSITÁRIO MAURÍCIO DE NASSAU DE FORTALEZA

CNPJ: 04.986.320/0015-19

Avenida Visconde do Rio Branco 2078

Joaquim Távora Fortaleza CE 60055171

**HISTÓRICO ESCOLAR
ACUMULADO**

DATA 04/06/2026 **FOLHA** 3



CÁLCULO DE NEGOCIAÇÃO EM ATRASO

RA / Aluno:	01883588		SUELEN CARVALHO FLOR
CPF	077.772.203-81		
Curso / Período:	TERAPIA OCUPACIONAL	2026.1	
Descrição	48 LANÇAMENTOS VENCIDOS E A VENCER REFERENTE: 1 MENSALIDADE - GRADUAÇÃO DO MÊS DE MARÇO DE 2026 + 47 PARCELAMENTOS - SER SOLIDÁRIO DO MÊS DE FEVEREIRO DE 2026 A DEZEMBRO DE 2029		

08/06/26		2,0%	1,00%		0,0%	
----------	--	------	-------	--	------	--

Vencimento	Dias de Atraso	Valor	Multa	Juros	Desconto	Honorários Adv	Déb. Atual	REFERÊNCIA (IDLAN)
30/03/26	70	1.414,28	28,29	33,00	-	-	1.475,57	
28/02/26	100	9,29	0,19	0,31	-	-	9,79	
30/03/26	70	9,29	0,19	0,22	-	-	9,69	
30/04/26	39	9,29	0,19	0,12	-	-	9,60	
30/05/26	9	9,29	0,19	0,03	-	-	9,50	
30/06/26		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/07/26		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/08/26		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/09/26		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/10/26		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/11/26		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/12/26		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/01/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
28/02/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/03/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/04/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/05/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/06/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/07/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/08/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/09/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/10/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/11/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/12/27		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/01/28		9,29	-	-	-	-	9,29	
28/02/28		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/03/28		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/04/28		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/05/28		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/06/28		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/07/28		9,29	-	-	-	-	9,29	
30/08/28		9,29	-	-	-	-	9,29	

Matrícula no período letivo: 01883588 - SUELEN CARVALHO FLOR

Identificação Campos complementares Enade Carteirinha

R.A.: Aluno:
 01883588 SUELEN CARVALHO FLOR

Curso:
 108 TERAPIA OCUPACIONAL

Habilitação:
 1 BACHARELADO EM TERAPIA OCUPACIONAL

Matriz curricular: Turno: Período:
 3 MATRIZ 3- TERAPIA OCUPACIONAL-GI NOITE 1

Período Letivo: Tuma: Tipo de matrícula:
 20261 PGB1080101NNA 1 MATRÍCULA

Situação de matrícula: Identificador:
 5 CANCELADO

Data de matrícula:
 07/01/2026

Data da alteração: Usuário:
 27/03/2026 bprpa002

Data de solicitação de alteração: Motivo da alteração:
 / /

Resultado: Data do 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 c...	Matriz curricular
▼ Período letivo: 20261					
<input type="checkbox"/>	NOITE	CANCELADO	TERAPIA OCUPACIONAL	108	MATRIZ 3- TERAPIA

Ficha do candidato

Atualizar

Nome	Suelen Carvalho Flor	Estado civil	Solteiro
CPF	077.772.203-81	Email	suelenflor99@gmail.com
Dt. nascimento	30-11-1998	Telefone	(85) 99102-0446
Sexo	Feminino	Cidade natal	Maracanaú (CE)
Ano de conclusão	2016	Endereço	Rua Joinville, 61 - Maracanaú (CE)
Instituição de origem	-	CEP	61902-193
Nacionalidade	Brasileira	Trabalha atualmente	Sim
Nome da mãe	Rosenilda Carvalho Flor	Necessidades especiais	-
Nome do pai	-	Como conheceu a instituição?	-

Inscrição	Documentação e notas	Financeiro	Contratos	Logs de erro 77
-----------	----------------------	------------	------------------	------------------------

Contrato de Prestações de Serviços* Aceito

Aceito	Sim	Tipo de aceite	Aceite online
Dt. aceite	07/01/2026 08:16	IP do aceite	10.19.13.71

Acordo para Parcelamento Estudantil* Aceito

Termo de Aceite Conclusão Ensino Médio Aceito

Ficha do candidato

Atualizar

Exportar

Nome	Suelen Carvalho Flor	Estado civil	Solteiro
CPF	077.772.203-81	Email	suelenflor99@gmail.com
Dt. nascimento	30-11-1998	Telefone	(85) 99102-0446
Sexo	Feminino	Cidade natal	Maracanaú (CE)
Ano de conclusão	2016	Endereço	Rua Joinville, 61 - Maracanaú (CE)
Instituição de origem	-	CEP	61902-193
Nacionalidade	Brasileira	Trabalha atualmente	Sim
Nome da mãe	Rosenilda Carvalho Flor	Necessidades especiais	-
Nome do pai	-	Como conheceu a instituição?	-

Inscrição

Documentação e notas

Financeiro

Contratos

Contrato de Prestações de Serviços * Aceito

Aceito	Sim	Tipo de aceite	Aceite online
Dt. aceite	07/01/2026 09:11	IP do aceite	10.19.13.71

Acordo para Parcelamento Estudantil * Aceito