

ENADE 2024

**PASSO A PASSO PARA O
USUÁRIO ENTRAR EM
CONTATO COM O INEP EM
CASO DE ERRO E/OU
PROBLEMA NO SISTEMA
ENADE**

Ações preliminares

- Caso o usuário do Sistema Enade (estudante, Coordenador de curso e/ou outro) identifique algum erro e/ou problema no Sistema, preliminarmente, pode realizar as seguintes ações:
 - sair do Sistema Enade;
 - limpar o cache do(s) navegador(es);
 - mudar de navegador (para fins de navegação pelo Sistema Enade, deve ser usado Google Chrome ou Mozilla Firefox).
- Se, ao entrar novamente no Sistema Enade, 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 Enade 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), 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

- Para acessar o Fale Conosco:
 - i. opção: na página inicial do Sistema Enade, após realizar o acesso, 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

The screenshot shows the MEC portal interface. At the top, there's a navigation bar with accessibility options and user actions like 'MANUAL DE ACESSO AO FALE CONOSCO', 'ACESSAR', and 'CADASTRAR'. The main content area features three service cards: 'enade2024 Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes', 'enem2024 Exame Nacional do Ensino Médio', and 'FIES Fundo de Financiamento Estudantil'. Each card has a 'SAIBA MAIS' button. Below this, a sidebar lists 13 services, with '05 - INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira' highlighted. A modal window is open for the INEP service, showing a form to select an issue. The form includes dropdown menus for 'SELECIONE O ASSUNTO' (Enade), 'SELECIONE O SERVIÇO' (Enade 2024), 'SELECIONE O SERVIÇO' (Atendimento ao estudante), 'SELECIONE O SERVIÇO' (Problemas com o sistema), and 'SELECIONE O SERVIÇO' (Problemas com o sistema). Buttons for 'CANCELAR' and 'SELECIONAR' are at the bottom.

← → ↻ 📄 mecsp.metasix.solutions/portal/servicos 🔍 ☆ 🗑️ 🟠 Concluir atualização

Acessibilidade A+ A- ⓘ

MANUAL DE ACESSO AO FALE CONOSCO ACESSAR CADASTRAR

GOVERNO FEDERAL
UNIAO E RECONSTRUÇÃO
Brasil
Governio Federal
☰ Ministério da Educação

Serviços Acompanhe Sua Solicitação

enade2024
Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
Enade 2024 - Abertura de demanda
SAIBA MAIS

enem2024
Exame Nacional do Ensino Médio
Enem 2024 - Abertura de demanda
SAIBA MAIS

FIES 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 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 - 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
- 11 - SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
- 12 - STIC - Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
- 13 - SASE - Secretaria de Articulação Intersetorial e com os Sistemas de Ensino

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 2024

SELECIONE O SERVIÇO
Atendimento ao estudante

SELECIONE O SERVIÇO
Problemas com o sistema

SELECIONE O SERVIÇO
Problemas com o sistema

CANCELAR SELECIONAR

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 2024 > Atendimento ao estudante > 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 inteira da tela do Sistema Enade, 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, 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>

Acesso ao Gov.br

sso.acao.gov.br

Página do Enade 2024 na UNILA

<https://portal.unila.edu.br/reitoria/areas/ciri/enade2024>

Bom trabalho!

Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA)



enade2024
licenciaturas

Coordenadoria de Informação e Regulação Institucionais (CIRI)

Michael Jackson da Silva Lira
Técnico em Assuntos Educacionais
Procurador Educacional institucional (PI)

Débora Villetti Zuck
Pedagoga
Auxiliar Institucional (AI)

Última atualização: 09 de janeiro de 2025.