

IsF-Inglês

Dificuldades para o candidato realizar a inscrição nas aulas presenciais e as possíveis soluções para cada uma

1. Sistema apresenta mensagem “Sua inscrição não pode ser processada porque você não cumpre os requisitos necessários estabelecidos no edital vigente”.

a) Alunos de graduação, de mestrado ou de doutorado:

- O coordenador precisará verificar se os dados do aluno constam na planilha de discentes enviada pela IES.
 - Caso não constem, a IES deve realizar o upload de uma nova planilha contendo os dados deste discente. Lembrando que as planilhas demoram 1 dia para o processamento no sistema.

- Verificar se o resultado do teste TOEFL ITP do candidato já está disponível no sistema <http://isfaluno.mec.gov.br/> - Centro Aplicador.
 - Caso o resultado ainda não esteja disponível, e já tenha passado o prazo de 45 dias, o candidato deverá entrar em contato com o Fale Conosco do MEC (<<http://isf.mec.gov.br/ingles/pt-br/fale-conosco>>). Caso ainda não tenha findado os 45 dias, orientamos que o candidato aguarde as próximas inscrições.

- O coordenador precisará verificar o valor da porcentagem da integralidade do curso do aluno que foi informado pela IES na planilha de discentes.
 - Caso tenha informado integralidade maior que 90%, o candidato não poderá realizar inscrição. Se esta integralidade for de um curso anterior, ou mesmo errada, a IES deve informar nova planilha atualizando os dados do aluno.

- b) Técnicos e docentes ativos das universidades federais:**
- Verificar se o resultado do teste TOEFL ITP do candidato já está disponível no sistema <http://isfaluno.mec.gov.br/> - Centro Aplicador.
 - Caso o resultado ainda não esteja disponível, e já tenha passado o prazo de 45 dias, o candidato deverá entrar em contato com Fale Conosco do MEC (<<http://isf.mec.gov.br/ingles/pt-br/fale-conosco>>). Caso ainda não tenha findado os 45 dias, orientamos que o candidato aguarde as próximas inscrições.

2. Sistema apresenta mensagem “Os dados digitados não conferem com nossa base. Atente para o nome e sobrenomes de sua mãe. Caso haja divergência, insira dados cadastrados anteriormente na Receita Federal”.

O Programa Idiomas Sem Fronteiras - ISF migra os dados do candidato do sistema da Receita Federal do Brasil - RFB. Esta mensagem de erro é apresentada quando o nome da mãe preenchido pelo candidato está diferente do informado pela RFB, vinculado ao seu CPF.

- Desta forma, orientamos que o candidato entre em contato com alguma agência da Receita Federal e solicite a atualização do **nome da mãe vinculado ao seu CPF**.
- Caso já tenha feito a atualização na Receita Federal, solicitamos que abra uma demanda, via formulário, no Fale Conosco através do site: <http://isf.mec.gov.br/ingles/pt-br/fale-conosco> e nos envie Nome Completo, CPF e data de nascimento do candidato; Nome Completo da mãe e o comprovante de atualização do nome da mãe com um breve relato do problema no campo descrição, para que façamos as devidas alterações.

3. Sistema apresenta mensagem “Credenciais Inválidas”.

Informamos que os caracteres que compõem o código de acesso devem ser digitados conforme a imagem recebida por e-mail para que o sistema possibilite o acesso. O sistema difere letras maiúsculas de minúsculas. O candidato pode copiar e colar o código de acesso diretamente do e-mail recebido.

- Caso mesmo assim o sistema não possibilite o acesso, orientamos que solicite 1º acesso novamente.

4. Sistema apresenta mensagem “Usuário ativo sem permissão para logar”.

Orientamos que os candidatos entrem em contato com o Fale Conosco do MEC (<<http://isf.mec.gov.br/ingles/pt-br/fale-conosco>>) enviando um Print da mensagem de erro.