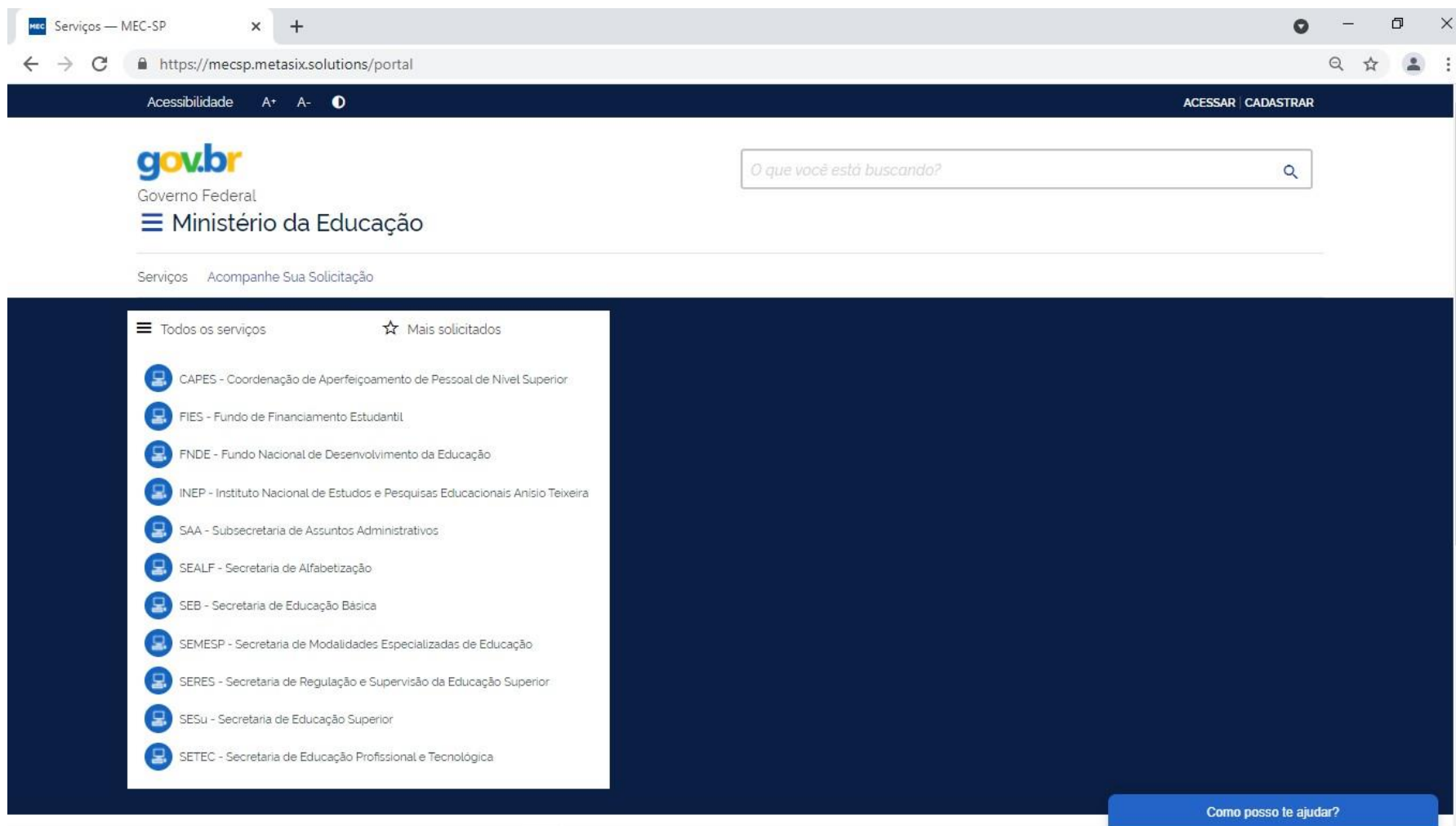


Olá! Este é o **Manual de Acesso ao Fale Conosco do Ministério da Educação**.

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 the MEC logo, accessibility options, and links for 'ACESSAR' and 'CADASTRAR'. The main content area features the 'gov.br' logo and the 'Ministério da Educação' name. A search bar is present with the placeholder text 'O que você está buscando?'. Below the header, there is a navigation bar with 'Serviços' and 'Acompanhe Sua Solicitação'. The 'Todos os serviços' menu is open, displaying a list of educational institutions and secretaries. A red arrow points to the 'FIES - Fundo de Financiamento Estudantil' option. The right side of the page shows the 'FIES - Fundo de Financiamento Estudantil' section with a dropdown menu for selecting a topic, currently set to '- Selecione'. Below the dropdown, there is a prompt to '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?'. The footer contains the text 'javascriptvoid(0)'.

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" with font size controls. The main header features 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 sidebar titled "Todos os serviços" lists various educational institutions and secretaries, with "SESu - Secretaria de Educação Superior" highlighted. On the right, a form titled "SESu - Secretaria de Educação Superior" prompts the user to "SELECIONE O ASSUNTO" with a dropdown menu currently showing "- Selecione". Below the dropdown, it says "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?". A small "javascriptvoid(0)" error message is visible in the bottom left corner.

Serviços — MEC-SP

https://mecsp.metasix.solutions/portal

Acessibilidade A+ A- 0

ACESSAR CADASTRAR

gov.br
Governo Federal
Ministério da Educação

O que você está buscando?

Serviços 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

SELECIONE O ASSUNTO

- Selecione

Selecione um assunto do tema SESu - Secretaria de Educação Superior

CANCELAR SELECIONAR

Como posso te ajudar?

javascriptvoid(0)

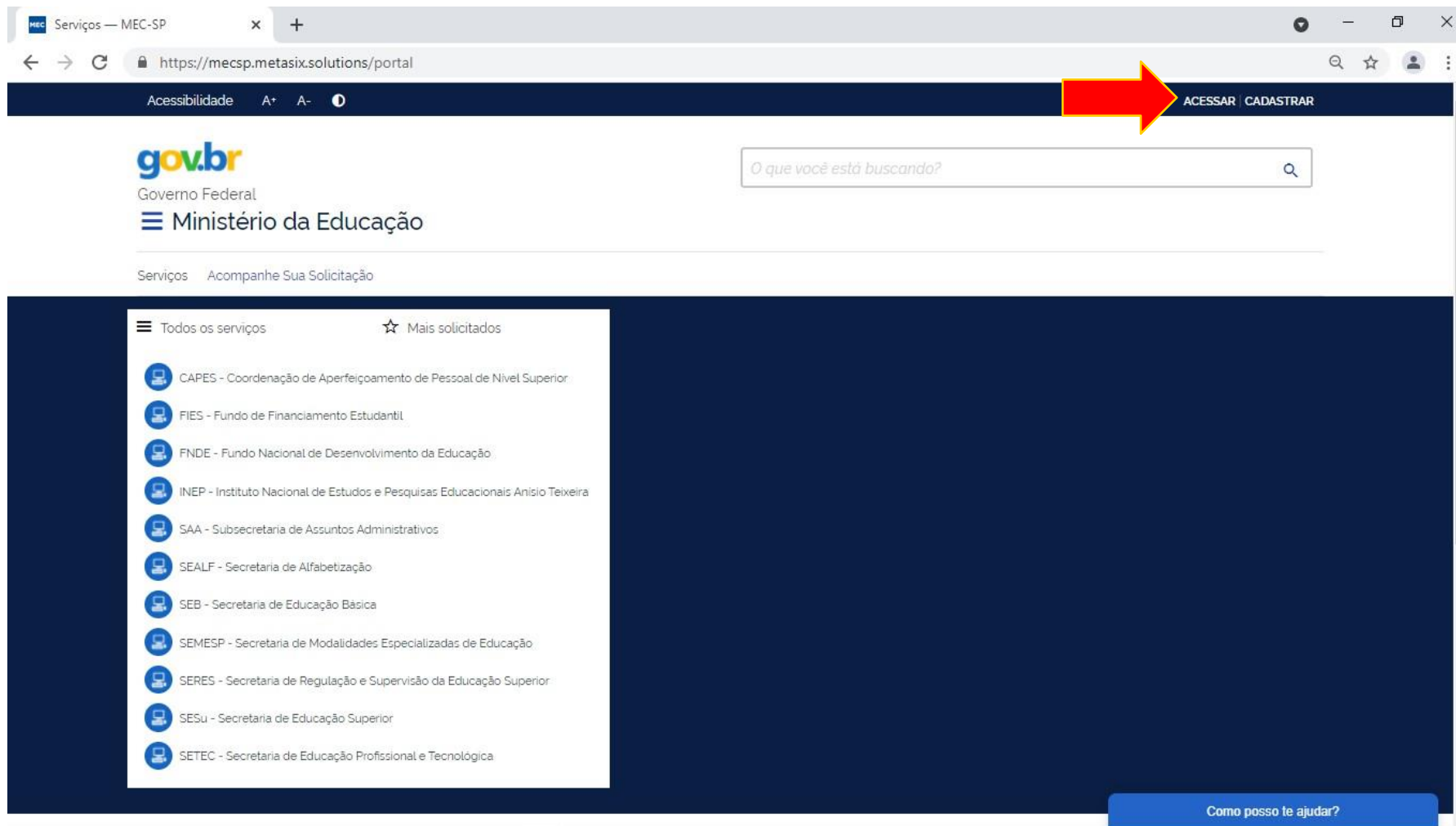
Ao escolher o assunto desejado e posteriormente o respectivo serviço, será apresentada a opção “**SELECIONAR**”.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal>. The page header includes the MEC logo, the text "Serviços — MEC-SP", and navigation links "ACESSAR" and "CADASTRAR". The main content area features the "gov.br" logo, "Governo Federal", and "Ministério da Educação". A search bar is present with the placeholder text "O que você está buscando?". Below the header, there are links for "Serviços" and "Acompanhe Sua Solicitação". The main content is divided into two panels. The left panel, titled "Todos os serviços", lists various educational institutions and secretariats, with "SESu - Secretaria de Educação Superior" highlighted. The right panel, titled "SESu - Secretaria de Educação Superior", contains two dropdown menus for selecting a subject and a service, both with the placeholder text "Assistência estudantil. Quais os programas de apoio destinado à manutenção de al.". Below these menus are two buttons: "CANCELAR" and "SELECIONAR". At the bottom right, 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”.



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

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal>. The page has a dark blue header with 'ACESSAR' and 'CADASTRAR' links. A modal window titled 'Acesso à área restrita' is centered on the screen. It contains the following elements:

- Field: LOGIN (CPF/CNPJ OU E-MAIL) with a placeholder text: Ex: Número do CPF/CNPJ sem pontos ou traços
- Field: SENHA
- Checkbox: ☐ PERMANECER CONECTADO
- Buttons: **ENTRAR** (red) and **ENTRAR COM O FACEBOOK** (blue)
- Links: [Cadastre-se clicando aqui](#) and [Esqueci Minha Senha](#)

A red arrow points to the 'Cadastre-se clicando aqui' link. The background page shows the MEC logo, 'Serviços — MEC-SP', and a list of services on the left sidebar.

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 with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal/cadastro>. The page is titled "Faça seu Cadastro" and contains several sections for user registration:

- Informações Obrigatórias:** Includes fields for "NOME COMPLETO*" and "CPF*", and radio buttons for "FISICA" (selected) and "JURIDICA".
- E-MAIL*:** Includes fields for "E-MAIL*" and "CONFIRMAÇÃO DE E-MAIL*".
- Informações pessoais:** Includes dropdowns for "GÊNERO" and "RAÇA / COR", and text fields for "NASCIMENTO" and "RG".
- Endereço Residencial:** Includes fields for "CEP*", "ENDEREÇO*", "NÚMERO*", "COMPLEMENTO", "BAIRRO*", "CIDADE*", and "ESTADO*".
- Contatos:** Includes a dropdown for "TIPO DE TELEFONE*" and a text field for "TELEFONE*".
- Segurança:** Includes fields for "CRIE SUA SENHA*" and "REPETIR SENHA*", and radio buttons for "VOCÊ TEM DEFICIÊNCIA?" (SIM/NÃO) and "QUAL O TIPO DE DEFICIÊNCIA?" (AUDITIVA/FÍSICA/INTELLECTUAL/MENTAL/VISUAL/MÚLTIPLA).

A large red arrow points to the "Cadastrar" button at the bottom right of the form.

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](#).

A imagem é uma captura de tela de um navegador web mostrando o portal "Serviços — MEC-SP". O endereço da barra de endereços é "https://mecsp.metasix.solutions/portal/servicos". No topo, há uma barra de navegação com "Acessibilidade", "A+", "A-", e "OLÁ" seguido por um campo de login com o botão "ACESSAR MINHA ÁREA" e "SAIR".

Logo abaixo, o "gov.br" e "Governo Federal" são exibidos, seguidos pelo "Ministério da Educação". Uma barra de busca contém o texto "O que você está buscando?".

Na seção principal, há uma barra com "Serviços" e "Acompanhe Sua Solicitação".

À esquerda, há um menu "Todos os serviços" com uma lista de instituições, onde a "SEB - Secretaria de Educação Básica" está destacada. À direita, há um formulário para a "SEB - Secretaria de Educação Básica" com os seguintes campos:

- "SELECIONE O ASSUNTO" com uma lista suspensa selecionando "AVAMEC".
- Texto: "Selecione um assunto do tema SEB - Secretaria de Educação Básica".
- "SELECIONE O SERVIÇO" com uma lista suspensa selecionando "O que é a plataforma AVAMEC?".
- Outro campo "SELECIONE O SERVIÇO" com a mesma opção selecionada.
- Botões "CANCELAR" e "SELECIONAR".

Na base da página, há um botão azul que diz "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 MEC logo, the text 'Serviços — MEC-SP', and a search bar. The main content area features the 'gov.br' logo, 'Governo Federal', and 'Ministério da Educação'. A sidebar on the left lists various services, including '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'. The main content area displays the title 'O que é a plataforma AVAMEC?' and 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 navigation bar with tabs: 'INFORMAÇÃO' (active), 'SOLICITAÇÃO', 'ARQUIVOS', and 'CONFIRMAÇÃO'. A red arrow points to a green button labeled 'Solicitar como' in the bottom right corner of the main content area. The footer includes a link '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 displays a web browser window with the URL <https://mecsp.metasix.solutions/portal/solicitacao?t=2819&a=31773&a=31774&servico=29584>. The page title is "Serviços — MEC-SP". On the left, a sidebar lists various services: 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 this, a progress bar indicates four steps: "INFORMAÇÃO", "SOLICITAÇÃO" (current), "ARQUIVOS/CAPTCHA", and "CONFIRMAÇÃO". The "Campos específicos" section contains several text input fields: "NOME COMPLETO*", "CPF*", "EMAIL CADASTRADO NO CURSO*" (repeated four times), and "TELEFONE*". A "Descrição*" section features a large text area with the placeholder "Descreva detalhes que possam facilitar o atendimento de sua solicitação.". At the bottom, there are two buttons: "Voltar para a etapa anterior" and "Continuar >". 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”.

The screenshot shows a web browser at the URL `mecsp.metasix.solutions/portal/solicitacao?t=2829&servico=32048`. The page header includes links for 'Acessibilidade', 'MANUAL DE ACESSO AO FALE CONOSCO', 'ACESSAR', and 'CADASTRAR'. The main content area is titled 'Ministério da Educação' and 'Serviços Acompanhe Sua Solicitação'. A sidebar on the left lists 10 services, with '01 - FIES SELEÇÃO' selected. The main panel shows a progress bar with four steps: 'INFORMAÇÃO', 'SOLICITAÇÃO', 'ARQUIVOS/CAPTCHA' (current), and 'CONFIRMAÇÃO'. Below the progress bar, there is a section for adding attachments. A table with columns 'NOME' and 'TAMANHO' shows 'Sem arquivos adicionados'. A red arrow points to the '+ Adicionar anexos' button. Below the table, there is a reCAPTCHA section with a checkbox labeled 'Não sou um robô' and a red arrow pointing to it. To the right of the checkbox is the reCAPTCHA logo and links for 'Privacidade' and 'Termos'. At the bottom right, there is a 'Finalizar' button and a 'Como posso te ajudar?' link.

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 MEC logo, "Serviços — MEC-SP", and navigation links like "Acessibilidade", "A+", "A-", and "OLA". The main content area features the "gov.br" logo, "Governo Federal", and "Ministério da Educação". A search bar is present with the placeholder "O que você está buscando?". Below the header, there's a breadcrumb trail: "Serviços > Acompanhe Sua Solicitação". The main message states: "Recebemos sua solicitação." followed by a path: "Caminho: Início > SEB - Secretaria de Educação Básica > AVAMEC > O que é a plataforma AVAMEC? > O que é a plataforma AVAMEC?". It then says "Gessane Lima," and "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. At the bottom, there are six service tiles: "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 link "Como posso te ajudar?".

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