

Dificuldade em emitir o termo de aditamento. Até o momento não foi possível emitir dos novos aluno contemplados com o novo Fies, prejudicando todo o controle acadêmico e financeiro, pois não tem como efetuar a renovação de matrícula.
Endereços da IES duplicados não foram unificados e prejudicou vários alunos pois não conseguiam visualizar os cursos da IES; Aluno reclamou que não conseguia alterar os dados, após reabertura pela IES, para correção de informações.
Estamos com problemas sérios de atualizações de cadastros, o módulo financeiro ainda não está disponível. Alguns alunos não conseguem acessar o sistema, fazem o cadastro inicial e algumas IES do SENAI não aparecem para o aluno; estão ameaçando de processo.
Falta de assistência por parte dos bancos envolvidos; Erros nos novos contratos que não foram resolvidos até o presente momento; Falta de informações sobre os repasses dos contratos firmados no 1º e 2º Semestres de 2010.
Inicialmente o sistema não funcionava; Os responsáveis pelo desenvolvimento do sistema o desenvolveram baseando-se somente nas grandes cidades, buscando o endereço do aluno pelo CEP. Nas cidades em que tem CEP único não tem como o aluno incluir o endereço.
O telefone 0800 616161 fornecendo informações diferentes para escola e alunos; Os e-mails (fies.instituicao.ensino@fnde.gov.br) deletados sem leitura; Impossibilidade de correção de dado cadastral após emissão da DRI; A Instituição não teve retorno.
Período de inscrição do FIES o ano todo definir prazo para inscrição dos alunos e para confirmação dos dados pela CPSA; Contratação retroativa a contratação deveria ser a partir da data de contratação, e não retroativa ao início do semestre.
Preenchimento do termo de adesão e confirmação de cadastro; Informações sobre o processo seletivo; Aditamentos dos alunos beneficiados em 2010/01; Repasses dos contratos firmados no novo sistema; Comunicação com o órgão responsável.
Sistema (Confusão entre SISFIES SIFES) Sistema (Gera erros sem interferência do operador, transfere inscrições de um status para outro sem intervenção da CPSA) Sistema (Não acata operações do agente CEF quando da aprovação dos contratos e transferências)
Falta de informação quanto as datas de início e dos procedimentos; Agências bancárias desconhecem o processo, não lêem as normas para dar informação aos acadêmicos; Morosidade no Processamento dos contratos no sistema para um controle das Universidades. Período de Aditamentos atrasados e sem nenhuma previsão; Falta de um programa de capacitação para as Instituições; Falta do repasse dos valores para a instituição para um possível reembolso dos pagamentos feito pelo acadêmico; Maior clareza nas informações aos acadêmicos.
1 Orientações confusas do pessoal do 0800616161 misturando informações do antigo sistema e do novo sistema jogando o estudante contra a instituição. 2 Não temos ainda o link de aditamento para os alunos que ingressaram 1º semestre de 2010 no novo sistema o que gera muita dúvida pelo aluno pois o contrato é semestral e ele não vê a renovação; 3 As agências da Caixa Econômica Federal em geral não estão preparadas para o atendimento do novo FIES; vários alunos perderam o prazo de comparecer na Caixa para contratação e gerando um vai e vem desnecessário; 4 A existência de muitos erros na informação do valor da mensalidade/ valor a ser financiado por parte dos alunos. É necessário esclarecer melhor o estudante neste item pois havendo erro há necessidade de reabrir a inscrição o que nem sempre o aluno realiza e pode perder a oportunidade de nova inscrição. Rever o processo. 5 Outro fator são as dificuldades no SIFES (antigo) em utilizar o saldo do FIES, pois o sistema altera as informações, inclusive do número da conta corrente da Instituição impossibilitando a utilização do saldo e em nosso caso a perda do prazo para abatimento (e-mail cnfso22@caixa.gov.br 9/set/2010 Roberto Marques do Nascimento).
1 Repasses referentes aos contratos aprovados no 1º semestre ainda não efetivados 2 Problemas no Sisfies em relação à aditamentos e novos alunos para o 2º semestre 3 Divergência de informações entre o 080 616161, FNDE e Gifus-Caixa 4 Informação errada dada aos alunos por parte do 0800 transferindo a culpa para as IES. 5 O não repasse dos recursos às IES 6 Não resposta às solicitações via e-mail, telefone ou canal fala Brasil

1A falta de um setor que responda às dificuldades operacionais das IES, ex: gifus.☒

2calendário de repasse, até agora não recebemos o de 2010.1.☒

3Cronograma não estabelecido.

1Confeção do termo adesão -informações conflitantes no e MEC impossibilitavam a continuidade di cadastro☒

2-Falta de informação clara e contato com quem entende pelo 0800 abre-se protocolo aqui lá e acolá e não resolve-se nada☒

3-A CEF sem informaçõa nenhuma da nova sistemática,nem a nível de formalização de contrato mudança de fiadores etc☒

4Informações dadas aos estudantes pela CEF que a IES já recebeu o repasse do 1º semestre☒

5-emails não respondidos☒

6-Falta de cronograma -não se sabe qunado abre o aditamento, quando vem o repasse do 1] sem etc☒

7Devemos receber o financiamento pelo desconto aplicado a todos os alunos (desc. pontualidade) como ficam as IES com todo este atraso

1-Não estão sendo liberados os repasses referentes aos novos contratos a partir de janeiro 2010;☒

2-D novo sistema não está adaptado para liquidação dos tributos federais, previdenciários e nem para as recompra dos saldos dos títulos;☒

3-D sistema não tem opção para:☒consultar e acompanhar os saldos dos títulos; ☒transferência de alunos de uma instituição para outra; ☒Aditamento;☒Encerramento☒consultar e controlar o saldo do limite financeiro; ☒

4-Ealhas operacionais do sistema como por ex: a instituição faz a aprovação do aluno no sistema, mas para o banco o aluno não consta no sistema;☒

5-Demora no atendimento via e-mail FNDE;☒

6-Dificuldade no atendimento do 0800 616161;☒

7-Ds alunos estão nos cobrando reembolso das mensalidades até a aprovação dos Fies, mas não a repasse deste valor para as instituições, causando muitos constrangimentos, os mesmos chegam a nos ameaçar entrar na justiça, pois a informação que eles têm é que o dinheiro já foi repassado;☒

8-Atualmente a Mantenedora não tem como acompanhar as situações dos alunos (inscritos, enviados ao banco, contratados, entre outros), pois tais acessos somente são possíveis via Instituição/Campus, o que impede a mantenedora de controlar e acompanhar suas unidades no processo de atendimento dos alunos vis sistema;☒

1) Com o cronograma era mais prática a organização de entrevistas com alunos;☒

2) O SisFIES ainda está incompleto, pois, não vemos lá os módulos financeiros, como no SifesWeb da Caixa;☒

3) E o repasse referente ao primeiro semestre, quando virá? Os alunos se mostram preocupados, pois alguns têm quantias a reembolsar e até a presente data não tivemos o repasse confirmado;☒

4) A comunicação via telefone é ridícula. Fomos orientados a enviar todo e qualquer problema (que apelidaram de demanda) para e-mail cnfso22@caixa.gov.br, MAS, aletaram que seria demorado, pois a quantidade de demandas é grande;☒

5) O Aditamento para os alunos será semestral ou anual, como as IES?

1) Inconsistências de dados/informações no novo Sistema, como por exemplo o 2a. via do Contratos saindo com informações do aluno errado e a primeira certa.☒

2) Inexistência de funções/módulos para acompanhamento dos contratos, principalmente relacionado a questão financeira;☒

3) Inexistência de módulo para cadastro de permissões para outros usuários, senão o presidente da Comissão;☒

4) Informações contraditórias entre Caixa Econômica e MEC, inclusive com emissão de documentos pela Caixa alegando que o repasse de 2010 já foi efetuado e outros como prazos de aditamento.☒

5) Período de repasse não respeitado, gerando problema com a devolução das mensalidades do aluno.☒

1ª Erros do sistema on-line do MEC;☒

2ª A não liberação no sisfies sistema da mantenedora para correção de possíveis erros de cadastro do acadêmico, o que torna o processo bem mais demorado;☒

3ª Falta de comunicação entre o sisfies e sistema da Caixa, pois muitas vezes o acadêmico esta liberado para finalizar o contrato no banco, pelo sisfies, e chega na caixa e o sistema impede a contratação do benefício;☒

4ª Não liberação do aditamento referente a 20102 até o presente momento;☒

5ª Não liberação dos valores de FIES para a instituição, até o presente momento.

A adesão ja é complexa, e sem muitas orientações. E até o momento nenhum aluno conseguiu concluir o cadastro, pois aparece uma mensagem de que esgotou o limite de financiamento da IES, sendo que optamos pela adesão sem limite de

A documentação exigida pelo caixa aos estudantes

A principal dificuldade é a distribuição das vagas por toda a IES e não por curso ou seja se na inscrição os alunos de medicina, por exemplo, resolverem realizar a inscrição em massa, poderá faltar vaga para outros cursos que detem grupos de alunos com maior dificuldade financeira, pelo motivo de exceder o limite de crédito da IES.

Outro ponto seria que a IES acompanhasse o controle do número de vagas ofertadas e a ocupação destas vagas na proporção que os alunos fossem realizando a inscrição, informando as vagas ainda existentes.

O grande problema é o Repasse dos contratos já realizados e o início dos aditamentos destes contratos.

A principal dificuldade enfrentada, até o presente momento, são referentes ao Repasse Financeiro e ao Aditamento dos alunos que possuem o crédito FIES a partir de 2010.

A Restituição não ocorreu, o sistema é muito falho, não temos nenhuma precisão sobre o Repasse, os atendentes do Fala Brasil são muito mal instruídos, a informação que um atendente passa quase sempre diverge do que o outro atendente fala dentre muitos outros problemas.

ACESSO A INFORMAÇÕES A RESPEITO DE PROCESSOS;

ATENDIMENTO OFERECIDO ÀS INSTITUIÇÕES PELO FNDE INEFICAZ, INSUFICIENTE;

PORTAL SISFIES É CONFUSO, O QUE ACABA POR DIFICULTAR SUA UTILIZAÇÃO;

AUSÊNCIA TOTAL DE INFORMAÇÕES QUANTO AOS REPASSES, COMO E QUANDO SERÃO REALIZADOS;

INFORMAÇÕES INCORRETAS FORNECIADAS PELA CAIXA AOS NOVOS CONTRATADOS, COMO POR EXEMPLO, EM INFORMAR QUE A INSTITUIÇÃO JÁ RECEBEU E DEVE REALIZAR O REEMBOLSO;

Acesso ao sistema.

Não ter disponibilizado o valor que foi creditado dos alunos que assinaram o contrato em 2010.

Acesso as informações no site temos muitas dificuldades

Falta de repasse dos valores para a IES

Falta de abertura para os aditamentos do segundo semestre 2010

O fone 0800 616161 é muito complicado

Falta de planilha analítica da movimentação por aluno

Falta de relatório aberto por aluno dos repasses e dos valores retidos.

Aditamento dos alunos com contratos formalizados em 2010, até agora não temos nenhuma informação / Informações sobre procedimentos são dadas erroneamente aos alunos / O fato de o aluno ter de escolher o fiador no momento do preenchimento da ficha de inscrição e não ter como fazer a troca depois / Falta de divulgação dos procedimentos, saem novas portarias e não são enviadas para as instituições, a instituição tem q ir atrás das informações, por exemplo, o período de adesão das instituições foi aberto no início do ano e nós não fomos avisados, ficamos sabendo pois estávamos em constante contato junto ao FNDE atrás das informações

Agente financeiro. Não sintonia com o MEC

Ainda não conseguimos saber como será o repasse dos novos contratos, o sistema é extremamente instável, não há com quem conversar quando se tem uma dúvida. O 0800 que está disponível é impossível de ser utilizado. O e-mail informado nunca responde a tempo nossas dúvidas, enfim, entramos em um programa que atende e paga mal.

Alteração na forma de habilitação dos alunos. Ausência de informações para os alunos e instituições.

Aluno fez adesão errada e não consegue alterar. Nome de alunos não aparece na lista e depois aparece inscrito.

aluno ingresso com a informação da mídia de que vai estudar com o FIES. Porém, a instituição não pode liberar recursos para todos. Em alguns cursos, ex. medicina, o limite é insuficiente para a procura. Precisaria haver possibilidade de se estabelecer limite de recursos por curso e, também, uma pré seleção dos candidatos, como havia no FIES antigo, com base nas informações sócio econômicas, para se ter um parâmetro nas verificações dos documentos apresentados pelas CPSas, visando priorizar o benefício a quem mais precisa.

Alunos tem dificuldades de aceitar, pois, o seu poder aquisitivo é bom e contrasta com as exigências.

As liberações do títulos por parte do governo de 2010/2

Até a presente data não houve repasse do 1º semestre dos alunos que fecharam contratos com a Caixa Economica Federal e não estamos conseguindo efetuar os aditamentos para os novos alunos que aderiram ao Novo FIES

ATENDIMENTO POIS É SOMENTE PELO 0800616161 E DEMORA NA RESPOSTA DE EMAILS E O SISTEMA ESTÁ INCOMPLETO NÃO TEM OS PRINCIPAIS MODULOS COMO ADITAMENTO E REPASSE FINANCEIRO

Atualmente acesso aos contato para dúvidas operacionais da plataforma

Bom encontramos dificuldades desde o início e algumas respostas encontrei com amigos de outras instituições e palestra na SEMESP, nenhuma das nossas dúvidas consegui resposta pelo telefone: 0800-616161, ou com alguém do FNDE, agora a minha principal dúvida é: Quando o aluno contrata o FIES, quanto tempo demora e como ficamos sabendo se o FNDE já repassou o valor?
Comunicação com autarquia responsável pelo FIES FNDE, com difícil acesso as situações emergências ocorridas no momento de adesão, e informações operacionais do SISFIES. E informações de valores de repasses a IES
Contato difícil. Antes se resolvia tudo junto à Cx Economica, em Fortaleza. Até nao foi liberado qualquer recurso de 2010. Já recebemos dois e-mails informando que depende de uma portaria normativa.
Dificuldade no relacionamento com os gestores, sendo utilizado email como única forma;
Dificuldades com o cadastramento
Diversos erros no site SisFies, já no cadastramento da Instituição, demora demasiada nas respostas aos questionamentos feitos por e-mail a fies.instituicao.ensino@fnde.gov.br. Falta de informações sobre o repasse dos valores para a Instituição. Pessoal despreparado para atendimento no 0800.
ESSE NOVO SISTEMA SÓ VEIO COMPLICAR, PRINCIPALMENTE NO QUE DIZ RESPEITO A ADESÃO DA IES E NO CONTRATO DO ALUNO JUNTO AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, DEVIDO A FALTA DE INSTRUÇÕES DE BANCOS COMO POR EX. O BANCO DO
Falta de Informação seguro e falta receber.
falta de informações inexistência de processos importantes no site Mec não atende os próprios prazos Inexistência de processos importantes no site
Falta de informações sobre o mecanismo de funcionamento Falta de clareza no processo Relatório de acompanhamento financeiro falta de orientação aos candidatos Dúvidas sobre os repasses Problemas com transferência de uma IES para outra
Falta de informações, dificuldade na comunicação com o FNDE, não fomos capacitados para o programa
FALTA DE ORIENTAÇÃO DO MEC FALTA MÓDULO DE GESTÃO CADASTRO DE CPSA CADASTRO DE CURSO INDEVIDO CADASTRO DE CAMPUS INDEVIDO REPASSE DE TÍTULOS MÓDULO DE ADITAMENTO
Falta de relatório Financeiro analítico por aluno Falta repasse dos títulos para a IES Difícil acesso ao mec Falta de abertura dos valores deduzidos do saldo do FICS por aluno
Falta geral de informações, quanto ao credito, acompanhamento dos contratos, recolhimento de INSS, demora no retorno das duvidas solicitas por e-mail.
Faltade comunicação entre o FNDE e as IES. O sistema operacional do novo fies não está completo. Falta repasse as IES. Comunicação com os alunos, afirmando que ainda não houve repasse as IES. Unificar os sistemas da caixa com o FNDE.
Formação das CPSAs; Disponibilidade dos participantes da CPSAs tendo em vista o processo contínuo; acompanhamento das inscrições/aprovações pelo responsável pela IES; acompanhamento do saldo (R\$) disponível para informarmos aos alunos o final do processo; dificuldade em aplicar a resposta padrão da Central de Atendimento a situação real, a resposta da Central de Atendimento não vem acompanhada da solicitação de informação; entrega da documentação comprobatória pelo aluno no final do prazo estipulado pelo sistema (deveria ter um prazo para a CPSA se manifestar, pois está no mesmo prazo do aluno para entrega do documento);
FUNCIONAMENTO DO SISTEMA, ADESÃO DEMOROU A FUNCIONAR ADEQUADAMENTE, DIFÍCIL ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS, EXIGÊNCIA DO FIADOR, NÃO REPASSE DOS RECURSOS ATÉ O PRESENTE MOMENTO
INFORMAÇÕES QUE MIGARAM DO MEC INCORRETAS, DEMORA PARA ATUALIZAR AS INFORMAÇÕES, POUCA INFORMAÇÕES A RESPEITO DOS CREDITOS, SISTEMA LENTO DE DIFÍCIL ACESSO....
Informações, acesso ao sistema (sistema indisponível), não repasse dos titulos
Inicialmente não conseguíamos visualizar os alunos inscritos por problemas no sistema do FIES, mas agora já está tudo resolvido e não temos dificuldades com o sistema.
Liberação dos recursos Tendo em vista o momento de transição.
morosidade na caixa federal talvez melhore com o Banco do Brasil ingressando no sistema agora. A não liberação pelo FNDE MED CEF das quotas do primeiro semestre e desses meses do segundo semestre.

Na adesão. Na falta de informação pelos órgãos da CEF. Do falta de informação quanto ao sistema. Da falta de relatorios gerencias das contratações do FIES. Do repasse que não foi realizado. Da metodologia dos cálculos quanto ao repasse e garantias. Da informação clara quanto a valores que serão bloqueados por garantia. Do atraso do repasse do recurso. Quanto a falta de informação em relação a contratação do desconto que não são regulares e globais, que so ocorrem no primeiro e segundo semestre do curso.

Na instituição não existe dificuldades, mas no começo alguns alunos tiveram que desistir porque não conseguiram fiadores.

Não há regularidade nos repasses mensais

Não houve repasse relativo ao 1º/2010.☒
Não disponibilizou o aditamento para o 2º/2010.☒
Os alunos não conseguem transferir de curso e de IES.☒
Emissão do DRI sem o aluno está cadastrado no Sisfies.☒
Emissão do DRI com limite verba esgotado.☒
Falta de treinamento e/ou cartilha.☒
Não é disponibilizado para IES o limite de verba restante e/ou utilizado.☒
O Sisfies não informa o número de alunos que contrataram o FIES.☒
O alunos que estavam contratados apareciam no Sisfies como pendente.

nao recebemos nenhum repasse ainda...

Não receber os créditos Todas as dúvidas sem resposta.

No 1º semestre de 2010 a nossa Mantenedora não teve exito para aderir ao FIES. O sistema bloqueou e, por indicação e contato com a senhora Paula foi sanada a dificuldade.☒
Dificuldades enfrentadas:☒
Sistema com poucas informações de operacionalização;☒
Dificuldade em obter orientações e informações através de e-mail e telefone com o FNDE;☒
Falta orientações para aditamento dos contratos;☒
Relatório créditos da IES;☒
Orientação para a IES se apropriar dos créditos para pagamento de INSS☒
Relatório de alunos com FIES.☒
Entre outros.

Nossa maior dificuldade é estar com alunos contratados desde mes de maio de 2010 e não ter recebido até a data de hoje, nenhum Repasse. A Instituição esta a 5 meses mantendo os alunos contratados no FIES sem receber. ☒
Não existe Relação de Formalizações para controle da Instituição dos alunos contratados.☒
As orientações devem ter a mesma linguagem, tanto para as Instituições, quanto para o órgão controlador(que anteriormente era Caixa Economica Federal), muitas vezes dificultando o aluno a concluir o processo do financiamento.

O novo FIES não tem um sistema finalizado, apresentou diversos problemas para a adesão, que só foi concluida no início de junho, nesta IES. Tivemos problemas no acesso e na migração dos dados do e-mec para o sisfies. Não temos um canal direto de comunicação e as dúvidas não são sanadas de pronto, as respostas demoram dias, até semanas e, muitas vezes, retornam com explicações que não são sobre o que realmente foi perguntado.☒
E, ainda estamos no aguardo de esclarecimentos sobre aditamento 2º semestre de 2010 para contratados no 1º semestre e repasses dos valores já financiados.

O sistema implantao é péssimo

Operacionalização do sistema. O sistema não estara preparado para tais mudanças.

Os problemas apresentados na implantação deste novo sistema não são solucionados rapidamente, a responsabilidade do problema sempre é remetida para terceiros, para sanar dúvidas também há muita demora nas respostas e em algumas vezes os questionamentos não são respondidos.☒
Uma das justificavas para os fatos apresentados acima é que o sistema está com problema na visualização das inscrições dos alunos há mais de dois meses, o problema já foi passado ao MEC, ao FNDE e a CAIXA, a única resposta que se tem é que o problema é generalizado em todas as Instituições e que está sendo providenciado o reparo do sistema, porém até o momento não se tem solução para o problema.☒
Dentro deste contexto apresentado, a impressão que temos é que o Suporte (atendimento e técnico) não está preparado para atender a demanda dos problemas apresentados pelas Instituições de Ensino.☒
Por parte do corpo discente temos uma grande demanda de reclamações por causa da exigência de fiador e pela burocracia do processo de adesão.☒

primeiramente dificuldade de inscrição da IES. Foram 03 meses de tentativas para conseguir a inscrição. Agora é a questão do aditamento. Já estamos no mês de Outubro e até o momento não foi disponibilizado para se fazer o aditamento do fies do segundo semestre/2010.

Primeiramente não conseguimos cadastrar o endereço correto da IES e agora não conseguimos visualizar os alunos que se cadastraram pelo site para gerar a Guia.

Relacionamento entre IES e FNDE.
Relacionamento entre Agências da Caixa e FNDE.
O acesso ao SisFies limitar-se ao Presidente e Vice.
Demora na implantação do sistema de aditamento.
Demora na implantação do sistema de repasse.
Falta de atendimento aos alunos por parte do FNDE e Agências da Caixa.

Relatórios Financeiros Recompra dos créditos

Relatórios gerenciais, dificuldade em sanar dúvidas através de contatos com FNDE, falta de informações e orientações, repasse atrasado, dificuldade com acesso e informações

Repasse de recursos

Repasse dos contratos já firmados
Aditamento dos novos contratos
Falta de informação com os atendentes do 0800 616161
Ausência de retorno ao e-mails enviados
Total falta de informações sobre os principais procedimentos em relação ao novo sistema

Sem problemas

Sistema com dificuldade de acesso não recebimento de repasses do fundo falta de relatórios e dificuldade no atendimento de dúvidas falta de clareza nas regras de responsabilidade da caixa, da IES e do governo

Sistema FIES 2010 Incompleto;
Falta de informação.

Sistema, relatórios, informações em geral

Suporte e treinamento, demora para responder os e-mails, falha no atendimento telefônico de modo que, nem os atendentes conseguem auxiliar.

Validação do Fiedor burocracia da CED Demora nas aprovações Desconhecimento do produto pelos funcionários do Banco do Brasil

VÁRIAS DUVIDAS REFERENTE AO SISTEMA QUE NÃO SÃO RESPONDIDAS MESMO ENCAMINHANDO EMAIL, SOBRE O REPASSE DESSE FNDE, QUANDO VAI SER DISPONIBILIZADO P/ AS IES...