SEMESP

Ofício nº154/2025

São Paulo, 03 de outubro de 2025

Aos Exmos.

Sr. Tiago Cordeiro DEGOV
Diretor Executivo do DEGOV

Sr. Cristiano Boaventura
Diretor Executivo do DESEG

Representantes da Caixa Econômica Federal

Assunto: Solicitação de providências urgentes quanto ao atendimento das demandas das IES no âmbito do novo FIES.

Prezados(as) Senhores(as),

O **Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior (Semesp)**, na qualidade de legítimo representante das Instituições de Ensino Superior (IES) associadas em todo o território nacional, vem, por meio deste ofício, manifestar sua profunda e inadiável preocupação com a recorrente e alarmante ausência de respostas às demandas formalmente encaminhadas pelas IES às regionais da Caixa Econômica Federal no que tange à operacionalização do Novo FIES.

Temos recebido um volume crescente de relatos de nossas associadas que indicam uma drástica deterioração da qualidade e do tempo de atendimento das solicitações desde maio de 2025. Essa situação culmina em um cenário inaceitável, com demandas cruciais sem qualquer retorno há mais de 60 (sessenta) dias.

Agrava-se tal contexto o fato de que, recentemente, constatamos que IES que reencaminham suas demandas em busca de uma resposta recebem da Caixa a comunicação de que não há necessidade de cobrança, denotando uma postura que ignora a urgência das solicitações e a necessidade de resolutividade.

Tal conduta operacional revela-se inadmissível, sobretudo por tratar-se de um programa governamental de fundamental relevância social e educacional para o País, que assegura a permanência de milhares de estudantes no ensino superior. A gravidade é

maximizada pelo fato de que o canal em questão é o único meio de comunicação e atendimento exclusivo às IES, o qual se encontra ineficaz na emissão de respostas aos demandantes.

A ausência de celeridade, clareza e transparência no tratamento dessas demandas compromete a confiança das instituições de ensino e, o que é mais grave, prejudica diretamente os estudantes beneficiários do Novo FIES, pondo em risco a continuidade de seus estudos.

Diante do exposto e da urgência que o tema exige, solicitamos, com a máxima presteza, ajuda dos senhores (as) na adoção de medidas corretivas imediatas e cabíveis por parte da Caixa Econômica Federal para que sejam implementadas as seguintes ações:

1. Regularização Imediata do Fluxo de Atendimento das demandas protocoladas pelas IES junto às regionais da Caixa;
2. Estabelecimento de Prazos Claros, Razoáveis e Teto para Resposta a todas as solicitações formalmente encaminhadas pelas instituições;
3. Garantia de Tratamento Isonômico, Respeitoso e Prioritário a todas as demandas do Novo FIES, reconhecendo a criticidade do programa; e
4. Disponibilização e/ou Aperfeiçoamento dos Canais de Comunicação, assegurando efetividade, acompanhamento online e transparência dos processos em curso.

O Semesp reitera que o Novo FIES é um instrumento estratégico para a expansão do acesso e da permanência de jovens na educação superior, demandando, portanto, ser tratado como absoluta prioridade pelo agente operador.

Certos de que esta importante instituição dispensará a devida e imediata atenção ao pleito, reiteramos a total disposição do Semesp em colaborar na construção e implementação de soluções que assegurem o pleno, eficiente e célere funcionamento do programa em benefício da educação e da sociedade brasileira.

Atenciosamente,

Profa. Dra. Lúcia Maria Teixeira
Presidente