

**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 2602056400100016301

Consumidora: JANINI DE SOUSA GAMA

Fornecedora: FACULDADE UNINASSAU

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 o presente subscreve apresentar considerações para a elucidação da **RECLAMAÇÃO**, movida por **JANINI DE SOUSA GAMA**, expondo, para ao final requerer, o que faz nos seguintes termos:

I – DA TEMPESTIVIDADE

A presente resposta está sendo protocolada de **forma tempestiva**, ainda que fora do sistema ProConsumidor, por motivo técnico relevante. Observa-se que o sistema em questão indica como data final para resposta o dia **16/02/2026 (feriado nacional)**, não prorrogando o prazo para o **dia útil subsequente ao final do feriado**, qual seja, **18/02/2026 (quarta-feira)** o que configura evidente **erro sistêmico** que impede a inserção da defesa dentro do prazo regular.

Segue print do sistema:

Fornecedor	Data da Notificação	Prazo para Resposta	Resposta
Uninassau - Recife - Graças @	06/02/2026 - 12:06	16/02/2026 - prazo expirado	Não Respondida - Carta

Diante disso, a Reclamada apresenta a presente manifestação através do e-mail indicado na notificação do Procon, conforme orientação expressa do próprio órgão, resguardando assim seu direito ao contraditório e ampla defesa.

I – DOS FATOS ALEGADOS

A consumidora informa que, desde o semestre 2024.2, usufrui de bolsa de estudos de 50%, mantendo os pagamentos em dia. Ao final desse semestre, foi lançado indevidamente em seu histórico acadêmico um acréscimo de bolsa de 40%, o que gerou cobranças confusas e aplicação cumulativa de descontos, sem solução definitiva, apesar das diversas tentativas de esclarecimento junto à instituição.

Em julho de 2025, foram emitidos boletos referentes a supostas diferenças e à semestralidade, sem a devida discriminação dos valores, motivo pelo qual não foram quitados. Ainda assim, a consumidora permanece pagando as mensalidades do semestre 2025.2 com a aplicação da bolsa de 50%, conforme originalmente pactuado.

Assim, requer:

- a) a apresentação detalhada do histórico financeiro, com discriminação dos valores cobrados;
- b) a correção dos lançamentos e/ou abatimento de valores indevidos;
- c) a liberação imediata da matrícula para o semestre 2026.1, sem exigência de cobranças irregulares.

II – DA REALIDADE FÁTICA E DO DIREITO

Em primeiro momento, Excelência, há de se esclarecer que os fatos não correram exatamente da forma declarada pela parte Autora, sendo imperioso destacar que esta deixa de mencionar fatos que justificam a improcedência do seu pleito.

Com a recepção da demanda, verificou-se na base de dados da IES que o desconto está aplicado corretamente 40% campanha + 10% pontualidade totalizando 50%:

Contrato: 9481327 - 01336846 - JANINI DE SOUSA GAMA

Identificação		Responsável Financeiro		Parcela					
[x]		Valor de d...	Valor bolsa...	Valor bol...	Valor Original	Origem	Pagamento 1º Venc.	Pagamento 2º Venc.	Pagamento 3º Venc.
☒		0,00	0,00	739,35	1.478,70	Plano de pag...			
☒		0,00	0,00	591,48	1.478,69	Plano de pag...	739,34	887,21	1.478,69
☒		0,00	0,00	591,48	1.478,69	Plano de pag...	739,34	887,21	1.478,69
☒		0,00	0,00	591,48	1.478,69	Plano de pag...	739,34	887,21	1.478,69
☒		0,00	0,00	591,48	1.478,69	Plano de pag...	739,34	887,21	1.478,69
☒		0,00	0,00	591,47	1.478,67	Plano de pag...	739,34	887,21	1.478,69

Contrato: 9481327 - 01336846 - JANINI DE SOUSA GAMA

Identificação		Responsável Financeiro		Bolsa			
[x]		R.A.	Cód. da bolsa	Id. Perío...	Cód. do contrato	Bolsa	Percentual/Valor de desconto
☐		0133...	7744	2205	✓ 9481327	2024_50 - 50% ATÉ FINAL DO CUR...	50,0
☐		0133...	7744	2205	✓ 9481327	2024_50 - 50% ATÉ FINAL DO CUR...	40,0

Importa destacar que a negativa de renovação da matrícula no ano de 2026 ocorreu em razão da existência de débitos financeiros, circunstância expressamente prevista no contrato educacional, que condiciona a rematrícula à inexistência de pendências junto à Instituição.

11/02/26		2,0%	1,00%		0,0%	
Vencimento	Dias de Atraso	Valor	Multa	Juros	Desconto	Honorários Adv
31/07/25	195	696,12	13,92	45,25	-	-
31/07/25	195	3.071,76	61,44	199,66	-	-
28/07/25	198	530,53	10,61	35,01	-	-
						Déb. Atual
						755,29
						3.332,86
						576,16

	4.298,41	85,97	279,93	-	-	4.664,31
--	----------	-------	--------	---	---	----------

Posteriormente, a própria consumidora compareceu ao atendimento institucional relatando estar recebendo cobranças referentes ao curso inicialmente contratado e, por sua livre iniciativa, solicitou a mudança de curso, migrando para o MBA em Gestão de Pessoas e Relações Trabalhistas, conforme registro interno da instituição.

Tal alteração contratual implicou adequação financeira, uma vez que se trata de cursos distintos, com estruturas acadêmicas e valores próprios, o que afasta qualquer alegação de duplicidade ou cobrança indevida.

Portanto, a reclamada reitera a legitimidade dos valores cobrados, além disso, reforça seu compromisso com a transparência e o bom relacionamento com seus alunos, mantendo abertos os canais de atendimento para eventuais esclarecimentos adicionais.

Há o total cumprimento da oferta por parte da Faculdade Uninassau, visto que os valores os quais dizem respeito ao valor da mensalidade, satisfaz o que determina o art. 30 do CDC. Vejamos:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.**

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.

Por fim, cumpre informar que houve o aceite da Consumidora, assim, percebe-se que a mesma possuía ciência de todos os procedimentos, obrigações e valores a serem cobrados pela IES.

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, 18 de fevereiro de 2026.


Joyce Lima Marconi Gurgel
OAB/CE nº 10.591


Adenauer Moreira
OAB/CE nº 16.029-A

1/1

Matrícula no período letivo: 01336846 - JANINI DE SOUSA GAMA

1/9

Anexos

Processos

Identificação

Campos complementares

Enade

Carteirinha

R.A.:

Aluno:

01336846

JANINI DE SOUSA GAMA

Curso:

12

PSICOLOGIA

Habilitação:

1

BACHARELADO EM PSICOLOGIA

Matriz curricular:

13

MATRIZ 13- PSICOLOGIA- GRA-MAT-02

Turno:

NOITE

Período:

5

Período Letivo:

20261

Turma:

MAR0120105NNB

Tipo de matrícula:

2

REMATRÍCULA

Situação de matrícula:

3

PRÉ-MATRÍCULA WEB

Identificador:

Data de matrícula:

10/11/2025

Data da alteração:

10/11/2025

Usuário:

jessyca.agata

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 c...	Matriz curricular
▼ Período letivo: 20261					
☐	NOITE	PRÉ-MATRÍCULA WEB	PSICOLOGIA	12	MATRIZ 13- PSIC
▼ Período letivo: 20252					
☐	NOITE	MATRICULADO	PSICOLOGIA	12	MATRIZ 13- PSIC
▼ Período letivo: 20251					
☐	NOITE	MATRICULADO	PSICOLOGIA	12	MATRIZ 13- PSIC
▼ Período letivo: 20242					
☐	NOITE	MATRICULADO	PSICOLOGIA	12	MATRIZ 13- PSIC
☐	NOITE	MUDANÇA DE CURSO	DIREITO	4	MATRIZ 43- DIRE
▼ Período letivo: 20241					
☐	NOITE	MATRICULADO	DIREITO	4	MATRIZ 43- DIRE
▼ Período letivo: 20232					
☐	NOITE	MATRICULADO	DIREITO	4	MATRIZ 43- DIRE
▼ Período letivo: 20201					
☐	NOITE	ABANDONO	DIREITO	4	MATRIZ 15 - DIRI
▼ Período letivo: 20192					

0

Mensagens

Educacional

Coligada : 1 - FACULDADE MAURICIO DE NASSAU

Filial : 47 - FACULDADE UNINASSAU MARACANAÚ

Nível de ensino : 5 - Ensino Superior



Portaria MEC de Credenciamento Nº 333, de 10 de Março de 2017. DOU 13/03/2017 FACULDADE MAURÍCIO DE NASSAU MARACANAÚ CNPJ: 04.986.320/0047-04 Rua Senador Petrônio Portela Pajuçara Maracanaú CE 61932130	HISTÓRICO ESCOLAR ACUMULADO DATA 11/02/2026 FOLHA 1
---	---

MATRÍCULA 01336846	NOME JANINI DE SOUSA GAMA				
DOCUMENTO DE IDENTIDADE RG 20075402925 SSP/CE	C.P.F. 06081518310	DATA NASCIMENTO 28/08/1999	SEXO F		
PORTARIA AUTORIZAÇÃO: PORTARIA MEC Nº 490, DE 24/10/2019, DOU Nº 208, SEÇÃO 1, PÁGS. 49/50, DE 25/10/2019, PROCESSO E-MEC Nº 202320537, DE 24/07/2023, NA FORMA DO ARTIGO 26 DA PORTARIA 1.095, DE 25/10/2018.				NATURALIDADE Fortaleza	
CÓDIGO CURRÍCULO 13	CURSO / HABILITAÇÃO PSICOLOGIA BACHARELADO EM PSICOLOGIA				TURNO NOITE
MÉDIA GLOBAL 8,24	DATA DE CONCLUSÃO	DATA DE COLAÇÃO	DATA EXP. DIPLOMA	PERÍODOS UTILIZADOS 3	DURAÇÃO DO CURSO 10
ANO E ESTABELECIMENTO DE CONCLUSÃO DO 2º GRAU 2018 LICEU PROFESSOR FRANCISCO OSCAR RODRIGUES					
ENADE					

Processo Seletivo					
FORMA DE ADMISSÃO À FACULDADE / CURSO					
PROCESSO SELETIVO AGENDADO		Total de Pontos:	Média:	499,00	Mês / Ano: 09/2019
Disciplinas Cursadas / Dispensadas					
Período	Código	Disciplina / Componente Curricular	Média	Carga Horária	Resultado
20192	GSER179400	DESENVOLVIMENTO PESSOAL E TRABALHABILIDADE	7,70	60	APROVADO POR MÉDIA
20241	GSER006200	METODOLOGIA DA PESQUISA	8,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20242	GSER083700	PSICOLOGIA: FENÔMENOS E PROCESSOS	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20242	GSER2000600	PSICOLOGIA DA PERSONALIDADE	9,90	60	APROVADO POR MÉDIA
20242	GSER98968	ATIVIDADES PRÁTICAS INTERDISCIPLINARES DE EXTENSÃO I (PSICOLOGIA)	8,75	80	APROVADO POR MÉDIA
20242	GSER2057947	GENÉTICA HUMANA E NEUROFISIOLOGIA	7,05	60	APROVADO POR MÉDIA
20242	GSER2057948	PSICOLOGIA SOCIAL	9,25	60	APROVADO POR MÉDIA
20242	GSER2057949	COMPORTAMENTO, SOCIEDADE E PSICOLOGIA	7,88	60	APROVADO POR MÉDIA
20251	GSER259000	TEORIAS PSICANALÍTICAS	7,75	60	APROVADO POR MÉDIA
20251	GSER2000100	TEORIA E SISTEMAS	7,63	40	APROVADO NA FINAL
20251	GSER2001000	NEUROANATOMOFISIOLOGIA	7,20	60	APROVADO POR MÉDIA
20251	GSER2001100	NEUROPSICOLOGIA: PROCESSOS, APRENDIZAGEM E INTELIGÊNCIA	9,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20251	GSER084000	DESENVOLVIMENTO INFANTIL	7,25	60	APROVADO POR MÉDIA
20251	GSER084100	PSICOLOGIA EXPERIMENTAL	8,53	60	APROVADO POR MÉDIA
20252	GSER084500	DESENVOLVIMENTO HUMANO: ADOLESCÊNCIA, ADULTEZ E VELHICE	10,00	60	APROVADO POR MÉDIA
20252	GSER084900	PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO	8,15	40	APROVADO POR MÉDIA
20252	GSER2004201	MÉTODOS E TÉCNICAS DA PESQUISA PSICOLÓGICA	8,25	40	APROVADO POR MÉDIA
20252	GSER2006210	AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA	7,50	60	APROVADO POR MÉDIA
20252	GSER98969	ATIVIDADES PRÁTICAS INTERDISCIPLINARES DE EXTENSÃO II (PSICOLOGIA)	10,00	80	APROVADO POR MÉDIA
20252	GSER266001	TEORIAS FENOMENOLOGIAS EXISTENCIAIS	7,00	60	APROVADO POR MÉDIA

Disciplinas Cursando / Reprovadas / Abandonos				
Período	Código	Disciplina	Carga Horária	Situação
20261	GSER002200	EMPREENDEDORISMO	60	PRÉ-MATRICULA WEB
20261	GSER085100	PSICOLOGIA: ENTREVISTAS E TESTES PROJETIVOS	60	PRÉ-MATRICULA WEB
20261	GSER085201	PSICOLOGIA DO TRÂNSITO	40	PRÉ-MATRICULA WEB
20261	GSER085500	ÉTICA E PSICOLOGIA	40	PRÉ-MATRICULA WEB
20261	GSER2001601	BASES DA PSICOLOGIA POSITIVA	40	PRÉ-MATRICULA WEB
20261	GSER2001900	PSICOPATOLOGIA I	60	PRÉ-MATRICULA WEB
20261	GSER267001	INTERVENÇÕES PSICOLÓGICAS EM TEA E PESSOA COM DEFICIÊNCIA	100	PRÉ-MATRICULA WEB

Falta Cursar

Período	Código	Disciplina	Carga Horária	Situação
1	GSER028600	SAÚDE COLETIVA	60	
1	GSER038201	BIOESTATÍSTICA	60	
1	GSER083100	CIÊNCIA E PROFISSÃO	60	
1	GSER2000201	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E DIREITOS INDIVIDUAIS	40	
6	GSER2002300	PSICOPATOLOGIA II	60	
6	GSER2058080	PSICOLOGIA ESCOLAR	100	
6	GSER2058083	ESTÁGIO SUPERVISIONADO BÁSICO EM PSICOLOGIA I	120	
6	GSER085600	TÉCNICAS PSICANALÍTICAS	60	
6	GSER085800	TÉCNICAS DE GRUPO E RELAÇÕES HUMANAS	60	
6	GSER086000	PSICOTERAPIA INFANTIL	60	
7	GSER086200	PSICOLOGIA DO ESPORTE	40	
7	GSER086401	PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	40	
7	GSER086500	PSICOLOGIA HOSPITALAR	60	
7	GSER086600	PSICOLOGIA COGNITIVO COMPORTAMENTAL	60	
7	GSER086700	PSICOLOGIA JURÍDICA	40	
7	GSER086800	PSICOFARMACOLOGIA	40	
7	GSER2002600	PSICOTERAPIA HUMANISTA E FENOMENOLÓGICA-EXISTENCIAL	60	
7	GSER2002801	ESTÁGIO SUPERVISIONADO BÁSICO EM PSICOLOGIA II	120	
8	GSER2003000	ESTÁGIO SUPERVISIONADO ESPECÍFICO I (PSICOLOGIA)	120	
8	GSER2058084	PSICOMOTRICIDADE	80	
8	GSER2058085	ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL	80	
8	GSER087100	PSICOLOGIA DAS RELAÇÕES FAMILIARES	40	
8	GSER087201	ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO	80	
8	GSER087400	PSICOLOGIA E PROCESSOS CLÍNICOS	60	
9	GSER087600	PSICOSSOMÁTICA	60	
9	GSER087700	PSICODIAGNÓSTICO	60	
9	GSER087800	TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO I (PSICOLOGIA)	40	
9	GSER2003601	ESTÁGIO SUPERVISIONADO ESPECÍFICO II (PSICOLOGIA)	220	
10	GSER2003801	INTERVENÇÃO EM CRISE	80	
10	GSER084300	TÓPICOS INTEGRADORES I (PSICOLOGIA)	40	
10	GSER2058086	ESTÁGIO SUPERVISIONADO III (PSICOLOGIA)	220	
10	GSER088100	TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO II (PSICOLOGIA)	40	

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
Palestra: Carreiras Jurídicas	2	20201	S
Avaliação institucional 20192	3	20192	S
Avaliação institucional 20232	3	20232	S
Avaliação institucional 20241	3	20241	S
Avaliação institucional 20251	3	20251	S



Portaria MEC de Credenciamento Nº 333, de 10 de Março de 2017. DOU 13/03/2017

FACULDADE MAURÍCIO DE NASSAU MARACANAÚ

CNPJ: 04.986.320/0047-04

Rua Senador Petrônio Portela

Pajuçara

Maracanaú

CE 61932130

HISTÓRICO ESCOLAR ACUMULADO

DATA 11/02/2026 FOLHA 3

Avaliação institucional 20252

3

20252

S

Resumo Geral

CH de Disciplina	CH Total Ativ. Comp.	CH Total Curso	CH Disc. Cumpridas	CH Ativ. Cumpridas	CH Total Curso Cumprida
3.940	60	4.000	1.180	17	1.197

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



CÁLCULO DE NEGOCIAÇÃO EM ATRASO

RA / Aluno:	01336846	JANINI DE SOUSA GAMA
CPF	060.815.183-10	
Curso / Período:	PSICOLOGIA	
Descrição	DEBITOS REFERENTE A 1 MENSALIDADE DE JULHO DE 2025, 2 +- 2 DIFERENÇA DE MENSALIDADES PSICOLOGIA	

18/02/26		2,0%	1,00%		0,0%	
----------	--	------	-------	--	------	--

[illegible]

[illegible]