



MINISTÉRIO DA FAZENDA

OFÍCIO SEI Nº 67037/2024/MF

Brasília, 13 de Novembro de 2024.

A Sua Excelência o Senhor  
Deputado Luciano Bivar  
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados

**Assunto: Requerimento de Informação.**

Senhor Primeiro-Secretário,

Refiro-me ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 259, de 14.10.2024, dessa Primeira-Secretaria, por intermédio do qual foi remetida cópia do Requerimento de Informação nº 3086/2024, de autoria do Deputado Gustavo Gayer, que solicita “informações ao Sr. Ministro da Fazenda, a respeito da notícia que a Caixa Econômica Federal realizou uma revisão e ajustes nos contratos do programa “Desenrola Fies”, causando surpresa aos estudantes que aderiram à renegociação de dívidas”.

A propósito, encaminho a Vossa Excelência, em resposta à solicitação do Parlamentar, o Ofício nº 0008/2024/DESEG, da Caixa Econômica Federal.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

FERNANDO HADDAD

Ministro de Estado da Fazenda



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Haddad, Ministro(a) de Estado**, em 13/11/2024, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.economia.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **46117108** e o código CRC **15E3E329**.



Diretoria Executiva Serviços de Governo  
SBS Quadra 4, Lotes 3/4  
Edifício Matriz, 1º andar  
70.070-140 - Brasília - DF

Ofício nº 0008/2024/DESEG#PUBLICO

Brasília/DF, 28 de outubro de 2024.

À  
Senhora  
Claudia Tavares  
Chefe da Assessoria Especial para Assuntos Parlamentares e Federativos  
Ministério da Fazenda  
Esplanada dos Ministérios, Bloco P  
70.048-900 – Brasília/DF

**Assunto: Requerimento de Informação nº 3086/2024.**

Senhora Chefe da Assessoria Especial,

1. Reportamo-nos ao Despacho constante no Ofício SEI nº 63102/2024/MF, recepcionado em 21/10/2024, por meio do qual esse Ministério encaminhou o Requerimento de Informação (RIC) nº 3086/2024, de autoria do Deputado Federal Gustavo Gayer (PL/GO) que *“Solicita informações ao Sr. Ministro da Fazenda, a respeito da notícia que a Caixa Econômica Federal realizou uma revisão e ajustes nos contratos do programa “Desenrola Fies”, causando surpresa aos estudantes que aderiram à renegociação de dívidas.”*

2. Preliminarmente, esclarecemos que a Renegociação do FIES, estabelecida por meio da Lei 14.719, de 1º de novembro de 2023, contempla os contratos firmados pelos Agentes Financeiros até DEZ/2017. Sendo assim, a CAIXA foi contratada pelo FNDE para atuar como Agente Financeiro por meio do Contrato de Prestação de Serviços nº 450/2022.

2.1 Informamos que a CAIXA iniciou em 07/11/2023 o atendimento aos beneficiários para a renegociação de dívidas do FIES. O público-alvo são os estudantes com contrato assinado até 2017, aproximadamente 1,2 milhão de estudantes, com R\$ 51 bilhões em saldo devedor, que estavam aptos a renegociar seus contratos na CAIXA.

2.2 Até 2017, os estudantes podiam assinar contratos do FIES tanto com a CAIXA quanto com o Banco do Brasil (BB). Com esse público-alvo definido para a renegociação (contratos assinados até 2017), o Comitê Gestor do FIES (CG-FIES) regulamentou a Lei 14.719/2023, com a publicação da Resolução nº 55/2023 e da Resolução nº 59/2024, e definiu o período de adesão e as condições de renegociação.

2.3 As condições para renegociação são válidas até 31/12/2024 e consideram a posição de atraso da dívida no dia 30 de junho de 2023:

- 0 a 90 dias de atraso: 12% de desconto para quitação do saldo devedor à vista. Para aderir nesta modalidade é necessário estar adimplente com zero dias de atraso na data da adesão.
- Mais de 90 dias de atraso: 12% de desconto para quitação do saldo devedor à vista ou reparcelamento em até 150 prestações mensais com a redução de 100% dos juros e multa por atraso. Em caso de parcelamento, a parcela deverá ser de no mínimo R\$ 200,00.
- Mais de 360 dias de atraso (devedor cadastrado no CadÚnico em 30/06/23 ou beneficiário do Auxílio Emergencial 2021): Desconto de 99% do valor consolidado da dívida no pagamento à vista ou em 15 vezes para contratos com mais de 5 anos de atraso. Desconto de 92% do valor consolidado da dívida para contratos com menos de 5 anos em atraso no pagamento à vista ou em 15 vezes.
- Mais de 360 dias de atraso (que não se enquadre nas condições acima): até 77% de desconto do valor total da dívida, para quitação à vista ou em 15 vezes.

3. Realizadas essas considerações iniciais, passamos a prestar os esclarecimentos pertinentes sobre o ocorrido, bem como sobre as providências em andamento.

3.1 Após procedimento de rotina, realizado em abril de 2024 pela Auditoria interna da CAIXA, identificou-se que alguns contratos receberam descontos maiores dos que os previstos na legislação.

3.1.1 Essa inconsistência ocorreu porque nos referidos contratos não foram preenchidas todas as condições para a aplicação dos descontos de 92% e 99%, sendo devido apenas o desconto máximo de 77%.

3.1.2 Para o enquadramento na situação de descontos de 92% e 99% seria necessário que os tomadores estivessem nas listas de beneficiários do Auxílio Emergencial do ano de 2021 ou no Cadastro Único em junho/2023, o que não ocorreu.

3.3 Tão logo verificou-se a divergência, a rotina sistêmica foi reanalisada e ajustada de acordo com as regras, não apresentando novas ocorrências desde 30/04/2024, momento em que foram adotadas as seguintes providências:

- Adequação da base de dados do Auxílio Emergencial 2021 no sistema corporativo da CAIXA – SIFES.
- Levantamento dos contratos impactados.
- Adequações tecnológicas para a correção.
- Comunicação ao FNDE sobre a ocorrência.

3.4 Vale ressaltar que se encontram aptos à adesão da renegociação de débitos do FIES na CAIXA o total de 1.229.429 contratos, sendo que foram identificadas as divergências citadas em 26.397 contratos renegociados.

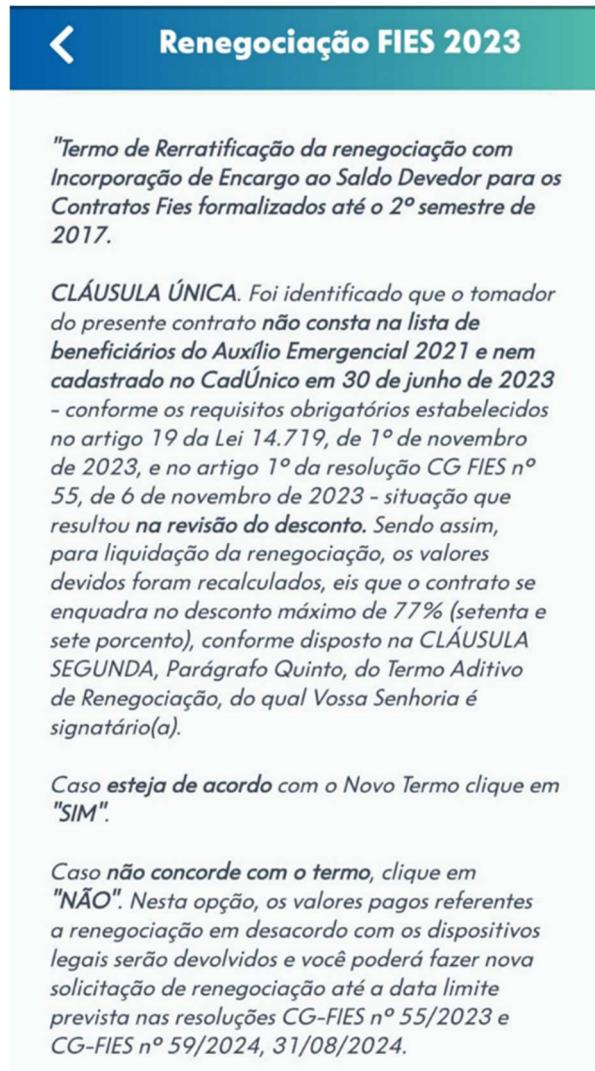
3.4.1 Destas 26.397 renegociações em que foram identificadas essas inconsistências, 4.210 perderam o direito a qualquer desconto devido a inadimplência de 3 (três) parcelas consecutivas ou de 5 (cinco) parcelas alternadas quanto ao saldo devedor renegociado. Nestes casos o valor renegociado foi diretamente reincorporado ao saldo devedor do financiamento,

conforme previsto no artigo 4º da Resolução CG-FIES nº 55, de 06 de novembro de 2023. Restaram então, 22.187 renegociações para tratamento, conforme quadro abaixo:

Renegociação Efetivada	Quantidade
Liquidão 92%	21.895
Liquidão 99%	292
<b>Total</b>	<b>22.187</b>

3.4.2 Visando a segurança e efetividade da operação, sem deixar de assegurar o pleno direito à informação e transparência, os contratos estão sendo tratados em lotes e assim os estudantes passaram a ser contatados de forma escalonada, com alertas e orientações pelos meios cabíveis: via mensagens SMS para o número de telefone cadastrado, por meio de push dos aplicativos da CAIXA instalados nos smartphones e mediante mensageria no <https://sifesweb.caixa.gov.br>.

3.4.3 Dessa forma, os estudantes estão sendo orientados a acessar o sistema SIFESWEB, que apresenta o termo de rerratificação do enquadramento, conforme exemplificado na imagem abaixo (tela do referido sistema), oportunidade em que podem optar ou não pela renegociação do contrato com o desconto máximo possível de 77%.



3.4.5 Conforme se verifica, ao acessar o sistema, caso o estudante não tenha interesse em prosseguir (ratificar) as condições pré-estabelecidas e já contratadas, terá a opção de registrar a sua discordância. Neste caso, o contrato retornará à situação anterior à renegociação, com a devolução dos valores pagos em razão da renegociação.

3.4.6 Em todo o caso, os estudantes que não concordarem com a ratificação do instrumento de renegociação, permanecerão com o direito de renegociar o contrato, por se tratar de um direito garantido nos termos da legislação.

3.4.7 Esclarecemos, ainda, que a CAIXA dispõe toda sua estrutura de atendimento para prestar os esclarecimentos necessários aos estudantes impactados.

4. Realizados esses esclarecimentos iniciais, disponibilizamos, a seguir, as informações relativas aos questionamentos efetuados.

5. *“1) Qual foi o processo de comunicação adotado pela Caixa Econômica Federal para informar os estudantes sobre as mudanças nos contratos do programa “Desenrola Fies”?”.*

5.1 Após a identificação da ocorrência pela CAIXA, foi iniciado processo de correção, realizado por meio de lotes para melhor controle dos ajustes. Durante o processo de ajuste, é realizada comunicação aos estudantes por meio de mensagem SMS para o telefone cadastrado, PUSH (notificação) por meio do aplicativo de internet banking da CAIXA, bem como apresentação de mensagem informativa no sistema SIFESWEB e APP FIES, o qual é utilizado pelo estudante para acompanhamento da evolução e manutenções no contrato de financiamento.

5.2 Além da comunicação ativa, a CAIXA preparou orientação específica para atendimento aos estudantes por meio da central de atendimento telefônica e nas agências do banco.

6. *“2) Por que muitos beneficiários só foram informados das alterações após aderirem ao programa?”.*

6.1 Conforme relatado anteriormente, a ocorrência foi identificada por meio de auditoria realizada após a adesão do estudante à renegociação, momento em que, foram identificados 26 mil contratos, que correspondem a 2% de todo público elegível à renegociação junto ao Agente Financeiro CAIXA. Importa esclarecer que a causa raiz da ocorrência foi solucionada em 30/04/2024, não tendo sido identificado novos casos nas adesões realizadas a partir da referida data.

7. Reportamo-nos aos questionamentos 3, 4 e 6, abaixo descritos, para esclarecer o que segue:

- *“3) O Ministério da Fazenda está ciente do impacto financeiro negativo que essas mudanças nos contratos podem causar nos estudantes?”.*
- *“4) Houve uma análise prévia do impacto dessas revisões nas condições financeiras dos beneficiários antes de implementar os ajustes?”.*
- *“6) Existe a possibilidade de reavaliar as novas condições contratuais impostas pela Caixa, especialmente nos casos em que os estudantes foram prejudicados?”.*

7.1 Com relação aos referidos questionamentos informamos que a CAIXA atua como Agente Financeiro do FIES por meio de contrato de prestação de serviços assinado junto ao Ministério da Educação e o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, não havendo participação direta do Ministério da Fazenda nessa relação.

7.2 Em que pese a necessidade de rerratificação do termo aditivo assinado quando da adesão à renegociação, esclarece-se que, do ponto de vista legal e regulatório, entende-se não haver prejuízo financeiro aos estudantes, tendo em vista que o desconto aplicado anteriormente estava em desacordo com as regras dispostas na Lei nº 14.719/2023, regulamentada por meio da Resolução nº 55/2023 e da Resolução nº 60/2024. Assim, o ajuste realizado tem o objetivo de adequar o desconto aplicado ao disposto na regulamentação, de forma que as condições financeiras sejam aquelas previstas na legislação.

8. *“5) As alterações nos contratos foram justificadas pela necessidade de conformidade com diretrizes regulatórias. Quais foram essas diretrizes específicas que exigiram tais mudanças? Por que elas não foram previstas na formulação original do programa?”.*

8.1 As alterações realizadas têm o objetivo de adequar os contratos às regras definidas na Lei 14.719/2023, bem como na Resolução CG-FIES nº 55, de 06 de novembro de 2023. Ressalta-se que as regras estavam previstas desde a formulação original do programa, entretanto, foi identificada, posteriormente, ocorrência de enquadramento indevido de descontos.

9. *“7) Qual é o procedimento para os beneficiários que desejam contestar ou renegociar os novos termos?”.*

9.1 Os novos termos apresentados obedecem às regras descritas na Lei 14.719/2023, regulamentada por meio da Resolução nº 55/2023 e da Resolução nº 60/2024. Nesse contexto, por meio do sistema SIFESWEB são apresentadas as condições previstas na regulamentação junto ao termo de rerratificação, sendo disponibilizada aos beneficiários a possibilidade de prosseguir ou não com o contrato de renegociação firmado, sendo que, em caso de não prosseguimento, o contrato retorna à situação anterior à renegociação, mediante a devolução dos valores até então pagos em razão da renegociação.

9.2 Ressalta-se, ainda, que, caso o estudante opte por não prosseguir com a rerratificação do contrato de renegociação, permanece, ainda, a possibilidade de se solicitar novamente a renegociação, caso entenda que o percentual de 77% de desconto atende ao seu legítimo interesse, observando o calendário previsto na regulamentação.

10. *“8) Qual foi o papel do Ministério da Fazenda na supervisão e aprovação das alterações contratuais realizadas pela Caixa Econômica Federal no programa “Desenrola Fies”?”.*

10.1 A CAIXA atua como Agente Financeiro do FIES por meio de contrato de prestação de serviços assinado junto ao Ministério da Educação e o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, não havendo participação direta do Ministério da Fazenda nessa relação.

10.2 Em tempo, esclarecemos que os ajustes realizados buscam realizar a correção de ocorrência de enquadramento indevido em descontos de 92% e 99%, conforme relatado acima, de forma que o desconto concedido ao estudante obedeça estritamente as condições definidas na Lei

14.719/2023 e Resolução CG-FIES nº 55/2023, evitando-se, dessa forma, eventuais perdas à União em decorrência de concessão de desconto acima do previsto na legislação vigente, ao tempo em que se garante ao estudante o direito previsto na mesma legislação.

11. *“9) Houve uma coordenação entre o Ministério e a Caixa para garantir que os direitos dos estudantes fossem preservados?”.*

11.1 Os direitos dos estudantes, bem como o interesse público foram preservados mediante as ações realizadas pela CAIXA que, ao identificar o ocorrido, realizou o levantamento integral dos contratos impactados e iniciou os procedimentos de correção, para adequá-los à Lei 14.719/2023, Resolução CG-FIES nº 55/2023. Nesse sentido, os estudantes para os quais os contratos foram identificados com divergência no cálculo do percentual contratado vêm sendo comunicados e orientados por meio dos canais de atendimento da CAIXA, razão pela qual, entende-se que o correto enquadramento do desconto ao previsto na regulamentação do Programa busca preservar os direitos dos estudantes, bem como os da União.

12. *“10) Quais medidas estão sendo consideradas para mitigar o impacto das revisões nos contratos para os estudantes?”.*

12.1 A CAIXA realizou comunicações aos estudantes que tiveram os contratos impactados, tendo esses sido orientados a acessar o sistema SIFESWEB. Por meio do sistema SIFESWEB, a CAIXA disponibilizou jornada totalmente digital para que os estudantes possam verificar os impactos em seus contratos e aceitar ou não os termos da renegociação, que passam a observar aqueles dispostos na regulamentação. Caso o estudante opte por não aceitar os termos após a correção dos contratos, é dada a opção, também por meio digital, de desfazimento do processo de renegociação, sendo que, nesse cenário, o contrato retorna à situação anterior à renegociação, mediante a devolução dos valores até então pagos em razão da renegociação.

12.2 Além do canal digital, a CAIXA disponibiliza a central de atendimento telefônico para prestar esclarecimentos, bem como toda rede de agências do banco.

13. *“11) Existe algum plano para oferecer suporte adicional ou orientação financeira aos beneficiários afetados?”.*

13.1 Conforme descrito anteriormente, além da jornada digital disponibilizada pelo sistema SIFWESWEB, os estudantes podem buscar informações adicionais junto à central de atendimento telefônico da CAIXA e da rede de agências do banco. Importa reafirmar que os ajustes em andamento buscam adequar os contratos ao previsto na regulamentação, preservando, dessa forma, os direitos dos estudantes e os da União.

14. *“12) Como o Ministério da Fazenda pretende monitorar e fiscalizar a implementação dessas novas condições contratuais pela Caixa?”.*

14.1 Conforme exposto anteriormente, a CAIXA atua como Agente Financeiro do FIES por meio de contrato de prestação de serviços assinado junto ao Ministério da Educação e ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. Nesse contexto, a CAIXA vem prestando os esclarecimentos ao FNDE, órgão que está acompanhando a correção da ocorrência.

15. “13) Haverá alguma auditoria ou avaliação independente para garantir que as mudanças estão sendo aplicadas de maneira justa e transparente?”.

15.1 A Auditoria Interna da CAIXA, unidade vinculada ao Conselho da Administração desta Empresa Pública realizou processo de auditoria por meio do qual foram identificadas as ocorrências relatadas e está acompanhando o processo de regularização. Além disso, a CAIXA vem apresentando as informações solicitadas pelo FNDE.”

16. A CAIXA, enquanto Empresa Pública, informa que prestará os esclarecimentos necessários no caso de instauração de procedimentos de auditorias por outros órgãos.

17. Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos necessários.

Respeitosamente,

FLAVIO TAGLIASSACHI  
Assinado de forma digital por  
FLAVIO TAGLIASSACHI  
GAVAZZA:2211324681 GAVAZZA:22113246813  
3 Dados: 2024.10.29 09:06:32  
-03'00'

FLAVIO TAGLIASSACHI GAVAZZA  
Superintendente Nacional  
DE Serviços de Governo

CRISTIANO  
BOAVENTURA DE  
MEDEIROS:9249525753  
4  
Assinado de forma digital por  
CRISTIANO BOAVENTURA DE  
MEDEIROS:92495257534  
Dados: 2024.10.29 21:30:27  
-03'00'

CRISTIANO BOAVENTURA DE MEDEIROS  
Diretor Executivo  
DE Serviços de Governo