

CAIXA
NOVO FIES

SET 2023 | CAIXA

Prestação de Serviços CAIXA

- **Contratação de operações crédito;**
- **Custodia de títulos da dívida pública;**
- **Administração, cobrança e arrecadação referentes à carteira de crédito;**
- **Relacionamento e atendimento às mantenedoras de Instituição de Ensino, Comissões Permanentes de Supervisão e Acompanhamento (CPSA);**
- **Gestão do programa.**



FUNDO DE FINANCIAMENTO ESTUDANTIL – NOVO FIES

CONTRATOS ATIVOS



346 mil

QTDE DE CONTRATO



R\$ 14 Bi

VALOR DO SALDO DEVEDOR



250 mil

QTDE DE CONTRATO



R\$ 11.5 Bi

VALOR DO SALDO DEVEDOR



FASE UTILIZAÇÃO



FASE AMORTIZAÇÃO



96 mil

QTDE DE CONTRATO



R\$ 2.7 Bi

VALOR DO SALDO DEVEDOR

Pesquisa Novo FIES 2023

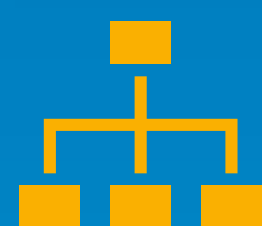


OBJETIVO: captar a visão dos atores envolvidos nos processos, mapear e qualificar as observações e propostas de melhoria



PÚBLICO-ALVO:

Mantenedoras de IES participantes do Novo FIES e Estudantes financiados



RESPONSÁVEIS:

Questionário Mantenedoras – Agente Operador
Questionário Estudantes – Agente Financeiro



APP FIES



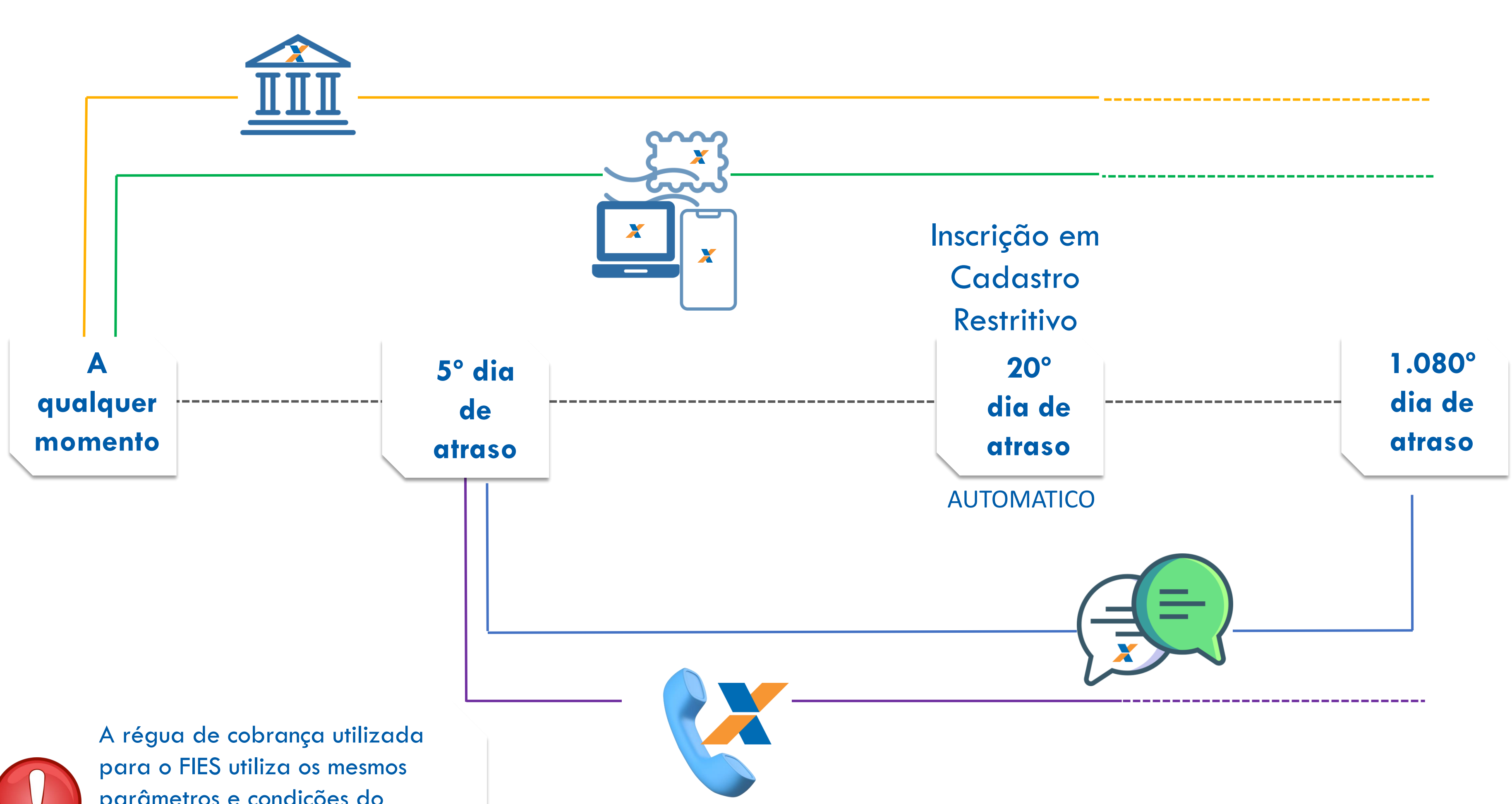
Funcionalidades:

- Consulta Dados do Contrato ✓
- Gera Boleto Único ✓
- Renegociação ✓
- Aditamento de Renovação Simplificado ▶

Próximos Lançamentos:

- Reparcèlement da coparticipação
- Alteração para débito em conta
- Suspensão Temporária;
- Transferência de IES ou Curso;
- Encerramento Antecipado;
- Dilatação do Prazo;

Cobrança CAIXA



Atores Envolvidos

-  Agência
-  Centralizadora de Ações Massificadas
-  Centralizadora de Telefonia
-  Empresa Terceirizada de Cobrança



A régua de cobrança utilizada para o FIES utiliza os mesmos parâmetros e condições do utilizado para contratos CAIXA, sem distinção, conforme art. 6º da Lei 10.260/2001

Cobrança CAIXA



Atores Envolvidos e Alternativas Negociais

	Agência	Presencial	Receptivo	Atualização cadastral; Alertar parcela vencida; Emitir 2ª via de boleto
	Ações Massificadas	Remoto	Ativo	Alertar parcela vencida orientando a emitir 2ª via de boleto no portal
	Canais eletrônicos: 0800, Site da CAIXA e/ou redes sociais.	Remoto	Receptivo	Orientar o uso do portal; Emissão de 2ª via de boleto pelo site ou 0800
	Empresa Terceirizada de Cobrança	Remoto	Ativo e Receptivo	Atualização cadastral; Alertar parcela vencida; Emitir 2ª via de boleto

Canais de Atendimento CAIXA



Estudantes e Instituições de Ensino (IES) e Mantenedoras



SAC CAIXA : 0800 726 0101

Alô CAIXA : 4004 0104 - Capitais e regiões metropolitanas

Alô CAIXA : 0800 104 0104 - Demais regiões

Atendimento Exclusivo às Instituições de Ensino (IES) e Mantenedoras



Regionais Governo de Atendimento Institucional – GIGOV

Aracaju/SE: fies.atendimentoaj@caixa.gov.br
Bauru/SP: fies.atendimentobu@caixa.gov.br
Belém/PA: fies.atendimentobe@caixa.gov.br
Belo Horizonte/MG: fies.atendimentobh@caixa.gov.br
Boa Vista/RR: fies.atendimentobv@caixa.gov.br
Brasília/DF: fies.atendimentobr@caixa.gov.br
Campinas/SP: fies.atendimentocp@caixa.gov.br
Campo Grande/MS: fies.atendimentocg@caixa.gov.br
Caruaru/PE: fies.atendimentoca@caixa.gov.br
Chapecó/SC: fies.atendimentoch@caixa.gov.br
Cuiabá/MT: fies.atendimentocb@caixa.gov.br
Curitiba/PR: fies.atendimentoct@caixa.gov.br
Feira de Santana/BA: fies.atendimentofs@caixa.gov.br
Florianópolis/SC: fies.atendimentofl@caixa.gov.br
Fortaleza/CE: fies.atendimentofo@caixa.gov.br
Goiânia/GO: fies.atendimentogo@caixa.gov.br
Governador Valadares/MG: fies.atendimentogv@caixa.gov.br
João Pessoa/PB: fies.atendimentojp@caixa.gov.br
Juiz de Fora/MG: fies.atendimentojf@caixa.gov.br
Macapá/AP: fies.atendimentomc@caixa.gov.br
Maceió/AL: fies.atendimentome@caixa.gov.br
Manaus/AM: fies.atendimentomn@caixa.gov.br
Maringá/PR: fies.atendimentomr@caixa.gov.br

Natal/RN: fies.atendimentona@caixa.gov.br
Niterói/RJ: fies.atendimentont@caixa.gov.br
Palmas/TO: fies.atendimentopm@caixa.gov.br
Passo Fundo/RS: fies.atendimentopf@caixa.gov.br
Piracicaba/SP: fies.atendimentopk@caixa.gov.br
Porto Alegre/RS: fies.atendimentopo@caixa.gov.br
Porto Velho/RO: fies.atendimentopv@caixa.gov.br
Presidente Prudente/PP: fies.atendimentopp@caixa.gov.br
Recife/PE: fies.atendimentore@caixa.gov.br
Ribeirão Preto/SP: fies.atendimentorpb@caixa.gov.br
Rio Branco/AC: fies.atendimentorb@caixa.gov.br
Rio de Janeiro/RJ: fies.atendimentorj@caixa.gov.br
Salvador/BA: fies.atendimentosa@caixa.gov.br
Santa Maria/RS: fies.atendimentosm@caixa.gov.br
Santo André/SP: fies.atendimentosd@caixa.gov.br
Santos/SP: fies.atendimentosst@caixa.gov.br
São José do Rio Preto/SP: fies.atendimentosr@caixa.gov.br
São José dos Campos/SP: fies.atendimentosj@caixa.gov.br
São Luís/MA: fies.atendimentosl@caixa.gov.br
São Paulo/SP: fies.atendimentosp@caixa.gov.br
Sorocaba/SP: fies.atendimentosso@caixa.gov.br
Teresina/PI: fies.atendimentote@caixa.gov.br
Uberlândia/MG: fies.atendimentoub@caixa.gov.br
Vitória/ES: fies.atendimentovt@caixa.gov.br
Vitória da Conquista/BA: fies.atendimentovc@caixa.gov.br

CAIXA

É POR VOCÊ. É POR UM NOVO BRASIL.