

## **Orientação para aqueles candidatos com problemas no recebimento do e-mail institucional com o link de acesso a plataforma de matrícula.**

A Universidade Federal de Pernambuco informa que, iniciou no dia 20/04 a pré-matrícula dos candidatos selecionados no SISU 2021. Alguns candidatos cometeram erro de digitação, no ato da inscrição na base do SISU, e por este motivo a UFPE não consegue contatar o candidato.

Quem se enquadrar nesta situação, deverá:

1. Primeiro passo é verificar a caixa de Spam e se o email informado no Sisu está correto.
2. Caso não encontre o e-mail ou este esteja errado na base do Sisu/MEC, deverá entrar em contato através do suporte.stidocs@ufpe.br, informando : nome completo, CPF, campus, curso, turno de aprovação. Deve, ainda, enviar cópia do RG.
3. Em seguida, será enviada a resposta ao e-mail do candidato com orientações sobre como proceder.
4. No e-mail resposta, constará o link para solicitar o acesso ao sistema. O acesso se dará por: <https://stidocs.ufpe.br/otrs/customer.pl#Reset>
5. Ao solicitar o acesso, o sistema envia um email com um link para que a senha seja gerada. Clicar no link APENAS UMA ÚNICA VEZ e aguardar para ser direcionado ao sistema.
6. Se você tiver solicitado o acesso várias vezes, APENAS o último link enviado é que estará válido. Os anteriores expiram sempre que um novo é emitido.
7. Portanto, verifique na sua caixa postal o email MAIS RECENTE com esse link de confirmação.
8. Ao clicar no link mais recente, o sistema confirmará (aparecerá uma mensagem na tela) que a senha foi gerada.
9. Em seguida, você receberá um outro email com essa senha.

Lembramos que a entrega dos documentos poderá ser feita até o dia 22/04.