

Assunto: ENADE 2024 – POSSÍVEL SOLUÇÃO PARA EFETIVAR RECLAMAÇÕES JUNTO AO MEC  
Data: 02/10/2024

Prezados Estudantes de Letras-Português,

inicialmente agradecendo muito à colega de vocês que conseguiu acessar o canal de reclamações junto ao MEC via telefone, repasso-lhes na íntegra a mensagem que ela me enviou. Tentem seguir os passos indicados por ela e, em último caso, utilizem o telefone. Por favor, sigam essas orientações cuidadosamente.

Telefone: 0800 61 61 61

-----  
Vi que os colegas estão com dificuldade pra acessar logo de início porque depois de selecionar o ícone "Reclamações" aparece a tela com "Ocorreu um erro no sistema".

A atendente recomendou outro caminho (que funcionou):

1. Acessar o [mec.gov.br](http://mec.gov.br)
2. Canais de atendimento > Fale conosco [ao final da página, na área azul escuro, em "Canais de Atendimento"]
3. "Acesse o fale conosco do MEC" [ao final da área branca na nova página aberta]
4. Finalmente aparece a tela por meio da qual é possível seguir o caminho que havia recomendado

Eu já tinha conseguido chegar aí também por meio do sistema do Enade. Acessando Início > Fale conosco, fui direcionada para essa última tela.

O meu problema especificamente era com o login do Fala.BR. Mesmo após o cadastro não estava conseguindo logar para finalizar a reclamação. A atendente do 0800 esclareceu que eu deveria fazer login com o meu CPF (e não com o e-mail) + a senha específica do cadastro do Fala.BR, que não é a do Gov.

Acho que é importante ressaltar essas informações porque eu, por exemplo, estava tentando login apenas com o e-mail + senha do Fala.BR, foi o que entendi do cadastro. Outras pessoas podem ter a mesma dificuldade ou tentar com as credenciais do Gov.

É isso, a atendente disse que a resposta por esse meio é mais rápida do que pela plataforma integrada do Fala.BR, como havia feito antes.

-----  
Volto a orientá-los no sentido de guardarem comprovação de tentativas de acesso ou de abertura de chamado ("print" de tela cheia/completa), para o caso de eventual necessidade de justificar algum não-cumprimento de etapas do ENADE.

Por favor, informem também aos seus Supervisores e Orientadores.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Cirineu Cecote Stein  
Coordenador do Curso de Letras-Português  
UFPB/CCHLA