

## **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.