

Agência Maracanaú 1961 –CE  
Av. Carlos Jereissati, 100 – Lj 358 North Shopping Maracanaú  
Jereissati I - Maracanaú-CE – CEP: 61.900-010

## DEFESA ADMINISTRATIVA

Processo nº: 2604056400100004302 / 2604056400100004301  
Consumidora: Gizelle Barroso Dias – CPF: 061.202.323-03  
Fornecedor: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

---

### I – SÍNTESE DA DEMANDA

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora, referente à suposta não efetivação de trancamento do semestre acadêmico 2026.1 e alegada renovação automática de matrícula no âmbito de contrato de financiamento estudantil (Novo FIES), bem como cobrança de valores durante o período.

---

### II – ESCLARECIMENTOS PRELIMINARES E LGPD

Em observância à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e ao dever de sigilo bancário, a CAIXA limita-se a apresentar apenas os dados estritamente necessários à elucidação dos fatos, com tratamento adequado de informações pessoais.

---

### III – DO PAPEL DA CAIXA NO PROGRAMA FIES

A CAIXA Econômica Federal atua como agente operador do Novo FIES, sendo responsável pela formalização e gestão financeira do contrato, não detendo ingerência sobre:

- matrícula acadêmica;
- trancamento de semestre;
- renovação acadêmica;
- validação de solicitações no âmbito da CPSA (Comissão Permanente de Supervisão e Acompanhamento da IES).

Essas atribuições são de responsabilidade da Instituição de Ensino Superior (IES) e do próprio estudante.

---

### IV – ANÁLISE TÉCNICA DO CASO

Após análise dos sistemas corporativos:

#### 1. Situação do contrato

- Contrato firmado em 2023.2, com previsão regular de utilização até 2028
- Situação: regular e ativo à época dos fatos

#### 2. Solicitações de suspensão (semestre 2026.1)

Foram identificadas:

- 4 solicitações realizadas pela estudante
- 3 com status “expirado”, em razão de ausência de validação pela CPSA da IES
- 1 devidamente validada em 02/04/2026

✓ Importante:

- A validação pela CPSA deve ocorrer em até 5 dias corridos
- A não validação dentro do prazo implica expiração automática da solicitação

3. Ausência de falha sistêmica da CAIXA

Conforme evidenciado:

- O sistema funcionou regularmente
- O fluxo operacional foi corretamente executado
- A efetivação da suspensão depende da validação da IES

→ Portanto, não se caracteriza falha sistêmica ou operacional da CAIXA

4. Situação atual do contrato

- Contrato suspenso temporariamente desde 02/04/2026
- Não houve registro de aditamento de renovação para 2026.1 pela IES

5. Cobranças e boletos

- Antes da validação (02/04/2026): valores devidos e regulares
- Após validação:
  - boletos passaram a contemplar apenas:
    - seguro prestamista
    - tarifa administrativa
  - taxa de serviço

✓ Os efeitos da suspensão não retroagem à data da solicitação, mas sim à data da validação.

---

## V – DA RESPONSABILIDADE PELA DEMANDA

Nos termos das regras do Novo FIES:

- A solicitação depende de:
  - iniciativa do estudante
  - validação obrigatória pela CPSA (IES)
- Conforme Portaria MEC nº 209/2018 (art. 108):
  - prazos e aditamentos são de responsabilidade conjunta do estudante e da instituição de ensino

---

## VI – DO EVENTUAL RESSARCIMENTO

Caso a consumidora entenda haver valores a serem restituídos (coparticipação):

- O pleito deverá ser direcionado à Instituição de Ensino, responsável:
  - pela gestão acadêmica
  - pela cobrança das mensalidades

✓ A CAIXA não possui competência para intervir nessa negociação

---

## VII – CONCLUSÃO

Diante do exposto, a CAIXA demonstra que:

- atuou estritamente dentro das regras do Programa FIES;
- não houve falha na prestação de serviço;
- a suspensão do contrato foi devidamente efetivada após a validação pela IES;
- a demanda decorre de procedimento dependente da instituição de ensino, não imputável à CAIXA.

---

## VIII – REQUERIMENTO

Dessa forma, requer:

1. O reconhecimento da inexistência de falha na atuação da CAIXA;

2. A exclusão de sua responsabilidade quanto aos fatos narrados;
3. O direcionamento de eventual obrigação à Instituição de Ensino responsável.

---

## **IX – DISPOSIÇÕES FINAIS**

A CAIXA permanece à disposição para esclarecimentos adicionais, reiterando seu compromisso com a transparência, a legalidade e a adequada prestação de serviços.

**Elano Marques Saraiva**  
Gerente Geral de Rede  
CAIXA - Agência 1961 - Maracanaú-CE  
(85) 3921-0065