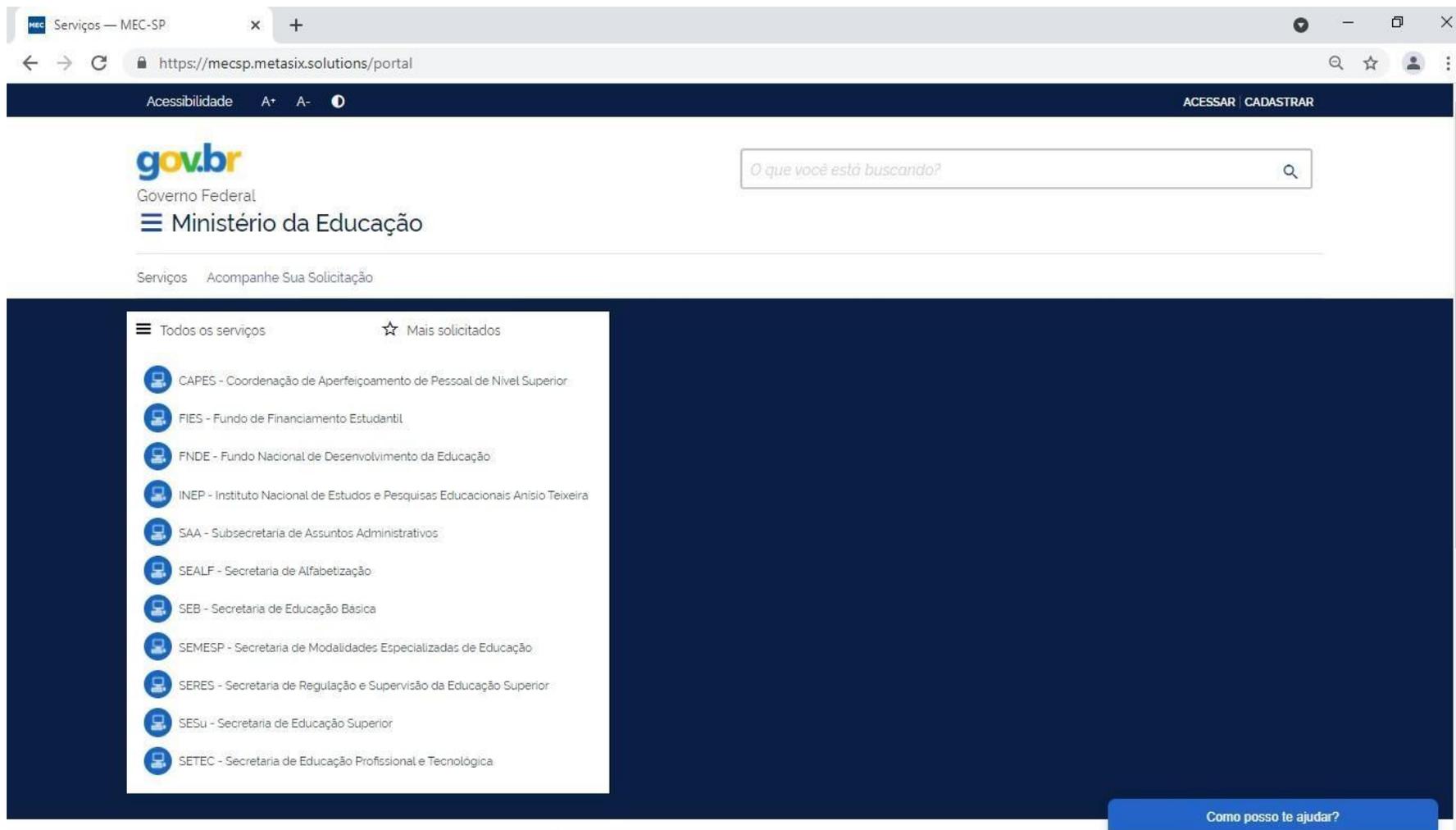


Olá! Este é o **Manual de Acesso ao Fale Conosco do Ministério da Educação**.

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>.



Inicialmente, ao acessar o Portal, aba "**Todos os Serviços**", estarão listadas as **Secretarias** (SAA, SEB, SETEC, SERES, SESU, SEMESP e SEALF), as **Autorquias** (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 '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 is a navigation menu with 'Serviços' and 'Acompanhe Sua Solicitação'. The 'Todos os serviços' menu is expanded, showing a list of units: CAPES, FIES - Fundo de Financiamento Estudantil (highlighted with a red arrow), FNDE, INEP, SAA, SEALF, SEB, SEMESP, SERES, SESU, and SETEC. To the right, a modal window titled 'FIES - Fundo de Financiamento Estudantil' is displayed, containing a dropdown menu for 'SELECIONE O ASSUNTO' with the option '- Selecione', and buttons for 'CANCELAR' and 'SELECIONAR'.

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 "Serviços — MEC-SP" and "Acessibilidade A+ A-". 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 header, there are two main sections: a sidebar menu and a main content area. The sidebar menu, titled "Todos os serviços" and "Mais solicitados", lists various educational services, with "SESu - Secretaria de Educação Superior" highlighted. The main content area displays the "SESu - Secretaria de Educação Superior" service selection screen. This screen includes a dropdown menu labeled "SELECIONE O ASSUNTO" with the option "- Selecione" selected. Below the dropdown, there is a text prompt: "Selecione um assunto do tema SESu - Secretaria de Educação Superior". At the bottom of this section are two buttons: "CANCELAR" and "SELECIONAR". A blue button labeled "Como posso te ajudar?" is located at the bottom right of the page. A small "javascript:void(0)" label is visible at the bottom left of the page.

Services: Acompanhe Sua Solicitação

- Todos os serviços
- Mais solicitados
- 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

SESu - Secretaria de Educação Superior

SELECIONE O ASSUNTO

- Selecione

Selecione um assunto do tema SESu - Secretaria de Educação Superior

CANCELAR SELECIONAR

Como posso te ajudar?

javascript:void(0)

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?".

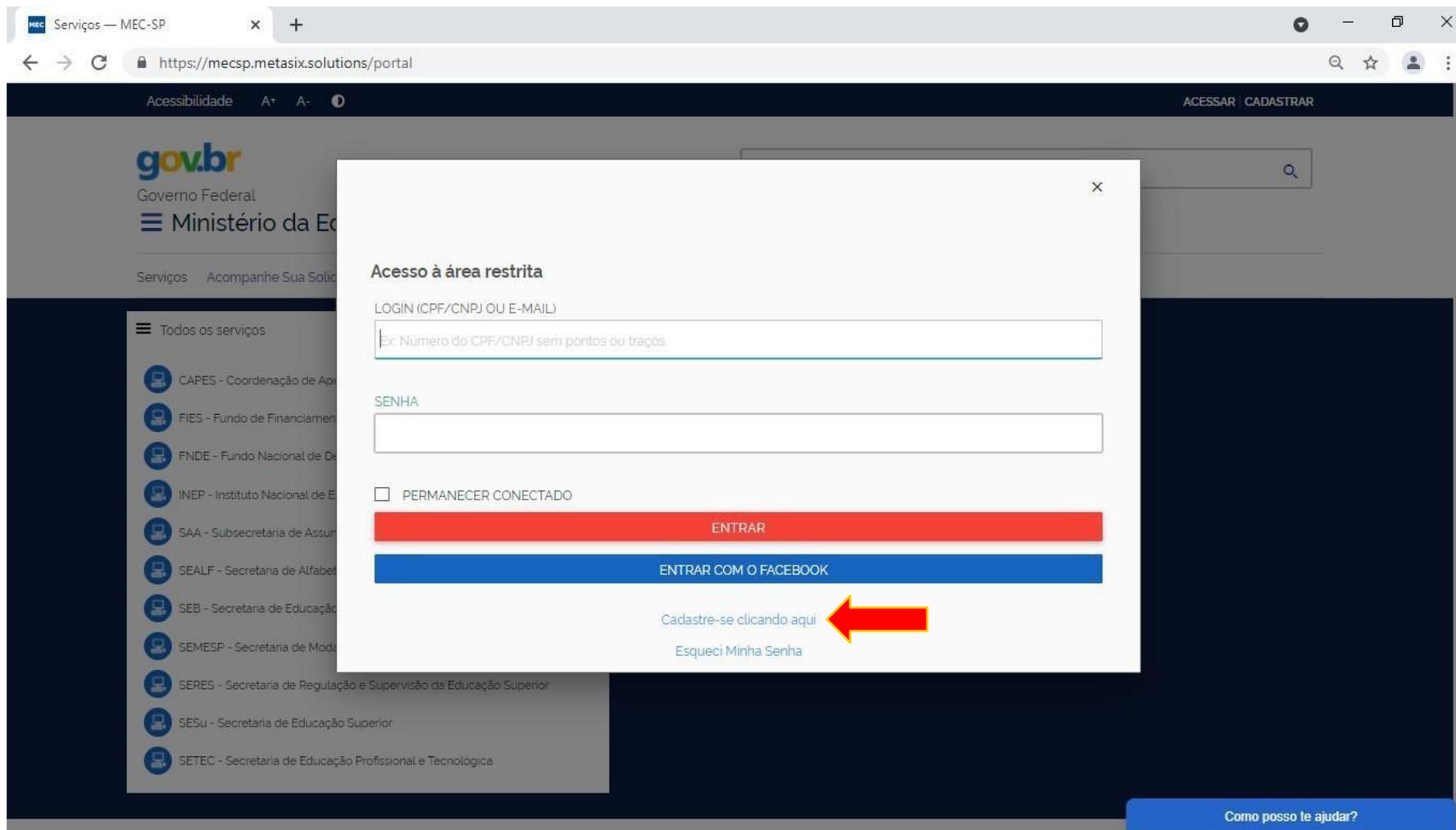
Após clicá-la, a resposta fornecida pelo MEC estará disponível. Caso a informação não seja suficiente, você poderá:

- 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 at the top. Below the browser, the website header features the text "Acessibilidade" with font size controls (A+, A-) and a dark blue navigation bar containing the buttons "ACESSAR" and "CADASTRAR". A large red arrow points to the "ACESSAR" button. The main content area includes the "gov.br" logo, "Governo Federal", and "Ministério da Educação". A search bar with the placeholder text "O que você está buscando?" is present. Below this, there are links for "Serviços" and "Acompanhe Sua Solicitação". A dark blue sidebar menu is open, listing various educational services such as CAPES, FIES, FNDE, INEP, SAA, SEALF, SEB, SEMESP, SERES, SESU, and SETEC. At the bottom right of the page, there is a blue button labeled "Como posso te ajudar?".

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



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 form is titled "Faça seu Cadastro" and includes 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 "GENERO", "RAÇA / COR", "NASCIMENTO" (with placeholder "dd/mm/aaaa"), and "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 menu).
- Contatos:** Includes a dropdown for "TIPO DE TELEFONE*" (with placeholder "Selecione") and a text field for "TELEFONE*" (with placeholder "Selecione um tipo de telefone").
- VOCE TEM DEFICIENCIA? / DUAL O TIPO DE DEFICIENCIA?:** Includes radio buttons for "SIM" and "NÃO", and options for "AUDITIVA", "FISICA", "INTELLECTUAL / MENTAL", "VISUAL", and "MULTIPLA".
- Segurança:** Includes fields for "CRIE SUA SENHA*" and "REPETIR SENHA*".

A red arrow points to the "Cadastrar" button at the bottom right of the form. Below the form, there is a blue button labeled "Como posso te ajudar?".

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. A search bar with the placeholder text 'O que você está buscando?' is present. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a sidebar menu titled 'Todos os serviços' with a 'Mais solicitados' link. The menu items include: 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. On the right, there is a form titled 'SEB - Secretaria de Educação Básica'. The form contains three dropdown menus: 'SELECIONE O ASSUNTO' with 'AVAMEC' selected, 'SELECIONE O SERVIÇO' with 'O que é a plataforma AVAMEC?' selected, and another 'SELECIONE O SERVIÇO' with 'O que é a plataforma AVAMEC?' selected. 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?'.

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 header includes the 'gov.br' logo, 'Ministério da Educação', and a search bar. A navigation bar at the top right shows 'OLA' and 'ACESSAR MINHA ÁREA | SAIR'. The main content area is titled 'O que é a plataforma AVAMEC?' and features 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' (active), 'SOLICITAÇÃO', 'ARQUIVOS', and 'CONFIRMAÇÃO'. A red arrow points to a green button labeled 'Solicitar como' with a dropdown arrow. The page also includes a sidebar with a list of services, a main text block describing the AVAMEC platform, and a 'Como posso te ajudar?' button at the bottom right.

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

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

Serviços — MEC-SP

https://mecsp.metasix.solutions/portal/servicos/solicitacao?t=2819&a=31773&a=31774&servico=29584

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

Campos específicos

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

NOME COMPLETO*

CPF*

EMAIL CADASTRADO NO CURSO* EMAIL CADASTRADO NO CURSO* EMAIL CADASTRADO NO CURSO* EMAIL CADASTRADO NO CURSO*

TELEFONE*

Descrição*

Descreva detalhes que possam facilitar o atendimento de sua solicitação.

< Voltar para a etapa anterior

Continuar >

Como posso te ajudar?

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”.

Acessibilidade A+ A- MANUAL DE ACESSO AO FALE CONOSCO ACESSAR CADASTRAR

GOVERNO FEDERAL
UNIAO E RECONSTRUÇÃO

GOVERNO FEDERAL
Ministério da Educação

Serviços Acompanhe Sua Solicitação

Serviços

- 01 - FIES SELEÇÃO (Inscrição, pré-seleção, lista de espera)
- 02 - CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- 03 - FIES - Fundo de Financiamento Estudantil (Aditamentos e assuntos afins)
- 04 - FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
- 05 - INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
- 06 - SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos
- 07 - SEB - Secretaria de Educação Básica
- 08 - SECADI - Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização de Jovens e Adultos, Diversidade e Inclusão
- 09 - SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior
- 10 - SESu - Secretaria de Educação

Como criar senha?
Caminho: [Início](#) > [11 - SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica](#) > [Acesso ao GOVBR](#) > [Como criar senha?](#) > Como criar senha?

INFORMAÇÃO SOLICITAÇÃO **ARQUIVOS/CAPTCHA** CONFIRMAÇÃO

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

ANEXOS	
NOME	TAMANHO
Sem arquivos adicionados.	

Atenção: Limite de 10Mb por arquivo. [+ Adicionar anexos](#)

Não sou um robô reCAPTCHA
Privacidade - Termos

[< 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?". Below the header, the page title is "Serviços Acompanhe Sua Solicitação". 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?". The user's name "Gessane Lima," is shown. A confirmation message states: "Recebemos a sua solicitação 4672010 para o serviço 'O que é a plataforma AVAMEC?'". A link to "Imprimir os dados da sua solicitação" is provided. A "Voltar" button is located to the right. Below the message is a grid of six service tiles, 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?". At the bottom right, there is a blue button labeled "Como posso te ajudar?".

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

Para consultar os protocolos das solicitações cadastradas, faça login no portal e verifique no lado direito da tela, conforme indicado na imagem:

The screenshot shows the 'Minhas solicitações' (My requests) page. The left sidebar contains a 'Dados pessoais' (Personal data) section with a 'Sair' (Logout) link. A red arrow points to this link. The main content area is titled 'Linha do tempo - Todas as solicitações' (Timeline - All requests) and features a filterable table of requests.

At the top of the page, there is a search bar with the placeholder text 'O que você está buscando?' and a magnifying glass icon. The header includes 'GOVERNO FEDERAL' and 'Ministério da Educação'.

The filterable table has the following fields:

- Protocolo
- Serviço: Nenhum
- Status: Nenhum
- Data Inicial
- Data Final
- Endereço
- Data Limite
- Canal de abertura: Nenhum

A 'FILTRAR' button is located to the right of the filter fields.

PROTOCOLO	DESCRIÇÃO	STATUS
5422599 26/08/2024 às 15:38	Sistema S - Qual o procedimento para troca de gestor responsável ? Teste de abertura de demanda	Cancelado
Não contém localização		
O problema não foi resolvido? Reabrir		
5403688 25/07/2024 às 10:22	A minha instituição pode alterar a qualquer momento a denominação de um curso? Teste	Cancelado
Não contém localização		

At the bottom of the table, there is a blue button with a speech bubble icon and the text 'Como podemos ajudar?'.