

## Ações preliminares

- Caso o usuário (estudante, Coordenador de curso e/ou outro) do Sistema Enade, PND e/ou Enamed identifique algum erro e/ou problema no Sistema, preliminarmente, pode realizar as seguintes ações:
  - sair do Sistema;
  - limpar o cache do navegador;
  - mudar de navegador (para fins de navegação pelos Sistemas, deve ser usado Google Chrome ou Mozilla Firefox);
  - utilizar uma janela anônima.
- Se, ao entrar novamente no Sistema, ainda assim o problema/erro persistir, o usuário deve entrar em contato com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) no Fale Conosco do Ministério da Educação (MEC), conforme as formas e o passo a passo indicados neste documento

## Formas e passo a passo – contato com o Inep

- O usuário do Sistema pode entrar em contato com o Inep de 3 formas, conforme o passo a passo detalhado a seguir:

### 1) Pelo telefone 0800616161;

### 2) Pelo chat online do Fale Conosco do MEC;

- Para acessar o chat online:
  - i. opção: na página inicial do Sistema Enade, após realizar o acesso (com seu login e senha do gov.br), clicar na opção “Fale Conosco” e o usuário será direcionado para a página do Fale Conosco. Então, clicar em “Como posso te ajudar?” (na parte inferior da tela) e estará no chat online; ou
  - ii. opção: acessar diretamente o link do Fale Conosco: <https://mecsp.metasix.solutions/portal/servicos> e clicar em “Como posso te ajudar?” (na parte inferior da tela) e estará no chat online.

**Formas e passo a passo – contato com o Inep****3) Pelo registro detalhado de solicitação/abertura de demanda, no Fale Conosco do MEC (forma recomendada)**

- Para acessar o Fale Conosco:
  - i. opção: na página inicial do Sistema Enade, após realizar o acesso com sua conta gov.br, clicar na opção “Fale Conosco” e o usuário será direcionado para essa página; ou
  - ii. opção: acessar diretamente o link do Fale Conosco:  
<https://mecsp.metasix.solutions/portal/servicos>
- Para registrar a solicitação, será necessário, primeiramente, se cadastrar nesse portal de serviços. Para isso, o usuário deverá clicar em “Cadastrar” (na parte superior direita da página do Fale Conosco) e preencher as informações necessárias. Há um Manual de Acesso ao Fale Conosco (disponível: na parte superior direita da página do Fale Conosco; e na página do Enade da UNILA)

## Formas e passo a passo – contato com o Inep

- Tela inicial do Fale Conosco

meensp.metasix.solutions/portal/servicos

UNILA Gmail UNILA WhatsApp Petrvs SIG Atos Oficiais U... Serviços UNILA e-MEC - IES Fale Conosco... Enade 2024 - C... Trello Meu Drive - Go... Painel Integra... Todos os favoritos

Governo Federal  
**Ministério da Educação**

Serviços Acompanhe Sua Solicitação

Enade 2025 - Abertura de Solicitação

**SAIBA MAIS**

Enem 2025 - Abertura de Solicitação

**SAIBA MAIS**

Fundo de Financiamento Estudantil

Fies Seleção - Abertura de demanda

**SAIBA MAIS**

Todos os serviços Mais solicitados

- 01 - FIES SELEÇÃO (Inscrição, pré-seleção, lista de espera)
- 02 - CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nivel 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 - SGA - Subsecretaria de Gestão Administrativa
- 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 Superior

**05 - INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira**

SELECIONE O ASSUNTO

Enade

Selecione um assunto do tema 05 - INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

SELECIONE O SERVIÇO

Enade 2025

SELECIONE O SERVIÇO

Problemas com o sistema

CANCELAR SELECIONAR

Como podemos ajudar?

## Formas e passo a passo – contato com o Inep

- Após o cadastro, o usuário deverá clicar em “Acessar” e realizar o acesso com seu login e senha no Fale Conosco
- Passo a passo para realizar a solicitação:
  1. clicar em Serviços (na parte superior esquerda da tela) e selecionar as opções do menu > Inep > Enade > Enade 2025 > Problemas com o sistema (conforme a captura de tela inicial de exemplo e/ou conforme as opções mais adequadas à solicitação em questão) e prosseguir;
  2. preencher as informações solicitadas, a descrição da solicitação (relatar o problema ocorrido) e clicar em continuar;
  3. anexar o(s) documento(s) comprobatório(s) que justifica(m) a solicitação (anexar a captura de tela, da página completa da tela do Sistema, sem cortes, com o problema/erro/mensagem do Sistema);
  4. Confirmar e finalizar/enviar a solicitação.

## Formas e passo a passo – contato com o Inep

- No ato do envio da solicitação, será gerado um número de protocolo, informado na própria tela, e o solicitante/usuário receberá uma mensagem de e-mail, da central de atendimento do MEC, no e-mail informado no ato do seu cadastro no Fale Conosco, confirmando a abertura do protocolo
- Após, quando o usuário acessar sua área no Fale Conosco, será possível acompanhar o andamento da solicitação, pelo número do protocolo
- Ao registrar a solicitação/abrir a demanda no Fale Conosco, o usuário terá um comprovante de que relatou o problema/erro do Sistema e aguarda solução. Caso o Inep demore para responder, com o número do protocolo em mãos, o usuário poderá contatar o Inep pelo telefone e/ou chat online e se informar sobre o atendimento/resolução do problema solicitado
- Quando a solicitação for respondida, o usuário receberá uma mensagem de e-mail, da central de atendimento do MEC, no e-mail cadastrado, informando a resposta e confirmando o fechamento do protocolo.

## Links importantes:

Portal do Inep: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/inicio>

Site do Enade:

<https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/avaliacao-e-exames-educacionais/enade>

Sistema Enade: <http://enade.inep.gov.br/enade/#!/index>

Sistema PND: <https://pnd.inep.gov.br/pnd/>

Sistema Enamed: <https://enamed.inep.gov.br/enamed/>

Acesso ao gov.br: <sso.acesso.gov.br>

Página do Enade 2025 na UNILA:

<https://portal.unila.edu.br/reitoria/areas/ciri/enade2025>