

Olá! Este é o **Manual de Acesso ao Fale Conosco do Ministério da Educação**.

Seguindo o passo a passo, você localizará com facilidade as informações disponibilizadas pelo MEC, bem como realizará o registro das suas demandas no Fale Conosco, por meio do endereço eletrônico <https://mecsp.metasix.solutions/portal>.

The screenshot displays the MEC portal interface. At the top, there is a dark blue header with the text "Serviços — MEC-SP" on the left and "ACESSAR | CADASTRAR" on the right. Below the header, the "gov.br" logo is visible, followed by "Governo Federal" and "Ministério da Educação". A search bar with the placeholder text "O que você está buscando?" is positioned to the right of the logo. Below the search bar, there is a navigation menu with the following items: "Serviços" and "Acompanhe Sua Solicitação". The main content area features a dark blue background with a white sidebar containing a list of services. The sidebar has two tabs: "Todos os serviços" (selected) and "Mais solicitados". The list of services includes: CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, FIES - Fundo de Financiamento Estudantil, FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos, SEALF - Secretaria de Alfabetização, SEB - Secretaria de Educação Básica, SEMESP - Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação, SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior, SESu - Secretaria de Educação Superior, and SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. A blue button labeled "Como posso te ajudar?" is located at the bottom right of the page.

Inicialmente, ao acessar o Portal, aba "**Todos os Serviços**", estarão listadas as **Secretarias** (SAA, SEB, SETEC, SERES, SESU, SEMESP e SEALF), as **Autarquias** (FNDE e INEP) e a **Fundação** (CAPES) do Ministério da Educação.

Selecionando qualquer unidade, será apresentada a relação de assuntos disponíveis. Como exemplo, **FIES - Fundo de Financiamento Estudantil**.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal>. The page header includes the **gov.br** logo, "Governo Federal", and "Ministério da Educação". A search bar contains the placeholder text "O que você está buscando?". Below the header, there are links for "Serviços" and "Acompanhe Sua Solicitação".

The main content area is divided into two sections. On the left, a dark blue sidebar contains a menu titled "Todos os serviços" with a "Mais solicitados" link. A red arrow points to the "Todos os serviços" header. The menu items are:

- CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- FIES - Fundo de Financiamento Estudantil** (highlighted)
- FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
- INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
- SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos
- SEALF - Secretaria de Alfabetização
- SEB - Secretaria de Educação Básica
- SEMESP - Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação
- SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior
- SESu - Secretaria de Educação Superior
- SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

On the right, a white panel titled "FIES - Fundo de Financiamento Estudantil" contains a dropdown menu labeled "SELECIONE O ASSUNTO" with the option "- Selecione". Below the dropdown is the text "Selecione um assunto do tema FIES - Fundo de Financiamento Estudantil" and two buttons: "CANCELAR" and "SELECIONAR".

At the bottom right, there is a blue button labeled "Como posso te ajudar?".

Outro exemplo, [SESu - Secretaria de Educação Superior](#).

The screenshot shows a web browser window with the URL `https://mecsp.metasix.solutions/portal`. The page header includes the MEC logo, the text "Serviços — MEC-SP", and navigation links for "ACESSAR" and "CADASTRAR". Below the header is the "gov.br" logo and the text "Governo Federal" and "Ministério da Educação". A search bar contains the placeholder text "O que você está buscando?".

The main content area is divided into two sections. On the left, there is a sidebar menu titled "Todos os serviços" and "Mais solicitados". The menu items are:

- CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- FIES - Fundo de Financiamento Estudantil
- FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
- INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
- SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos
- SEALF - Secretaria de Alfabetização
- SEB - Secretaria de Educação Básica
- SEMESP - Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação
- SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior
- SESu - Secretaria de Educação Superior**
- SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

On the right, there is a form titled "SESu - Secretaria de Educação Superior". The form has a dropdown menu labeled "SELECIONE O ASSUNTO" with the option "- Selecione". Below the dropdown is the text "Selecione um assunto do tema SESu - Secretaria de Educação Superior". There are two buttons: "CANCELAR" and "SELECIONAR".

At the bottom right, there is a blue button labeled "Como posso te ajudar?".

Ao escolher o assunto desejado e posteriormente o respectivo serviço, será apresentada a opção **“SELECIONAR”**.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal>. The page header includes 'Acessibilidade' and 'ACESSAR CADASTRAR'. The main content area features the 'gov.br' logo and 'Ministério da Educação'. A search bar contains the placeholder text 'O que você está buscando?'. Below the search bar, there are two main sections: a list of services on the left and a selection form on the right. The list of services includes: CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, FIES - Fundo de Financiamento Estudantil, FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos, SEALF - Secretaria de Alfabetização, SEB - Secretaria de Educação Básica, SEMESP - Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação, SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior, **SESu - Secretaria de Educação Superior** (highlighted), and SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. The selection form on the right is titled 'SESu - Secretaria de Educação Superior' and contains two dropdown menus: 'SELECIONE O ASSUNTO' and 'SELECIONE O SERVIÇO', both with the selected value 'Assistência estudantil. Quais os programas de apoio destinado à manutenção de al.'. Below the dropdowns are two buttons: 'CANCELAR' and 'SELECIONAR'. At the bottom right of the page, there is a blue button labeled 'Como posso te ajudar?'. A small 'javascriptvoid(0)' is visible in the bottom left corner.

Após clicá-la, a resposta fornecida pelo MEC estará disponível. Caso a informação não seja suficiente, você poderá:

- 1 - Entrar em contato por meio do telefone **0800 616161**;
- 2 - Acessar o chat online clicando em **“Como posso te ajudar?”**, na parte inferior da tela; ou
- 3 - Realizar o registro detalhado da solicitação, isto é, abertura de demanda, preenchendo os campos solicitados.

Atenção: O registro da demanda também pode ser realizado através da aba “ACESSAR”.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal>. The browser's address bar and navigation icons are visible. The website header is dark blue and contains the text "Acessibilidade" with zoom controls (A+, A-, and a magnifying glass icon) on the left, and "ACESSAR" and "CADASTRAR" buttons on the right. A large red arrow points to the "ACESSAR" button. Below the header, the "gov.br" logo is displayed, followed by "Governo Federal" and "Ministério da Educação". A search bar with the placeholder text "O que você está buscando?" is located to the right of the logo. Below the search bar, there are links for "Serviços" and "Acompanhe Sua Solicitação". A dark blue sidebar menu is open on the left, showing a list of services under the heading "Todos os serviços" and "Mais solicitados". The services listed are: CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, FIES - Fundo de Financiamento Estudantil, FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos, SEALF - Secretaria de Alfabetização, SEB - Secretaria de Educação Básica, SEMESP - Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação, SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior, SESU - Secretaria de Educação Superior, and SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. At the bottom right of the page, there is a blue button that says "Como posso te ajudar?".

Clicando em “**ACESSAR**” será aberta uma nova tela para inserção do **LOGIN** (CPF/CNPJ) e **SENHA**.

ACESSAR | CADASTRAR

gov.br
Governo Federal
Ministério da Educação

Serviços Acompanhe Sua Solicitação

Todos os serviços

- CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- FIES - Fundo de Financiamento Estudantil
- FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
- INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
- SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos
- SEALF - Secretaria de Alfabetização
- SEB - Secretaria de Educação Básica
- SEMESP - Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação Superior
- SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior
- SESu - Secretaria de Educação Superior
- SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Acesso à área restrita

LOGIN (CPF/CNPJ OU E-MAIL)

Ex: Número do CPF/CNPJ sem pontos ou traços

SENHA

PERMANECER CONECTADO

ENTRAR

ENTRAR COM O FACEBOOK

Cadastre-se clicando aqui

Esqueci Minha Senha

Como posso te ajudar?

Caso seja o primeiro acesso, é necessário realizar o cadastro selecionando “**Cadastre-se clicando aqui**”, conforme seta indicativa acima.

Ao término do preenchimento, é necessário clicar em “Cadastrar”, localizado no final da tela.

The image shows a web browser window displaying a registration form. The browser's address bar shows the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal/cadastro>. The page title is "Faça seu Cadastro". The form is divided into several sections:

- Informações Obrigatórias:** Includes fields for "NOME COMPLETO*" (with placeholder "Insira seu nome completo"), "CPF*" (with placeholder "000.000.000-00"), "E-MAIL*" (with placeholder "exemplo@email.com.br"), and "CONFIRMAÇÃO DE E-MAIL*" (with placeholder "Confirme seu e-mail").
- Informações pessoais:** Includes dropdown menus for "GÊNERO", "RAÇA / COR", and "NASCIMENTO" (with placeholder "dd/mm/aaaa"), and a text field for "RG" (with placeholder "00.000.000-0").
- Endereço Residencial:** Includes fields for "CEP*" (with placeholder "00000-000"), "ENDEREÇO*" (with placeholder "Insira o nome do logradouro rua, avenida, alameda, etc"), "NUMERO*", "COMPLEMENTO", "BAIRRO*", "CIDADE*", and "ESTADO*" (dropdown).
- Contatos:** Includes a dropdown for "TIPO DE TELEFONE*" (with placeholder "Selecione") and a text field for "TELEFONE*" (with placeholder "Selecione um tipo de telefone").
- Segurança:** Includes fields for "CRIE SUA SENHA*" and "REPETIR SENHA*".

At the bottom right of the form, there is a blue button labeled "Cadastrar" and a smaller blue button labeled "Como posso te ajudar?". A large red arrow points directly to the "Cadastrar" button.

Os campos indicados com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório.

Importante: Acessando o Portal Serviços, você será direcionado para o ambiente perfil e poderá visualizar as opções:

- **Minhas solicitações:** Contém os protocolos abertos em seu nome, sendo possível acompanhar o status das demandas.
- **Dados pessoais:** Onde é possível realizar atualização de dados e alteração de senha.

Retornando na aba “**Todos os serviços**”, será permitido localizar assuntos específicos das Secretarias, Autarquias e Fundação do Ministério da Educação. Como exemplo, assunto [AVAMEC da SEB - Secretaria de Educação Básica](#).

The screenshot displays the MEC-SP Services Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the MEC logo, the text 'Serviços — MEC-SP', and a search bar. Below the navigation bar, the 'gov.br' logo and 'Ministério da Educação' are visible. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a sidebar menu titled 'Todos os serviços' with a list of educational institutions and secretariats, including CAPES, FIES, FNDE, INEP, SAA, SEALF, SEB, SEMESP, SERES, SESu, and SETEC. On the right, there is a form titled 'SEB - Secretaria de Educação Básica' with two dropdown menus for selecting a subject and a service, both set to 'O que é a plataforma AVAMEC?'. There are 'CANCELAR' and 'SELECIONAR' buttons at the bottom of the form. A 'Como posso te ajudar?' button is located at the bottom right of the page.

Se o assunto e o respectivo serviço não contemplarem as informações desejadas, orientamos a abertura de demanda clicando em **"Solicitar como"**, conforme imagem:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal/servicos/informacao?t=2819&a=31773&a=31774&servico=29584>. The page is from the gov.br portal, specifically the Ministério da Educação. The main content area displays information about the AVAMEC platform. A navigation bar at the top includes 'Acessibilidade', 'A+', 'A-', and 'OLA' with a user profile icon and 'ACESSAR MINHA ÁREA | SAIR'. A search bar contains the text 'O que você está buscando?'. The left sidebar lists various services under 'Serviços', including CAPES, FIES, FNDE, INEP, SAA, SEALF, SEB, SEMESP, SERES, SESu, and SETEC. The main content area has a breadcrumb trail: 'Caminho: Início > SEB - Secretaria de Educação Básica > AVAMEC > O que é a plataforma AVAMEC? > O que é a plataforma AVAMEC?'. Below this is a progress bar with four steps: 'INFORMAÇÃO' (highlighted), 'SOLICITAÇÃO', 'ARQUIVOS', and 'CONFIRMAÇÃO'. There are social media sharing icons and a 'Compartilhe:' label. The main text describes AVAMEC as a virtual collaborative learning environment. It includes the creation date 'Criado em: 06/02/2020' and the update date 'Atualizado em: 15/10/2020'. A red arrow points to a green button labeled 'Solicitar como' with a dropdown arrow. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Como posso te ajudar?'.

Na sequência, será aberto o formulário para descrição da demanda.

Importante: Cada Secretaria, Autarquia e Fundação possui formulário específico para abertura da solicitação.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal/servicos/solicitacao?t=2819&a=31773&a=31774&servico=29584>. The page title is "Serviços — MEC-SP". On the left, there is a sidebar menu with the heading "Serviços" and a list of icons and names for various MEC departments: CAPES, FIES, FNDE, INEP, SAA, SEALF, SEB, SEMESP, SERES, SESu, and SETEC. The main content area is titled "O que é a plataforma AVAMEC?" and shows a breadcrumb trail: "Caminho: Início > SEB - Secretaria de Educação Básica > AVAMEC > O que é a plataforma AVAMEC? > O que é a plataforma AVAMEC?". Below the breadcrumb is a progress bar with four steps: "INFORMAÇÃO", "SOLICITAÇÃO" (highlighted in blue), "ARQUIVOS/CAPTCHA", and "CONFIRMAÇÃO". The "SOLICITAÇÃO" step contains a section titled "Campos específicos" with a red note: "Os campos indicados com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório." The fields are: "NOME COMPLETO:" (with a red asterisk), "CPF:" (with a red asterisk), "EMAIL CADASTRADO NO CURSO:" (with a red asterisk), and "TELEFONE:" (with a red asterisk). Each field has a corresponding input box. Below this is a "Descrição" section (with a red asterisk) containing a large text area with the placeholder text "Descreva detalhes que possam facilitar o atendimento de sua solicitação." At the bottom, there are two buttons: "Voltar para a etapa anterior" (with a left arrow) and "Continuar" (with a right arrow). A blue button labeled "Como posso te ajudar?" is located at the bottom right.

Atenção: Havendo a necessidade de encaminhamento de documentos, é permitida a inserção de anexos com limite de 50 Mb por arquivo. Clique em “+ Adicionar anexos” e selecione seus arquivos salvos.

Para finalizar a demanda, basta marcar o “reCAPTCHA (Não sou um robô)” e em seguida “Finalizar”.

gov.br
Governo Federal
Ministério da Educação

Serviços Acompanhe Sua Solicitação

Serviços

- CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- FIES - Fundo de Financiamento Estudantil
- FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
- INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
- SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos
- SEALF - Secretaria de Alfabetização
- SEB - Secretaria de Educação Básica
- SEMESP - Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação
- SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior
- SESu - Secretaria de Educação Superior
- SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

O que é a plataforma AVAMEC?
Caminho: [Início](#) > [SEB - Secretaria de Educação Básica](#) > [AVAMEC](#) > [O que é a plataforma AVAMEC?](#) > [O que é a plataforma AVAMEC?](#)

INFORMAÇÃO > SOLICITAÇÃO > **ARQUIVOS/CAPTCHA** > CONFIRMAÇÃO

Caso queira adicionar algum anexo complementar, use o campo abaixo.

NOME	TAMANHO
Sem arquivos adicionados.	

Atenção: Limite de 50Mb por arquivo

+ Adicionar anexos

reCAPTCHA
Não sou um robô

Voltar para a etapa anterior

Finalizar

Como posso te ajudar?

Finalizado o registro, o número de protocolo da solicitação será gerado.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal/servicos/solicitacao?t=2819&a=31773&a=31774&servico=29584>. The page header includes the gov.br logo, "Governo Federal", and "Ministério da Educação". A search bar contains the text "O que você está buscando?". The main content area displays a confirmation message: "Recebemos sua solicitação." followed by a breadcrumb trail: "Caminho: Início > SEB - Secretaria de Educação Básica > AVAMEC > O que é a plataforma AVAMEC? > O que é a plataforma AVAMEC?". Below this, it says "Gessane Lima, Recebemos a sua solicitação 4672010 para o serviço 'O que é a plataforma AVAMEC?'". There is a link to "Imprimir os dados da sua solicitação." and a "Voltar" button. A grid of six service tiles is shown below, each with an icon and a title: "SUSPENSÃO DAS PARCELAS FIES", "INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA EDIÇÃO ENCEJA NACIONAL", "TELEFONES DAS SECRETARIAS DE EDUCAÇÃO ESTADUAIS", "COMO RECUPERAR A SENHA? SISU / ENEM", "PROUNI - COMO FAZER A COMPROVAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA PRÉ-SELECIONADOS?", and "COMO FAZER A INSCRIÇÃO NO PROUNI?". A footer bar contains the text "Como posso te ajudar?".

Serão enviadas ao e-mail cadastrado, as informações sobre a Confirmação de Abertura e de Fechamento do Protocolo.