

Prezado Aluno

A abertura de demanda é um processo de protocolo e acompanhamento da solicitação de seu financiamento diretamente com o agente operador do FIES, o FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação.

Esta ferramenta é utilizada por estudantes, instituições de ensino superior e agências bancárias para solicitar orientações ou a correção de informações dos contratos dos estudantes.

Ao abrir uma demanda, o estudante e as instituições ficarão mais resguardados em caso de precisar recorrer em função de algum problema, ou ter respondida mais rapidamente e confiavelmente alguma dúvida sobre o Fies.

Antes de realizar os procedimentos descritos neste manual, entre em contato com a equipe de Bolsas e Financiamentos, no SIGA e verifique qual é a situação do seu contrato de financiamento, para após a verificação da equipe técnica realizar a abertura da demanda.

Para mais informações entre em contato através do telefone: (41) 3271-1555 e do e-mail: bolsasefinanciamentos@pucpr.br, ou compareça ao SIGA (Suporte Integrado de Gestão Acadêmica) de seu campus para o atendimento presencial.

Cordialmente,

Concessão de Créditos, Bolsas e Financiamentos - PUCPR

Manual de Solicitação de Demanda



PDE | **FIES**

**PROGRAMA DE FINANCIAMENTO
ESTUDANTIL**

I – Introdução

Neste manual apresentaremos de modo simplificado os procedimentos para abertura de demanda junto ao sistema do FIES, para todos os alunos que possuem algum tipo de erro ou problema em seu sistema (SisFIES) e que por ventura não consigam solicitar seus aditamentos de renovação por conta destes problemas.

1º PASSO – ACESSANDO O SITE:

O aluno deverá acessar o site <http://sisfiesportal.mec.gov.br/index.html> e logo em seguida, clicar no link “CONTATO” localizado no menu do lado esquerdo da página.



The image shows a screenshot of the SisFIES website. On the left, there is a vertical menu with the following items: "O QUE É O FIES?", "COMO SE INSCREVER", "INSCRIÇÃO PASSO A PASSO", "CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO", "PERGUNTAS FREQUENTES", "CONSULTA DE CURSOS E INSTITUIÇÕES", "SIMULE SEU FINANCIAMENTO", "FAÇA SUA INSCRIÇÃO", "ABATIMENTO DE 1% - PROFESSOR", "LEGISLAÇÃO", "RENEGOCIAÇÃO", "CONTATO", and "PUBLICIDADE". The "CONTATO" item is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the right. The main content area features a banner with a group of students and a circular button that says "Inscreva-se no FIES". Below the banner are several buttons: "Tire suas dúvidas sobre o fies!", "Saiba como fazer sua inscrição", "Instituições participantes", "ABATIMENTO DE 1% - PROFESSOR", "RENEGOCIAÇÃO", "ADITAMENTO DE CONTRATO", and "ABATIMENTO DE 1% - MÉDICO". Each button has a corresponding "ACESSE AQUI!!" link below it.

*A conclusão da inscrição fica condicionada à existência de limite financeiro da Instituição de Ensino Superior e à disponibilidade orçamentária e financeira do FIES e do Fundo de Garantia de Operações de

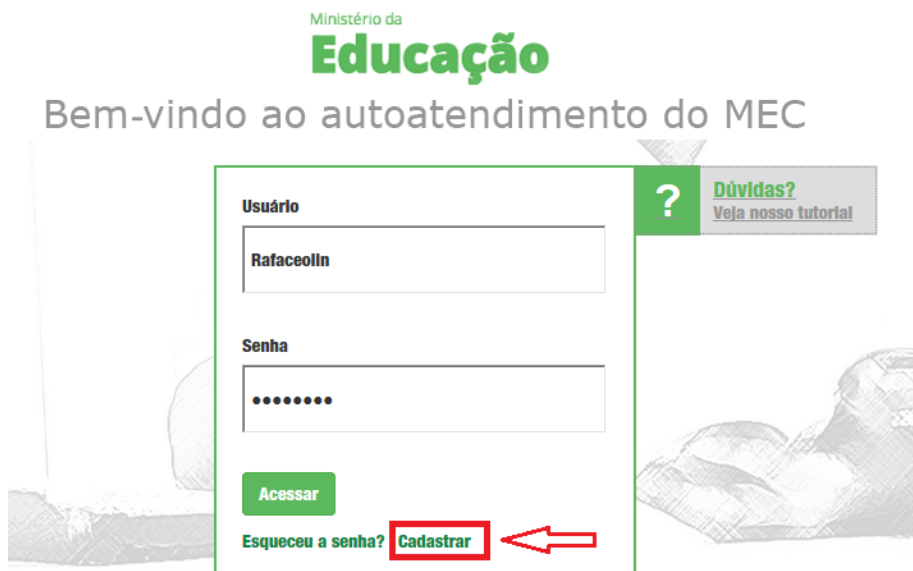
Feito isto, o aluno deverá clicar em “ENVIE UMA MENSAGEM” na página seguinte:



The image shows a screenshot of the FIES website. At the top right, there are links for "Aumentar letra", "Letra normal", and "Des-Voz". The main header features the slogan "QUEM ACREDITA EM SI MESMO MERECE O NOSSO CRÉDITO." Below this is a photograph of five diverse students walking outdoors. A circular graphic on the right says "Inscreva-se no FIES*" with the FIES logo below it. On the left, a vertical menu lists various options: "O QUE É O FIES?", "COMO SE INSCREVER", "INSCRIÇÃO PASSO A PASSO", "CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO", "PERGUNTAS FREQUENTES", "CONSULTA DE CURSOS E INSTITUIÇÕES", "SIMULE SEU FINANCIAMENTO", "FAÇA SUA INSCRIÇÃO", "ABATIMENTO DE 1% - PROFESSOR", "LEGISLAÇÃO", and "RENEGOCIAÇÃO". A yellow "CONTATO" section contains the text "Dúvidas e informações sobre o FIES: Central de Atendimento - 0800 616161 ou [envie uma mensagem](#)". A red arrow points to the "envie uma mensagem" link. At the bottom, there is a copyright notice: "© 2011 Ministério da Educação. Todos os direitos reservados."

2º PASSO – EFETUANDO O LOGIN:

O aluno será redirecionado ao Autoatendimento do Ministério da Educação, onde deverá realizar um breve cadastro para que possa ter acesso as solicitações. Para o primeiro acesso o aluno deve clicar em “CADASTRAR”



Ministério da
Educação

Bem-vindo ao autoatendimento do MEC

Usuário
Rafaceolin

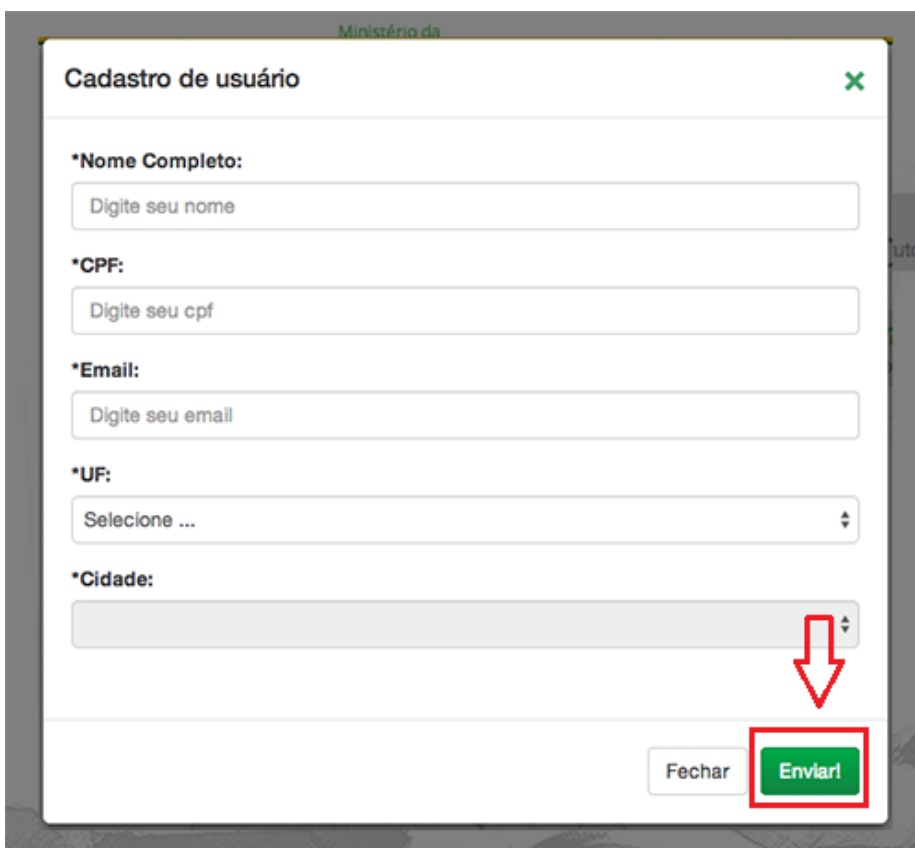
Senha
.....

Acessar

Esqueceu a senha? **Cadastrar** ←

Dúvidas?
Veja nosso tutorial

Preencher os dados solicitados e clicar em “ENVIAR”, você receberá um e-mail com seu login e senha para acesso, se não receber o e-mail em sua caixa de entrada, por favor não deixe de verificar em seu "lixo eletrônico" ou "spam". Ele pode estar lá!



Ministério da

Cadastro de usuário

*Nome Completo:
Digite seu nome

*CPF:
Digite seu cpf

*Email:
Digite seu email

*UF:
Selecione ...

*Cidade:
[Dropdown menu]

Fechar **Enviar**

Com o login e a senha que você recebeu em seu e-mail, preencha os campos solicitados e clique em “**ACESSAR**”.

Ministério da
Educação

Bem-vindo ao autoatendimento do MEC

Usuário

Senha

Acessar

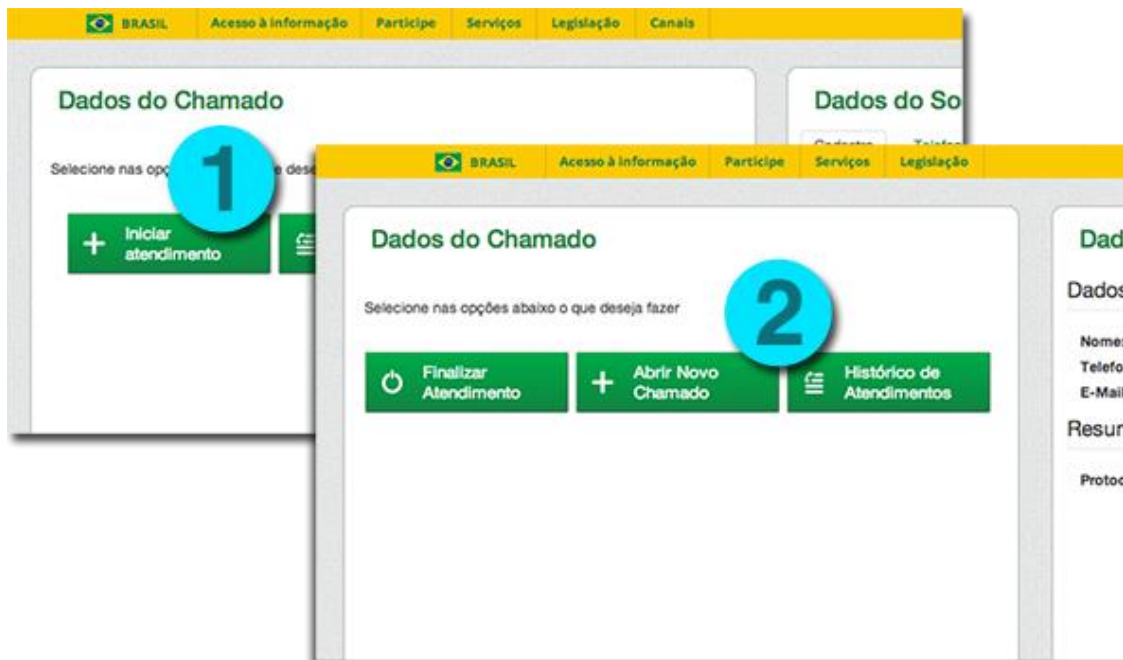
[Esqueceu a senha?](#) | [Cadastrar](#)

? [Dúvidas?](#)
Veja nosso tutorial

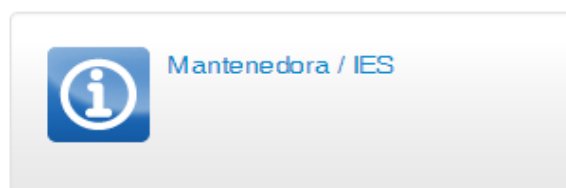
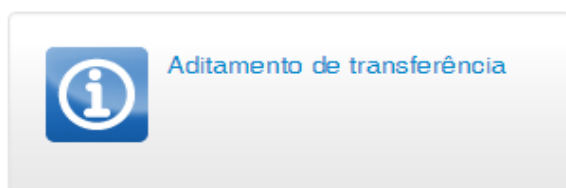
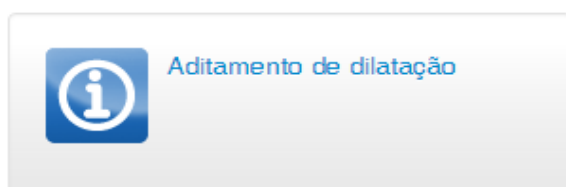
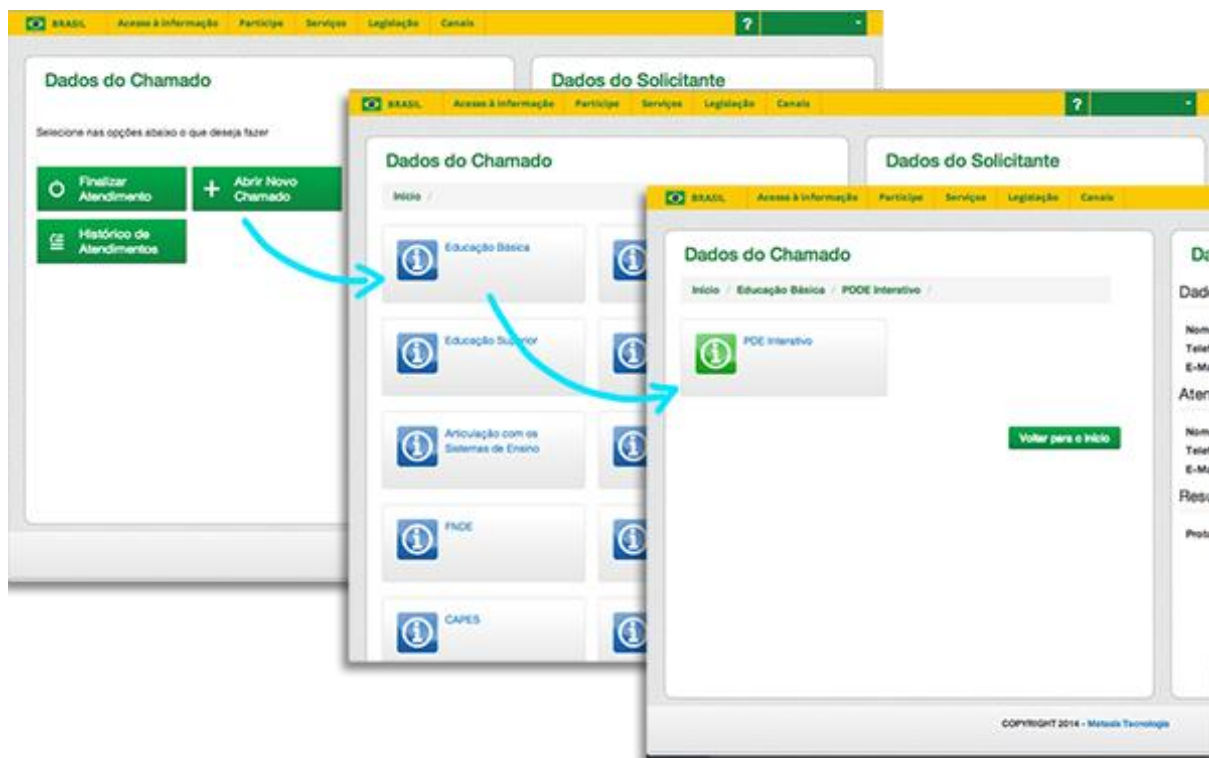
3º PASSO – ABRINDO UMA DEMANDA:

Com o login já efetuado o aluno poderá realizar a abertura das demandas da seguinte forma:

1. Para abrir uma demanda, clique em "**Iniciar atendimento**";
2. E depois em "**Abrir novo chamado**".



Selecione o assunto equivalente a sua solicitação e siga a navegação filtrando os assuntos até chegar a um único tema, que aparecerá na cor verde para clicar, clicar em > FIES > FIES – ENSINO SUPERIOR; Nesta última tela você deverá escolher o assunto que refere-se ao seu problema como:
ADITAMENTO DE RENOVAÇÃO, ADITAMENTO DE SUSPENSÃO, ADITAMENTO DE TRANSFERÊNCIA, ADITAMENTO DE DILATAÇÃO ou ADITAMENTO DE ENCERRAMENTO.



4º PASSO – DESCRIÇÃO DA DEMANDA:

O Ministério da Educação exige alguns dados que devem conter na descrição da demanda, como: nome completo, CPF, data de nascimento, e-mail, telefone para contato, nome da mantenedora, CNPJ da mantenedora, IES, curso e local de oferta (endereço da IES). Para facilitar o entendimento, abaixo segue um modelo de preenchimento do campus Curitiba, para demais campus basta alterar os dados do Campus, Endereço e CEP:

NOME: José da Silva 20/05/1993 CPF: 000.000.000-00 Curso: ENG. CIVIL

TELEFONE: (41) 9999-9999

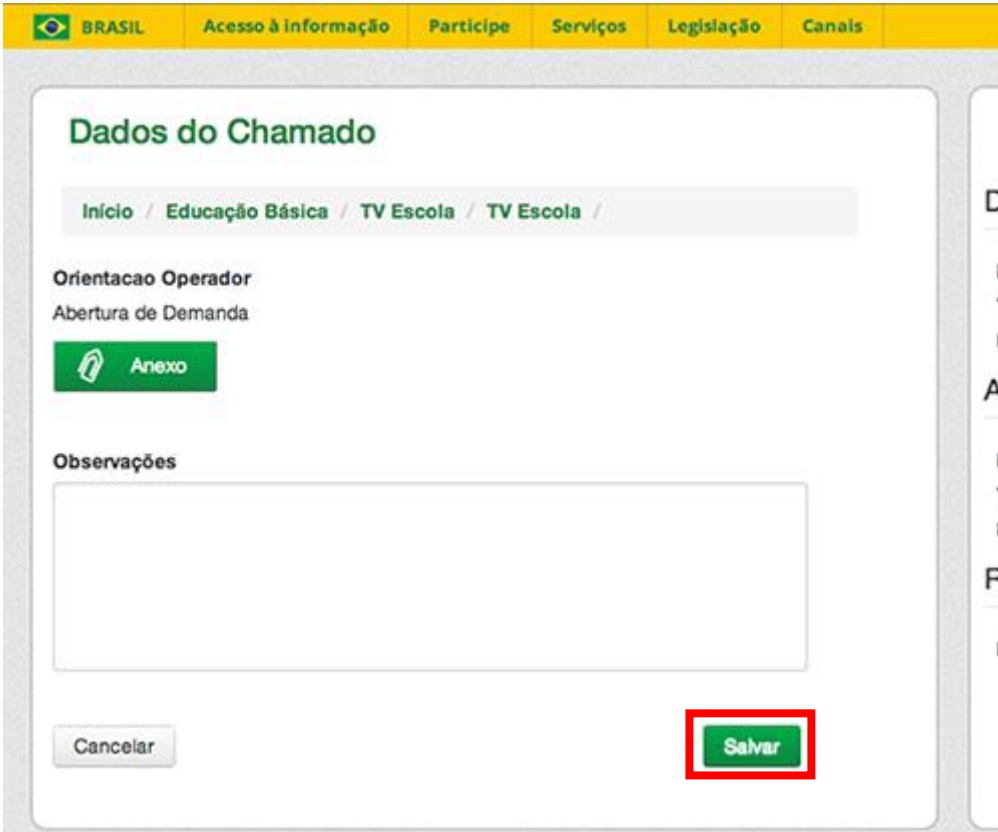
E-MAIL: josedasilva@xxxxx

Pontifícia Universidade Católica do Paraná - Código 10 - Campus Curitiba

Endereço: Rua Imaculada Conceição 1155, Prado Velho, Curitiba, Paraná,

CEP: 80215-901 CNPJ: 76.659.820/0001-51

Descrição do problema: “Meu aditamento está pendente, pelo motivo...”



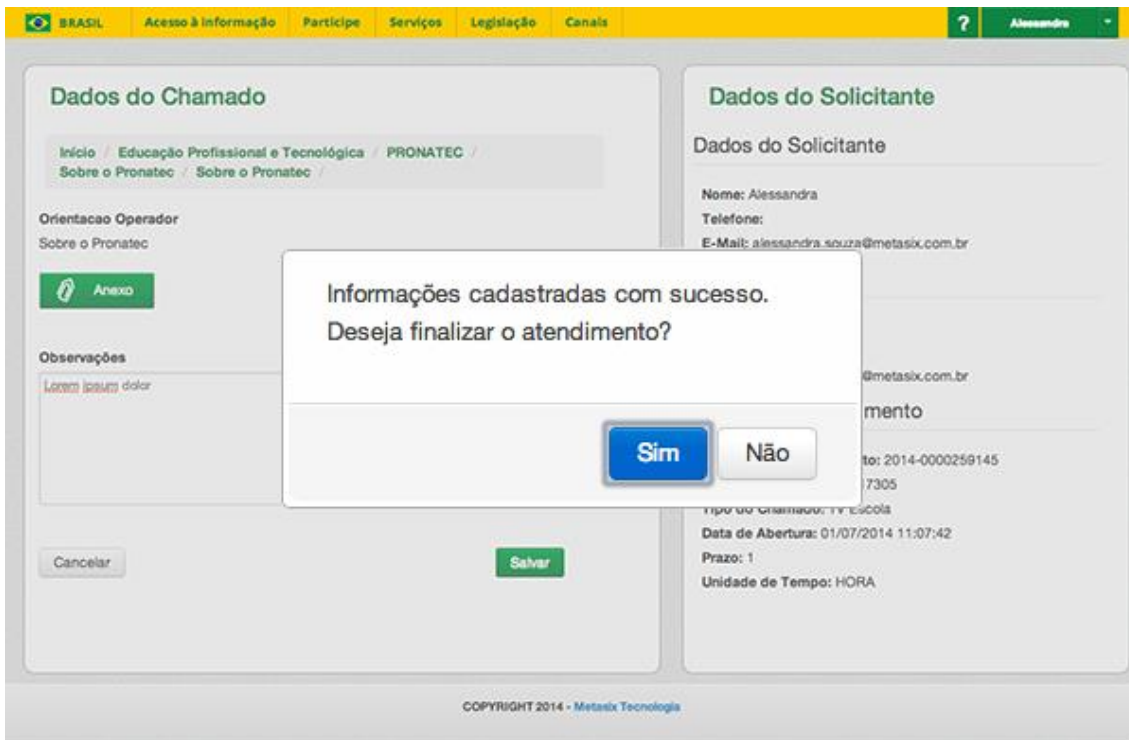
Obs.: se for preciso anexar algum documento como: cópia de contrato, printscreen do erro, ou qualquer outro tipo de documento, clique em “**Anexo**” e selecione o arquivo desejado.

Preencha o formulário com a solicitação desejada e clique em “**Salvar**”.

5º PASSO – FINALIZANDO A DEMANDA

Para Finalizar a abertura da demanda e do atendimento clique em **“Sim”**. Pronto sua solicitação foi enviada com sucesso!!!

A resposta de sua demanda será enviada via e-mail assim que finalizada pelo FNDE devendo de imediato o aluno comparecer a instituição de ensino para que possa dar continuidade em seu processo de renovação.



The screenshot displays a web interface for managing a request. A central dialog box asks for confirmation to finalize the service. The background form is partially visible, showing fields for user information and request details.

**Informações cadastradas com sucesso.
Deseja finalizar o atendimento?**

Sim **Não**

Dados do Chamado

Início / Educação Profissional e Tecnológica / PRONATEC /
Sobre o Pronatec / Sobre o Pronatec /

Orientação Operador
Sobre o Pronatec

Anexo

Observações
Lorem ipsum dolor

Cancelar Salvar

Dados do Solicitante

Dados do Solicitante

Nome: Alessandra
Telefone:
E-Mail: alessandra.souza@metasix.com.br

@metasix.com.br
mento
to: 2014-0000259145
7305
Tipo de Criador: TV ESCOLA
Data de Abertura: 01/07/2014 11:07:42
Prazo: 1
Unidade de Tempo: HORA

COPYRIGHT 2014 - Metasix Tecnologia

6º PASSO – JUSTIFICANDO A DEMANDA

Após a abertura da demanda no site do Ministério da Educação, o aluno deverá imprimir a solicitação que realizou e protocolar uma cópia no atendimento do SIGA, para que possamos ter um controle e realizarmos os lançamentos em caráter provisório até a resolução do problema.

É indispensável o acompanhamento da resolução da demanda por parte do aluno, para que possa comunicar a instituição que seu problema foi ou não resolvido.