

Assunto: ENADE 2024 – RECLAMAÇÕES DIRETAMENTE AO MEC-INEP

Data: 30/09/2024

Prezados Estudantes de Letras-Português e Orientadores de Estágio Supervisionado,

pelo que percebi, o problema de acesso à plataforma ENADE não foi resolvido, a despeito da resposta afirmativa que recebi na sexta-feira passada. Fui informado de que esse problema também ocorre com outro curso.

Infelizmente, como Coordenador de Curso somente me resta orientá-los em um sentido: as pessoas que estiverem com problema de acesso à plataforma ENADE deverão entrar em contato diretamente com o MEC e abrir uma reclamação. Para a minha reclamação (que não foi resolvida), a resposta foi dada no prazo de 24 horas.

Para abrirem a reclamação (o sistema pode estar lento; talvez seja necessário buscar horários alternativos), façam o seguinte:

- a) endereço eletrônico: [www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br);
- b) ao final da página: Canais de atendimento/Reclamação;
- c) talvez seja preciso realizar cadastro no sistema Fala.Br para registrar a reclamação (mas parece que via SouGov.br também seria possível);
- d) em “Todos os serviços”, selecionem 05 – INEP;
- e) assunto: Enade
- f) selecione o serviço: Atendimento ao estudante / Problemas com o sistema / Problemas com o sistema
- g) na sequência, haverá menus sequenciais “Informação”, “Solicitação”, “Arquivos”, “Confirmação”

Descrevam detalhadamente o problema ocorrido, incluindo datas, horários e o que mais julgarem pertinente, inclusive terem feito o que a mensagem enviada ao Coordenador de Curso orientou a fazer, como acesso por outro navegador etc.. Antes da confirmação do registro da reclamação, haverá a possibilidade de anexar arquivos. Em sintonia com a mensagem que recebi do MEC, produzam o arquivo de erro RIGOROSAMENTE como indicado abaixo:

-----  
Caso a dificuldade persista, solicitamos que seja enviada a captura de tela completa do Sistema Enade na funcionalidade correspondente a ação desejada, abrangendo data e hora da ação e as eventuais mensagens de erro. Não são aceitas para fins de orientação das investigações técnicas fotos, imagens obtidas com outras formas de captura de tela para além da indicada ou imagens que não abranjam a tela inteira do computador.  
-----

Por favor, repassem esta mensagem a seus Supervisores nas escolas, para o caso de estarem também com os mesmos problemas.

E sejamos precavidos: já parece mais do que evidente que o sistema ENADE está com problema. Quem estiver com dificuldade de acesso, faça o registro da reclamação junto ao MEC e guarde absolutamente tudo o que for possível para comprovar que o erro não estava sob seu controle. Na eventualidade de precisarmos justificar por que não foi cumprida tal ou qual etapa, haverá sustentação documental para isso.

Lamento verdadeiramente não poder fazer mais do que o que orientei acima. E continuo à disposição.

Atenciosamente,

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