

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO

MATERIAL DE APOIO AO CANDIDATO
VESTIBULAR MEDICINA 2026

Pelotas, outubro de 2025.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1 - REQUISITOS	3
1.1 Sistema Operacional	3
1.2 Conexão	4
1.3 Multimídia	4
1.4 Múltiplos monitores	4
2 - MSB	5
2.1 Cuidados pré-instalação	5
2.1.1 O procedimento padrão de desinstalação de programas	6
2.2 Instalação do MSB	6
3 - SOLUÇÃO DE PROBLEMAS	8
3.1 Mensagem de erro ao iniciar o MSB	8
3.2 Outros Erros/mensagens	10
3.3 Instalação corrompida	13
3.4 Acessando Ambiente de prova	13
3.5 Solicitando permissões de microfone/webcam	14
3.6 Segunda Câmera	14
3.7 Selfie e Documento de Identificação	20
4 - OUTRAS INFORMAÇÕES	17
5 - ERRO NA REDE	18
6 - BLOQUEIO DE STREAMS DE VÍDEO	18
7 - VERSÃO DO MSB NÃO SUPORTADA	19
8 - COMO PEDIR SUPORTE?	19

INTRODUÇÃO

Este manual foi elaborado para orientar os candidatos no processo de instalação do ambiente de prova. Nele, estão descritos de forma clara e objetiva os procedimentos necessários, bem como soluções para os principais problemas que podem surgir durante o uso da plataforma.

Incluimos links externos para soluções verificadas, garantindo que você tenha acesso a informações seguras e atualizadas.

Caso as soluções apresentadas não sejam suficientes, nossos canais de atendimento — listados ao final deste documento — estão disponíveis para oferecer suporte adicional.

1- REQUISITOS

O candidato deve ter atenção especial aos requisitos necessários para a realização da prova, verificando cada item e seu funcionamento antes do início do teste. Essa é uma forma eficaz de evitar contratempos no dia do exame.

Nesta seção, abordaremos os principais requisitos de software e hardware para a execução dos testes e exames em nossa plataforma. Os tópicos tratados incluem: sistema operacional, conexão de internet, dispositivos multimídia (câmera e microfone), câmera auxiliar e sala de prova.

Se o seu computador apresentar lentidão ou outro tipo de problema, recomendamos que procure a ajuda de um técnico capacitado antes da realização do teste.

Em caso de informações conflitantes, prevalecerá sempre o que estiver descrito no edital do processo seletivo em questão.

1.1 Sistema Operacional

O sistema de prova on-line é **compatível exclusivamente com o sistema operacional Windows 10 ou superior, não sendo recomendável** o uso de equipamentos com sistemas **iOS (Apple), Linux** ou outros. Essa compatibilidade considera a integração entre a **plataforma de prova** e os **hardwares e periféricos** comumente disponíveis no mercado.

Para instalar o **MSB (Metl Secure Browser)**, o(a) candidato(a) deve possuir **acesso de administrador** no computador. O uso de **versões anteriores ao Windows 10** pode causar **falhas na instalação do MSB, instabilidade no ambiente de prova** ou até **impedir o início da avaliação**, além de risco de interrupção durante o exame.

1.2 Conexão

É **necessária uma conexão mínima de 10 Mbps**, que deve ser **estável e, preferencialmente, cabeada**.

No computador, **priorize o uso de cabo de rede** em vez de Wi-Fi ou Internet móvel, pois conexões sem fio sofrem oscilações.

No **celular utilizado como câmera auxiliar**, recomenda-se o uso de **Wi-Fi**.

Lembre-se:

- Verifique com sua operadora se a conexão atende à **velocidade mínima recomendada**.
- Teste sua velocidade em <https://fast.com/pt/>.
- Certifique-se de que **os cabos estão corretamente conectados**.
- Caso não seja possível usar cabo, mantenha o computador **o mais próximo possível do roteador Wi-Fi**.
- Se a sua região for atendida apenas por **rede móvel**, conecte o computador ao modem/ponto de acesso **via cabo de rede ou USB** e posicione-se onde o **sinal seja mais estável**.

Procure atender às condições acima **para evitar intercorrências**. Tenha em mente um **local alternativo** caso sua internet apresente instabilidade próxima ao dia da prova.

1.3 Multimídia

O uso de **webcam e microfone é obrigatório** para a realização da prova. Ambos devem estar **em perfeito estado de funcionamento** e seguir as orientações abaixo:

- O **microfone** deve estar posicionado **à frente do candidato**, sobre a mesa, preferencialmente **do tipo de mesa**.
- O uso de **microfone embutido na webcam** é permitido, mas recomenda-se **testá-lo antecipadamente**.
- A **webcam** deve ter **resolução mínima recomendada de 720p**.
- **Webcam e microfone integrados a notebooks** podem ser utilizados, desde que estejam **funcionando corretamente e sem restrições de drivers**.

1.4 Múltiplos Monitores

É **proibido o uso de múltiplos monitores**, como **TVs, projetores ou telas adicionais**.

Caso mais de um monitor esteja conectado, **o ambiente de prova não será iniciado**, apresentando mensagem de erro.

Warning



Error code: 0x00003
MSB has detected multiple screens attached to the system.
Kindly ensure one screen is connected to proceed.

**Atenção:**

Qualquer tentativa de **conectar outro monitor ou hardware** durante a prova resultará no **encerramento automático** do exame.

OK

2 - MSB (Mettl Secure Browser)

O MSB é o programa utilizado para a realização das provas. Ele garante o acesso seguro ao exame e possibilita à equipe de fiscalização observar, ouvir e se comunicar com o candidato via chat quando necessário.

Para assegurar o funcionamento adequado e a lisura do processo seletivo, algumas ações devem ser realizadas antes da instalação do MSB.

2.1 Cuidados Pré-Instalação

- **Desinstale todos os antivírus de terceiros**, pois podem impedir o funcionamento do MSB.
- Utilize apenas o **Windows Defender**, antivírus nativo do Windows.
- Desinstale também **softwares de assistência remota**, como **TeamViewer** e **AnyDesk**.

Observações importantes:

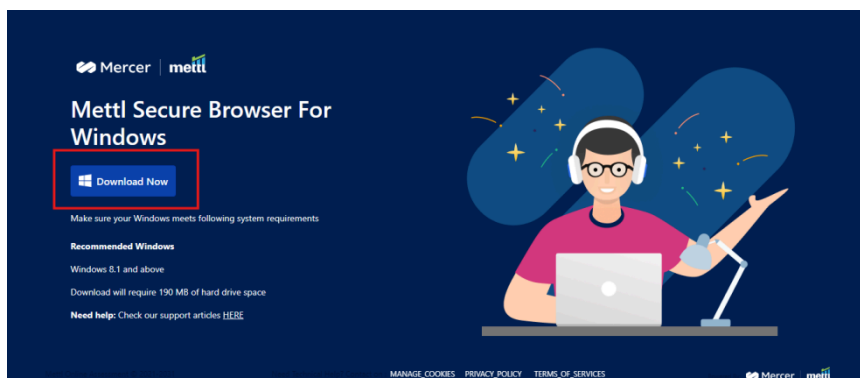
1. Antivírus como **McAfee** e **Avast** possuem **softwares auxiliares** (navegadores ou extensões) que também devem ser desinstalados.
2. Softwares como **123 Security** e **Bytessence** podem causar falhas no MSB. Nesses casos, **desinstale-os e reinstale o MSB**.

2.1.1 Procedimentos para desinstalação de programas:

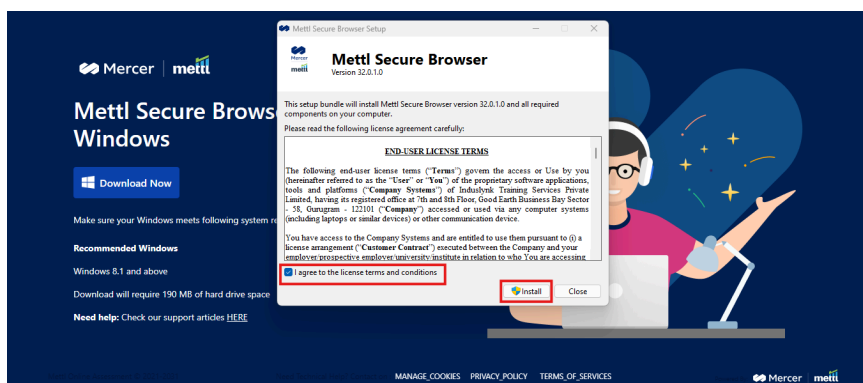
- Pelo menu iniciar:
 - Selecione **Iniciar** e procure pelo aplicativo ou programa na lista exibida.
 - Pressione e segure (ou clique com o botão direito) no aplicativo e selecione **Desinstalar**.
- Pela página de Configurações:
 - Selecione **Iniciar**, em seguida, selecione **Configurações > Aplicativos > Aplicativos e recursos**.
 - Escolha o aplicativo que você quer remover e selecione **Desinstalar**.
- Pelo Painel de Controle (para programas):
 - Na caixa de pesquisa da barra de tarefas, digite **Painel de Controle** e selecione essa opção nos resultados.
 - Selecione **Programas > Programas e Recursos**.
 - Pressione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no programa que você quer remover e selecione **Desinstalar** ou **Desinstalar/Alterar**. Depois, siga as instruções na tela.

2.2 Instalação do MSB

1. Acesse o link de download: <https://tests.mettl.com/v2/msb-download-windows-new>.
2. Siga as instruções exibidas na tela.



3. Marque a opção “I agree to the licence terms and conditions” e clique em “Install”.



4. Aguarde a conclusão da instalação e clique em “Close”.

⚠ Atenção:

O MSB criará um ícone na área de trabalho, **mas o acesso à prova não deve ser feito por ele.**

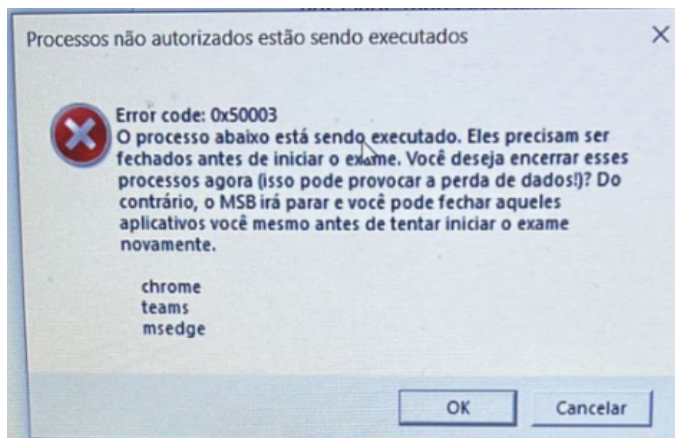
O candidato deverá acessar o ambiente de prova **exclusivamente através do link disponibilizado no Portal de Inscrição:** <https://ingressomedicina.ucpel.edu.br/>

3 - SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Durante o início da prova alguns alertas e mensagens de erro podem vir a ser observados. Estas são as prováveis soluções para os mesmos.

3.1 Mensagem de erro ao iniciar o MSB

- **Erro 0x50003**



Essa mensagem indica processos em aberto que serão fechados. Alguns processos serão listados abaixo, merecem atenção especial:

Anydesk – Software de assistência remota, trata-se de um processo proibido e deve ser desinstalado. (Ver seção 2.1.1)

Teamviewer - Software de assistência remota, trata-se de um processo proibido e deve ser desinstalado. (Ver seção 2.1.1)

Teams – Indica a execução da loja de jogos Steam. Seu processo pode ser encerrado pelo gerenciador de tarefas pela barra de tarefas do Windows. (Encerramento de processos, p9)

Fotos ou **Photos** – Na maioria das vezes, indica a execução do aplicativo Fotos do Windows. O MSB consegue encerrar o Fotos na maioria dos casos, não sendo necessária ação adicional. Pode, no entanto, indicar também a execução do Adobe Photoshop. Neste caso, o processo deve ser encerrado pelo gerenciador de tarefas assim como a Suite Adobe. (Encerramento de processos, p9)

Skype – Caso o MSB não o feche automaticamente, seu processo pode ser encerrado no gerenciador de tarefas. (Encerramento de processos, p9)

TvnServer - é um arquivo que fica na pasta de arquivos de programas, se não der pra finalizar no gerenciador de tarefas (Encerramento de processos, p9) tem que excluir lá!!

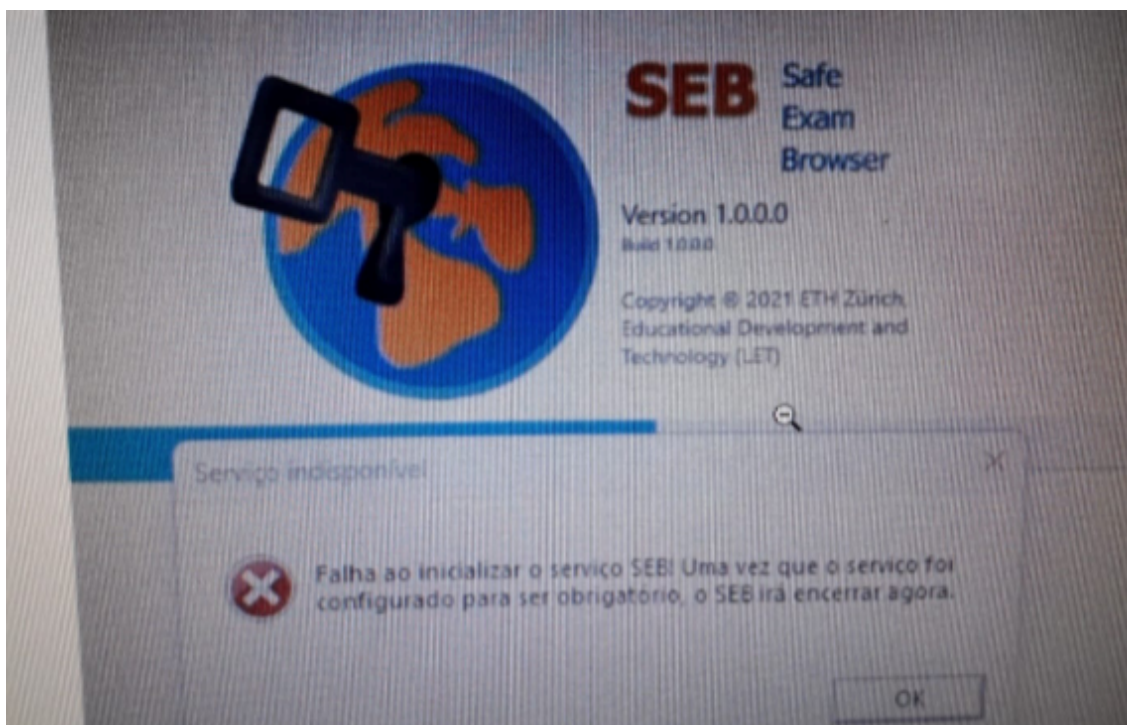
Msedge – Microsoft Edge, será encerrado automaticamente.

Firefox – Firefox, será encerrado automaticamente.

Opera – Opera, será encerrado automaticamente.

Não poderá ter instalado no computador: Discord e nenhum tipo de aplicativo ou site de rede social, softwares de acesso remoto (Anydesk, VNC e similares), ferramentas compartilhadoras (torrent), chat GPT e jogos diversos.

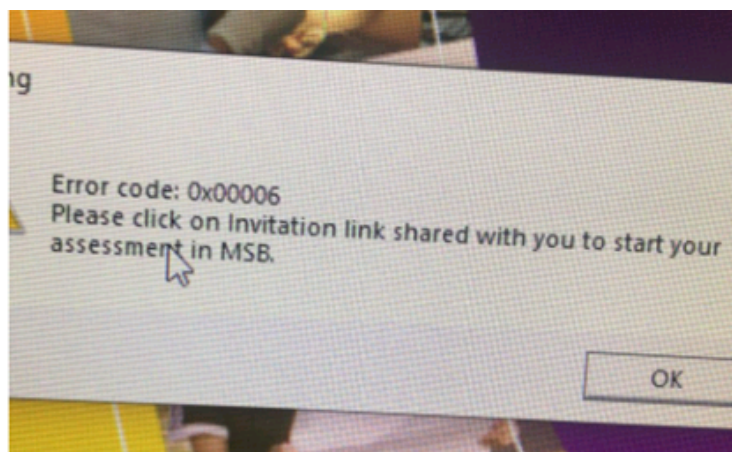
Outros processos serão encerrados ao clicar em OK. Caso contrário, contate o suporte.

Outros Erros/mensagens

Em alguns casos, nesse erro, resolve-se desinstalando e instalando novamente.

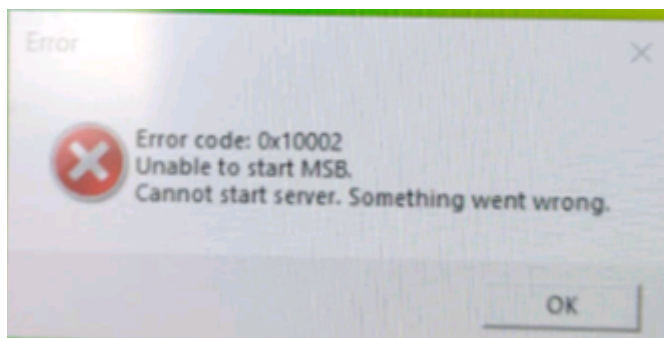
Em outros, verificar na área de serviços do Windows se o MSB Windows Service está em execução. Se estiver, pare o serviço e inicie o MSB novamente.

- **Erro 0x00006**



Esse erro acontece quando se acessa o MSB através do ícone na área de trabalho e não pelo link da avaliação

- **Erro 0x10002**



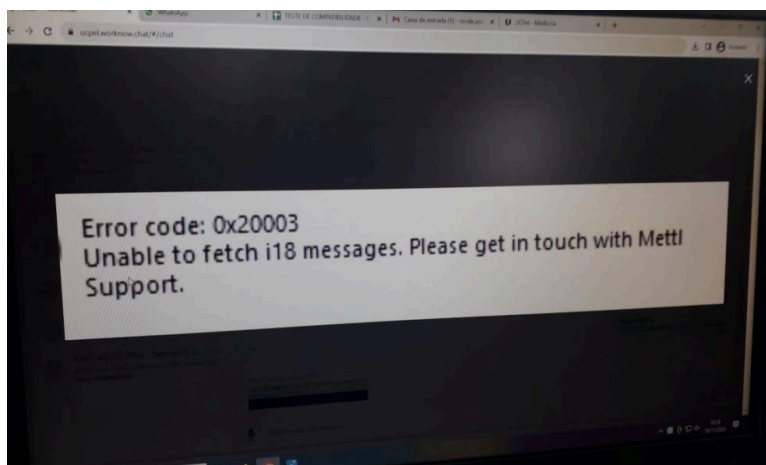
O erro acima é enfrentado principalmente quando o candidato inicia o MSB **várias vezes clicando no botão iniciar**.

Isso leva ao lançamento de várias instâncias do MSB e isso gera um erro, pois mais de uma sessão MSB não é permitida por vez.

Solução: Após a primeira tentativa, quando o candidato pressiona o botão de inicialização, ele ficará esmaecido por 15 segundos antes do lançamento do MSB.

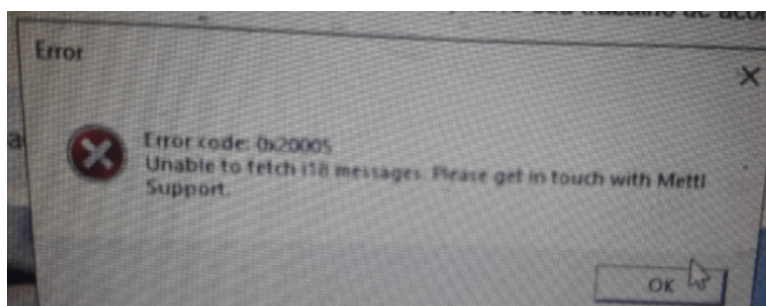
Recomendação: Aconselhamos os participantes a aguardar 25 segundos após a tentativa inicial de pressionar o "Botão Iniciar".

- **Erro 0X20003**



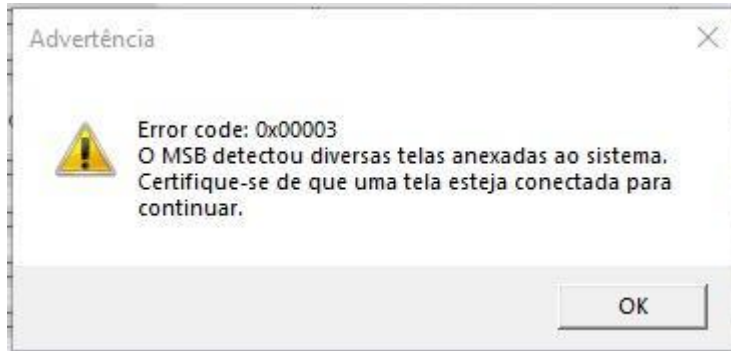
Verificar se o computador possui atualizações pendentes, antivírus e firewalls desabilitados. Caso esteja tudo certo, desinstalar o MSB e instalar novamente.

- **Erro 0x20005**



Verificar se o computador do candidato possui atualizações pendentes, verificar também, por se o candidato está clicando no link do simulado para iniciar o MSB E não através do ícone na área de trabalho

- **Erro 0x00003**



O erro acima ocorre quando há mais de um monitor conectado.

Desconecte todos os monitores secundários, tvs, projetores e telas remotas conectados, deixando apenas o principal.

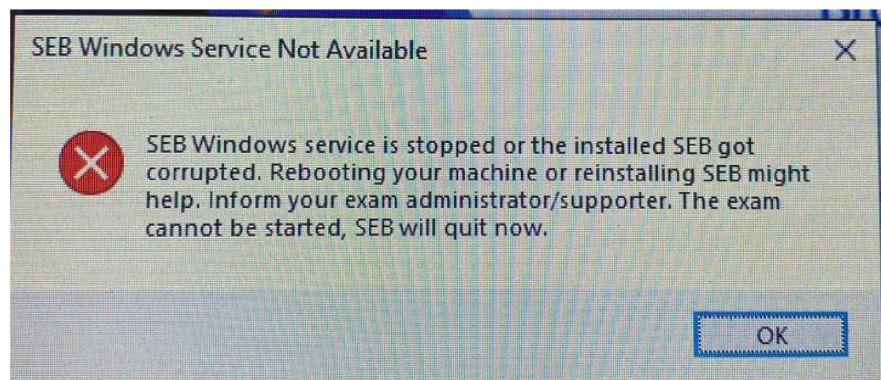
ATENÇÃO! Tentar conectar monitores após o início do teste resulta no encerramento automático do mesmo!

Como encerrar um processo?

- 1) Pressione Win+x e selecione gerenciador de tarefas
- 2) Pressione mais detalhes
- 3) Clique com o botão direito do mouse no nome do processo e selecione finalizar a tarefa.



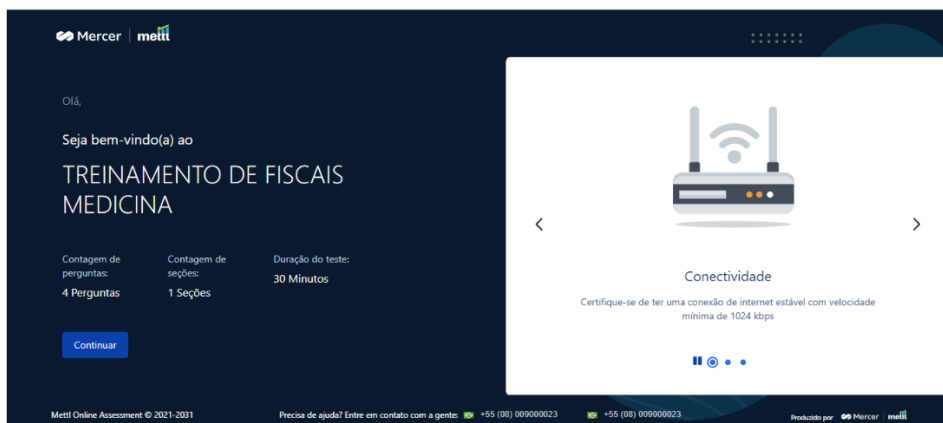
3.3 Instalação corrompida



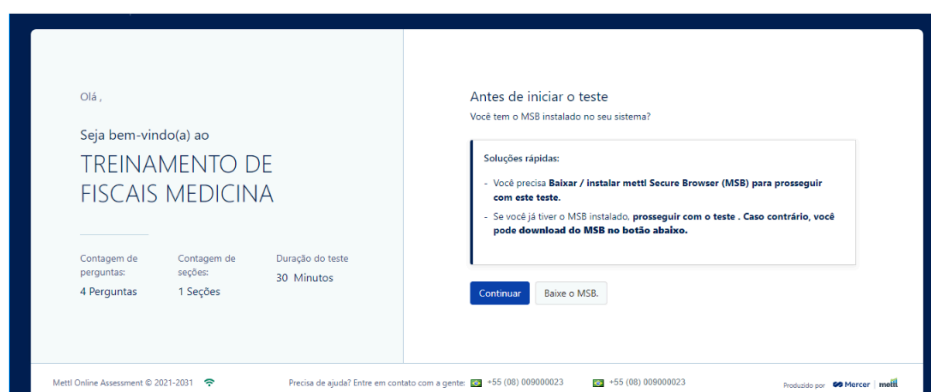
Caso se depare com esse tipo de mensagem, certifique-se que não há um antivírus instalado e reinstale o MSB. Siga as orientações da seção 2.1.1 em diante.

3.4 Acessando Ambiente de prova

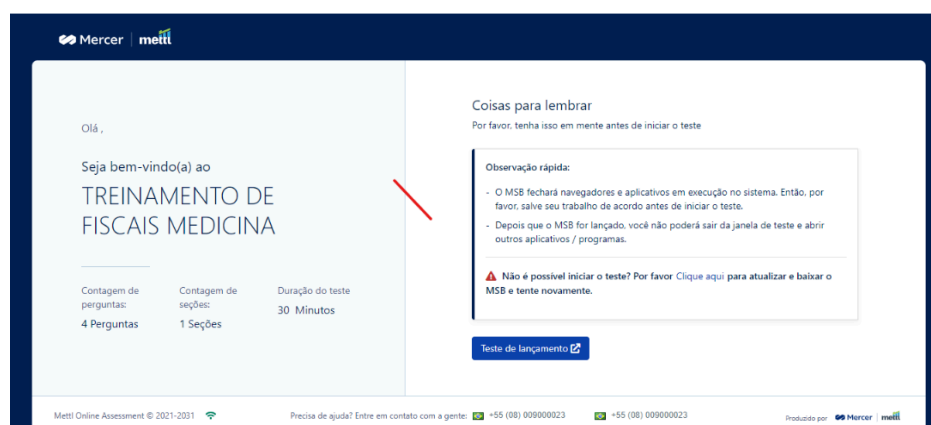
Acesse o link de prova que estará disponível no Portal de Inscrição.



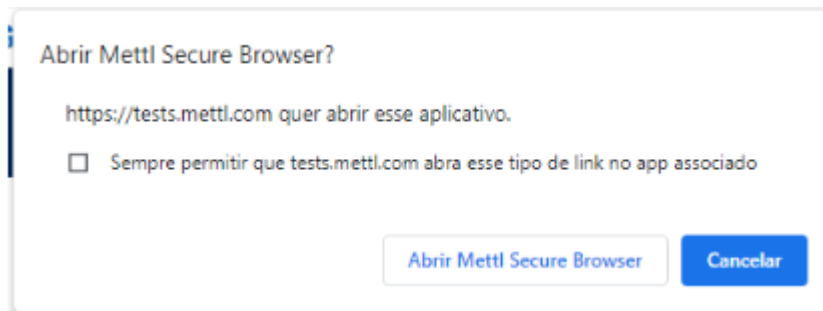
Se já realizou o download do MSB clique em continuar.



Clicar em teste de lançamento.

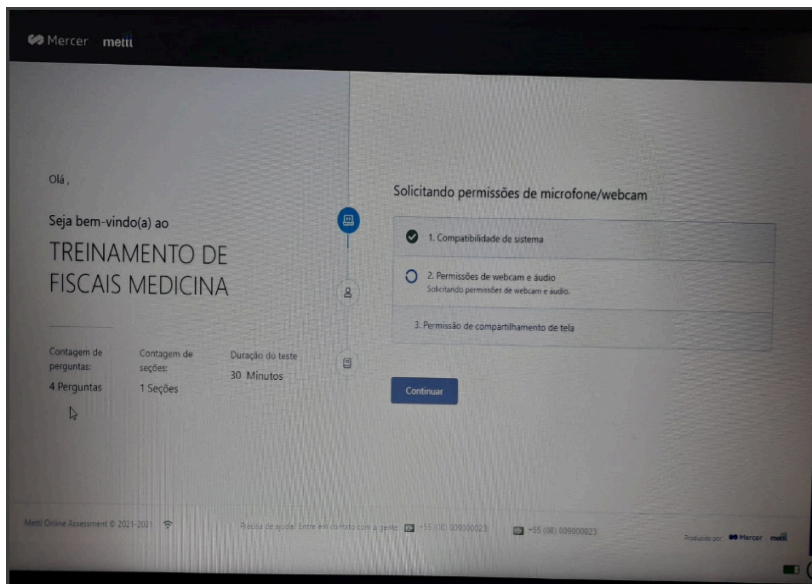


Selecione Abrir Mettl Secure Browser



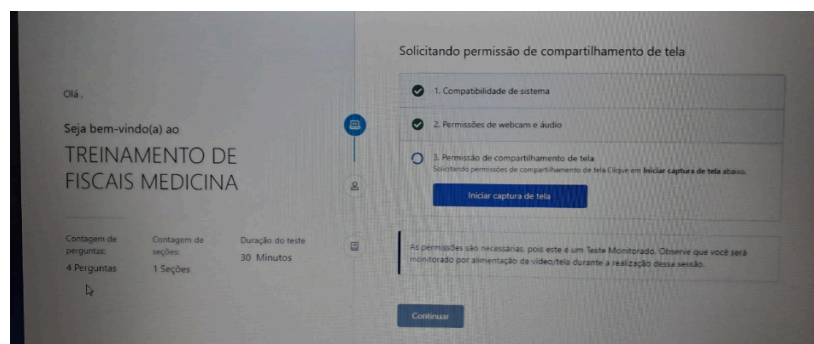
3.5 Solicitando permissões de microfone/webcam

Para que a sua prova possa ser fiscalizada o MSB precisa de acesso à sua webcam e microfone durante a realização da mesma.

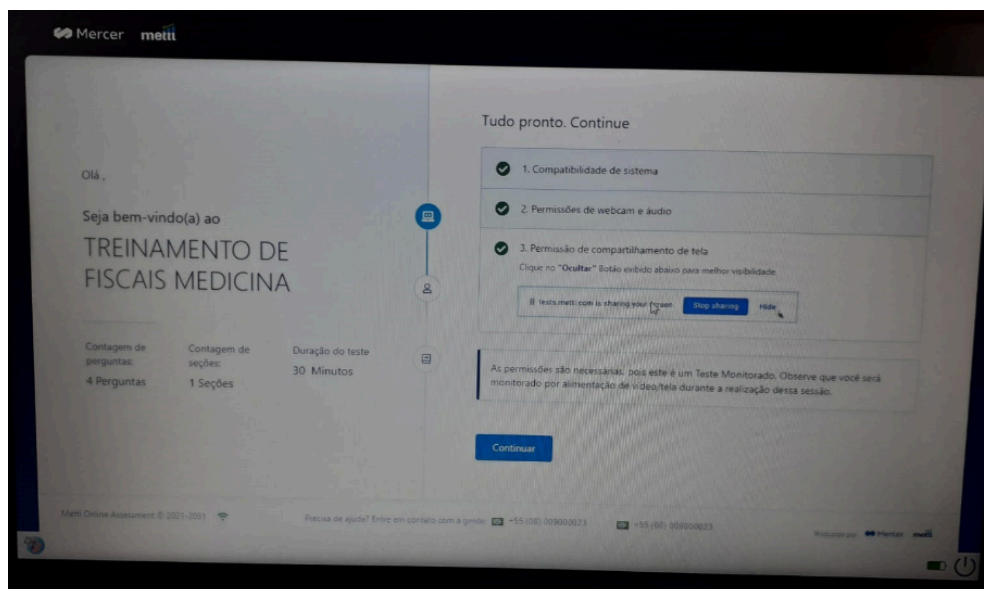


Teste aqui sua câmera e microfone:
<https://pt.mictests.com/> e
<https://pt.webcamtests.com/>

Clique em iniciar captura de tela

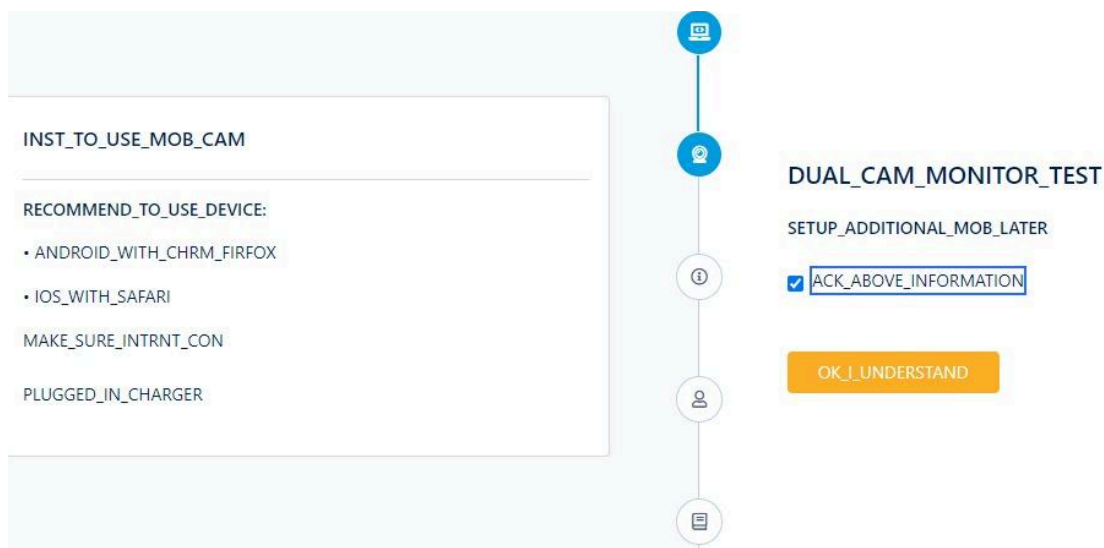


Clique em Continuar.



3.6 Segunda Câmera

Neste momento você visualizar a tela de autorização da segunda tela: Os textos estarão em inglês, mas abaixo te explico a tradução:



Aqui está a tradução do texto da imagem para o português:

INST_TO_USE_MOB_CAM

RECOMENDAÇÃO PARA USAR O DISPOSITIVO:

- ANDROID_COM_CHRM_FIREFOX
- IOS_COM_SAFARI
- CERTIFIQUE-SE_DE_CONEXÃO_DE_INTERNET
- CONECTADO_NÓ_CARREGADOR

DUAL_CAM_MONITOR_TEST

CONFIGURAR_MOB_ADICIONAL MAIS_TARDE

[Caixa de seleção marcada] RECONHECER_INFORMAÇÕES_ACIMA

OK, EU ENTENDO

Após clicar em OK eu entendo, aparecerá esta outra imagem: E você deve clicar em “Concordar e Continuar”;

Olá ,

Seja bem-vindo(a) ao

Prova - Demonstração - 2024 - Camera Mobile

Contagem de perguntas: 5 Perguntas	Contagem de seções: 3 Seções	Duração do teste: 180 Minutos
---------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

Olá !
Seja bem-vindo à avaliação Mettl.
Você terá 60 minutos para resolver todas as questões.
Boa sorte !!

[Concordar e continuar](#)

Após o candidato deverá informar os dados pessoais, número de inscrição, e clicar em continuar.

Olá ,

Seja bem-vindo(a) ao

Prova - Demonstração - 2024 - Camera Mobile

Contagem de perguntas: 5 Perguntas	Contagem de seções: 3 Seções	Duração do teste: 180 Minutos
---------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

1. registro Detalhes 2. MOBILE_AUTH_HEAD_1 3. RGTN_TAB_SNAP_MSG 4. RGTN_TAB_ID_MSG

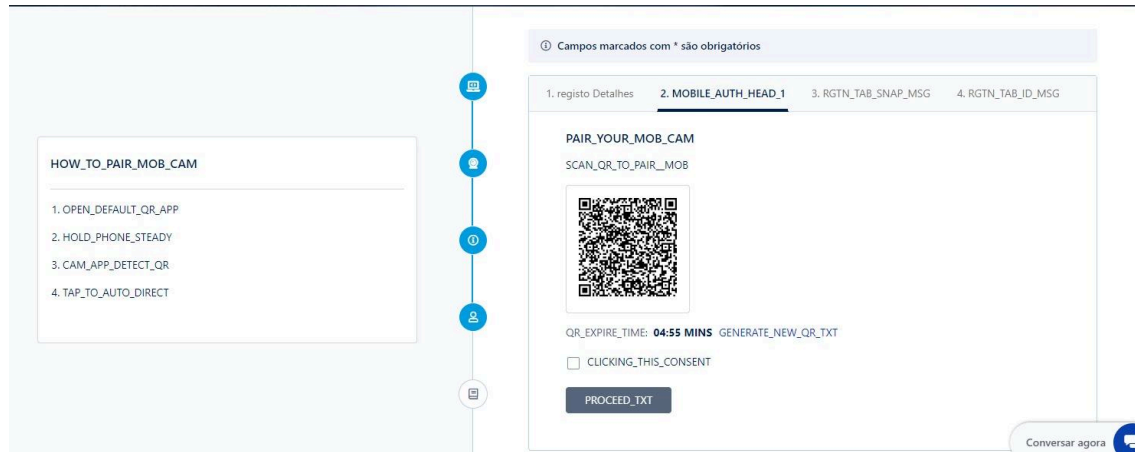
Termos e condições *

Observe que você está enviando suas informações pessoais (identificáveis ou não) para Industlink Training Services Private Limited ("Empresa") a pedido de seu empregador atual ou potencial ou outra agência (Fornecedor) que aconselhou você para realizar a avaliação que está sendo administrada pela Empresa.

☒ Ao usar nossas ofertas e serviços, você está concordando com os Termos dos serviços and Acordo de licença e entende que seu uso e acesso estará sujeito aos Termos e condições e ao Aviso de privacidade neles contidos.

[Continuar](#) [Conversar agora](#)

Você será redirecionado para a tela onde deverá realizar a leitura do QRCODE com o seu celular para habilitação da segunda câmera. A tela estará em inglês, mas não se preocupe, segue abaixo o print da tela e logo em seguida a tradução:



Aqui está a tradução do texto da imagem para o português:

COMO PAREAR CÂMERA MÓVEL

1. ABRA O APLICATIVO DE QR PADRÃO
2. SEGRE O TELEFONE FIRME
3. O APLICATIVO DA CÂMERA DETECTA O QR
4. TOQUE PARA DIRECIONAR AUTOMATICAMENTE

PAREAR SUA CÂMERA MÓVEL

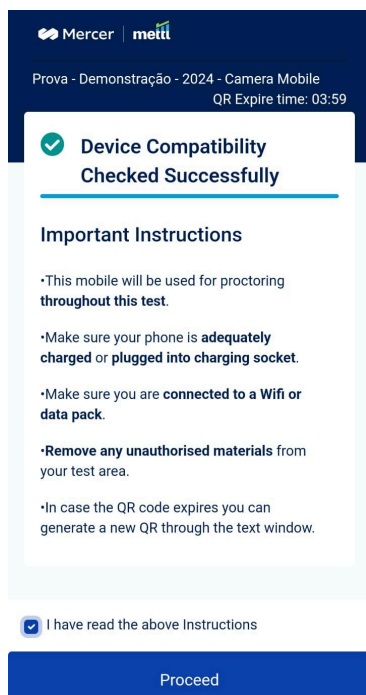
ESCANEE O QR PARA PAREAR O MÓVEL

TEMPO PARA EXPIRAR O QR: 04:55 MIN

GERAR NOVO QR

[Caixa de seleção] CLICANDO NESTE CONSENTIMENTO

PROSSEGUIR



The screenshot shows a mobile app interface with a dark blue header containing the 'Mercer | mettl' logo. Below the header, it says 'Prova - Demonstração - 2024 - Camera Mobile' and 'QR Expire time: 03:59'. A green checkmark icon is next to the text 'Device Compatibility Checked Successfully'. Underneath, there is a section titled 'Important Instructions' with a list of five bullet points. At the bottom, there is a checkbox labeled 'I have read the above Instructions' which is checked, and a blue 'Proceed' button.

Mercer | mettl

Prova - Demonstração - 2024 - Camera Mobile
QR Expire time: 03:59

✓ Device Compatibility
Checked Successfully

Important Instructions

- This mobile will be used for proctoring throughout this test.
- Make sure your phone is adequately charged or plugged into charging socket.
- Make sure you are connected to a Wifi or data pack.
- Remove any unauthorised materials from your test area.
- In case the QR code expires you can generate a new QR through the text window.

☒ I have read the above Instructions

Proceed

Após escanear o QR CODE você irá visualizar as seguintes tela em seu celular:

Aqui está a tradução da imagem para o português:

Compatibilidade do Dispositivo Verificada com Sucesso

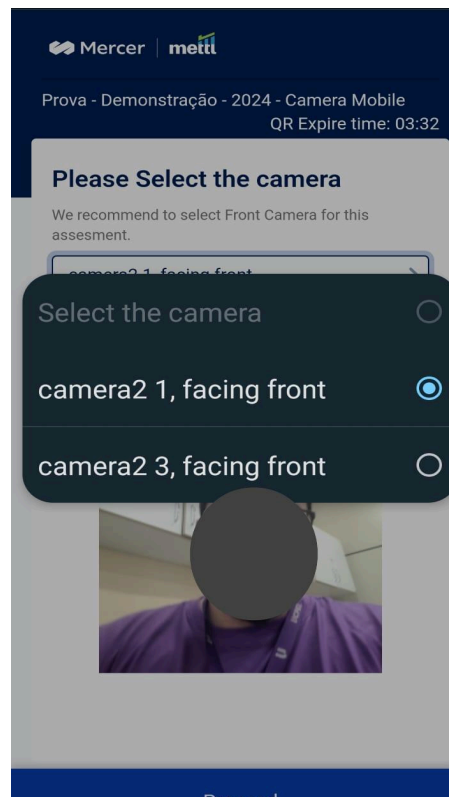
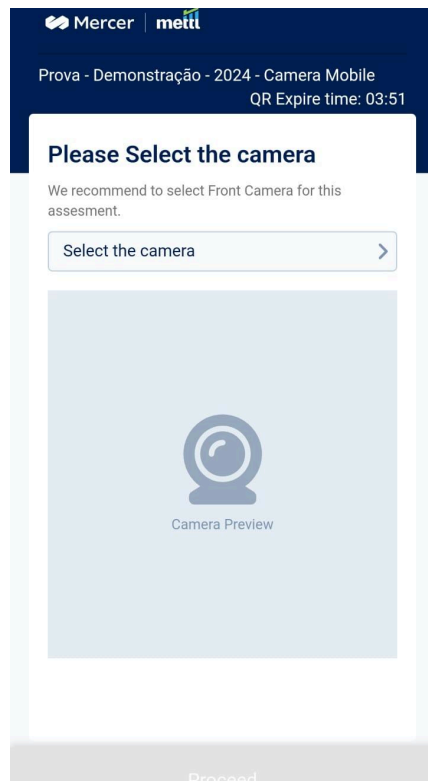
Instruções Importantes:

- Este celular será usado para monitoramento durante todo o teste.
- Certifique-se de que o seu telefone está adequadamente carregado ou conectado ao carregador.
- Certifique-se de que você está conectado a uma rede Wi-Fi ou possui um pacote de dados.
- Remova quaisquer materiais não autorizados da sua área de teste.
- Caso o código QR expire, você pode gerar um novo QR através da janela de texto.

☒ Eu li as instruções acima

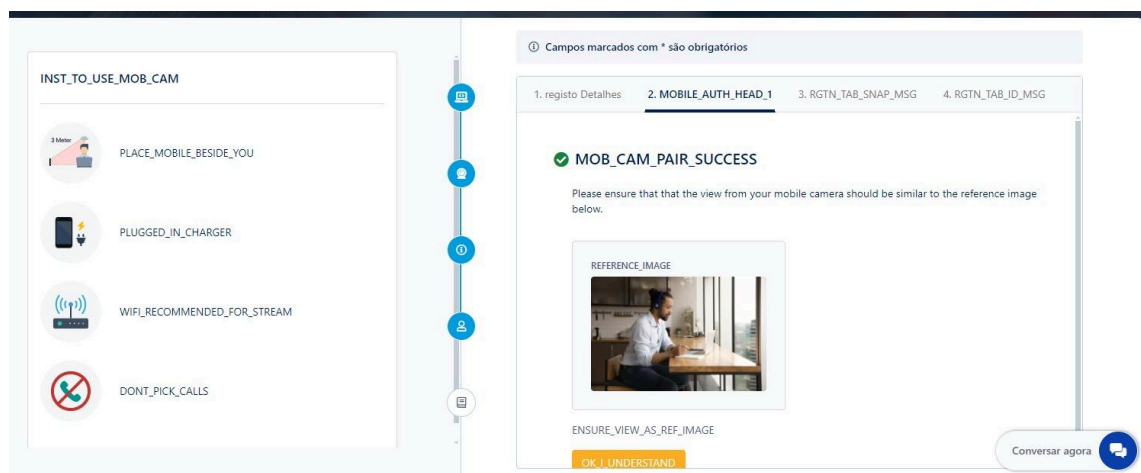
Prosseguir

Após seguir esses passos você precisará escolher a câmera e clicar em **“Proced”**:



Após a configuração do celular, você deverá posicioná-lo à sua direita ou à sua esquerda, de modo que consigamos te visualizar durante a prova e seu ambiente também, com uma distância de 2 a 3 metros.

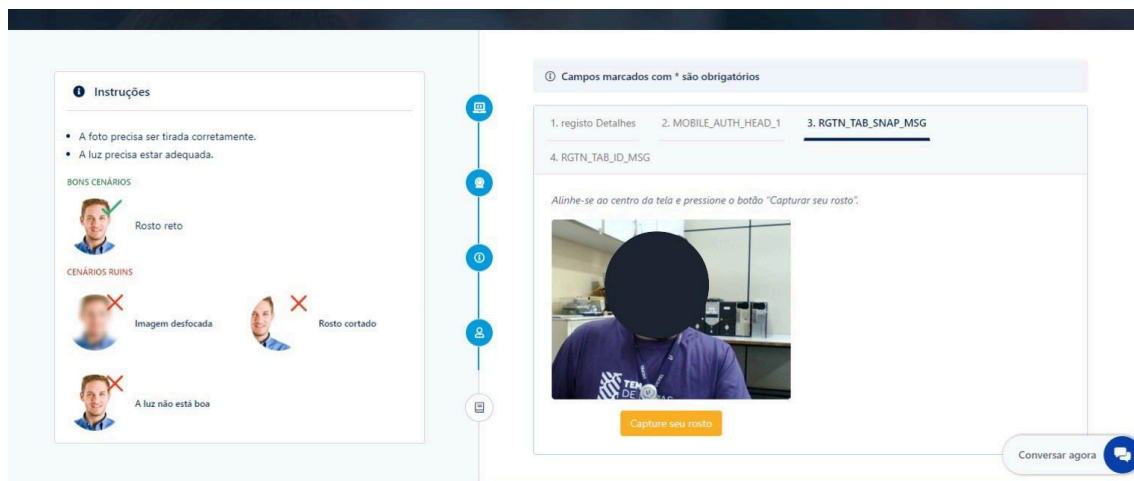
Após ajustar, na tela do seu computador aparecerá a mensagem a seguir e você deverá clicar em: **“OK_I_UNDERSTAND”**, conforme imagem abaixo:



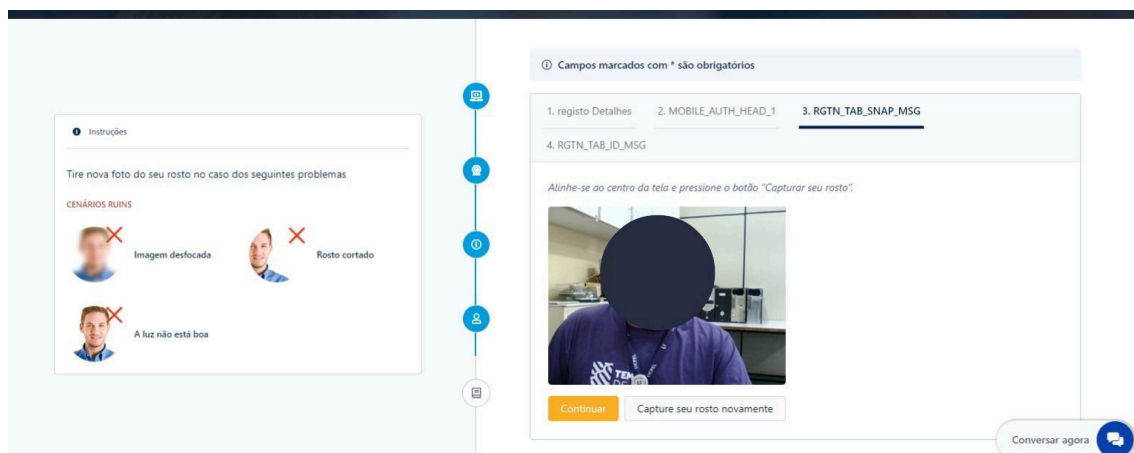
3.7 Selfie e Documento de Identificação

Após prosseguir da etapa anterior, você precisará tirar uma foto sua com a câmera do seu computador, de modo que apareça bem claro o seu rosto. Neste momento é importante que você já esteja com o cabelo preso e sem nenhum adorno, como brincos, piercings e etc.

Você deverá se posicionar e clicar em **“Capture seu rosto”**.



A foto será tirada e caso esteja de acordo, você poderá clicar em **“Continuar”**.



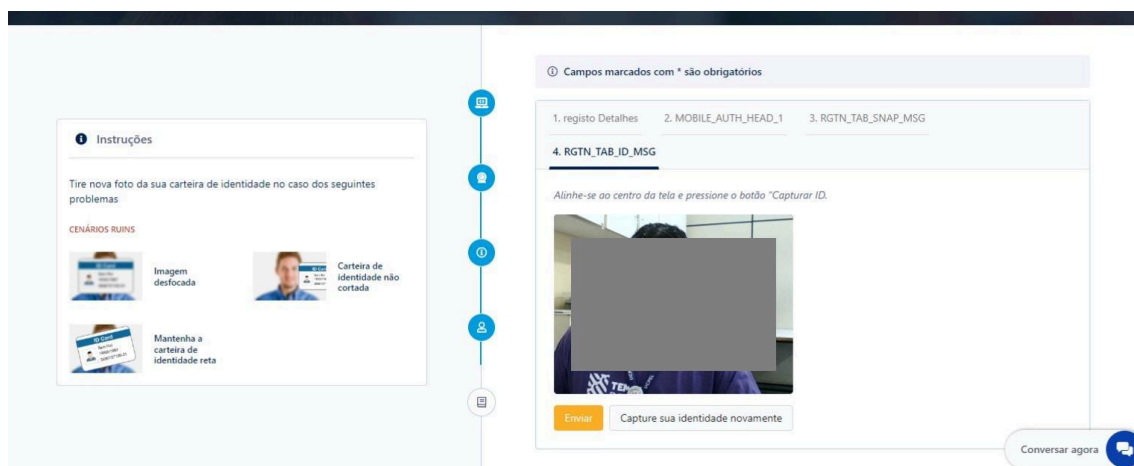
A próxima etapa é enviar a foto do seu documento, neste momento é importante que você retire seu documento do plástico, caso houver, e que posicione ele de forma legível. Esse procedimento é importante para que possamos identificar seu rosto com a foto do documento e também os dados do documento, com os seus.

Por isso, normalmente o fiscal irá receber a foto e solicitar que envie a foto do outro lado do documento, visto que em sua maioria não conseguimos capturar de forma legível se você mostrar o documento aberto para capturar ambos os lados.

Após posicionar o documento, você deverá clicar em **“Capture sua identidade”**.



Após verificar se a foto ficou legível, você poderá clicar em **“Enviar”**.



Caso o fiscal não consiga visualizar seu documento, ele recusará e você receberá uma mensagem no canto esquerdo da tela, informando o motivo e alguma orientação. Fique atento.

Ao enviar a imagem do documento, quando for possível identificar sua imagem e seu documento, o fiscal irá autorizar seu ingresso no ambiente de prova e para isso, basta clicar em **“Iniciar teste”**.

Olá Labinfo,

Seja bem-vindo(a) ao
**Prova - Demonstração - 2024 -
Camera Mobile**

Contagem de perguntas: 5 Perguntas Contagem de seções: 3 Seções Duração do teste: 180 Minutos

☐ Pronto. Pronto para começar? 57 segundos
Selecione a seção pela qual gostaria de iniciar e então escolha o botão Iniciar teste.

NOME DA SEÇÃO	N. DE PERGUNTAS	DURAÇÃO
☒ [Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
☐ [Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
☐ [Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

* **Duração ilimitada:** Estas seções são sem qualquer limite específico de tempo. Você pode responder a essas seções dentro do limite de tempo de avaliação total.
Tempo total de Seções com duração ilimitada = Tempo total do teste - tempo total das seções com duração limitada

[Iniciar teste](#) [Conversar agora](#)

Abrirá uma tela onde informará que a sessão está sendo monitorada e bastará você clicar em **“Ir para o teste”**.

Sessão monitorada ☐ Teste iniciando em 52 segundos

A Metti irá monitorar sua sessão para análise

Observe que a partir daqui você será monitorado por feed de vídeo/tela. Este monitoramento está sendo realizado para eliminar qualquer uso de meios injustos durante a realização desta sessão.

O feed de vídeo/tela mencionado pode ser visualizado em tempo real e/ou acessado subsequentemente apenas por uma pessoa autorizada de seu empregador/empregador proposto/instituição para monitoramento e auditoria.

[Ir para o teste](#)

4 - OUTRAS INFORMAÇÕES

Caso 1: Permissão do Windows segundo o site da Microsoft

Habilitar permissões do aplicativo para o microfone no Windows 10

Windows 10

Para usar sua câmera com aplicativos no Windows 10, você precisará habilitar algumas permissões nas Configurações da câmera. Em seguida, você precisará verificar suas permissões de aplicativo se quiser usar sua câmera em aplicativos. Veja como fazer:

1. Selecione **Iniciar** > **Configurações** > **Privacidade** > **Câmera**. Em **Permitir o acesso à câmera neste dispositivo**, selecione **Alterar** e certifique-se de que o **Acesso à câmera neste dispositivo** esteja ativado.
2. Em seguida, permita que aplicativos acessem a sua câmera. Nas configurações da câmera, vá para **Permitir que os aplicativos acessem a câmera** e verifique se está ativado.
3. Depois de permitir o acesso dos aplicativos à câmera, você poderá alterar as configurações de cada aplicativo. Nas configurações da câmera, vá para **Escolher quais aplicativos do Microsoft podem acessar sua câmera** e ative os aplicativos que você deseja usá-la. Para os aplicativos da área de trabalho, certifique-se de que **Permitir que os aplicativos da área de trabalho acessem a câmera** esteja ativada.

Caso 2: Notebook Samsung

Caso seu notebook seja da marca Samsung e sua câmera não funcione é possível que precise realizar o seguinte procedimento:

Desative o bloqueio de gravação no Samsung Security. Caso não funcione, reinstale o driver da câmera pelo site do fabricante.

- Tutorial de como fazer:

<https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2019/11/como-desativar-a-webcam-em-notebooks-da-samsung.ghml>

Caso 3: Lenovo

Caso seu notebook seja da marca Lenovo e sua câmera não funcione é possível que precise realizar o seguinte procedimento:

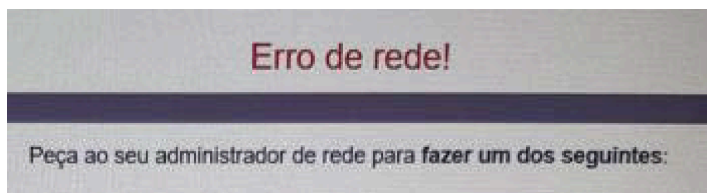
Ative o compartilhamento da Câmera no Lenovo VANTAGE. Caso não funcione, reinstale o driver da câmera pelo site do fabricante.

- Tutorial do fabricante <https://support.lenovo.com/br/pt/solutions/ht118432>

Caso 4: Positivo

Caso seu notebook seja da marca Positivo e sua câmera não funcione é possível que precise realizar o seguinte procedimento:

Pressione Fn+F10 ou Fn +[Tecla da câmera]. Caso não funcione, reinstale o driver da câmera pelo site do fabricante.

5 - ERRO NA REDE

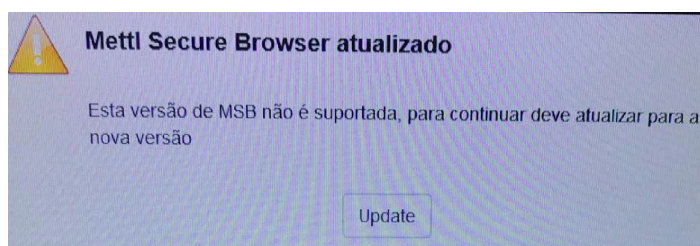
Verifique sua conexão com a internet [https://fast.com/pt /](https://fast.com/pt/). Caso sua conexão esteja dentro dos parâmetros, adicione o MSB às exceções de Firewall.

- Tutorial:

<https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2023/01/firewall-bloqueando-sua-internet-como-liberar-apps-e-portas.ghtml>

6 - BLOQUEIO DE STREAMS DE VÍDEO

Desinstale o antivírus e tente novamente. Siga as orientações da seção 2.1.1 em diante.

7 - VERSÃO DO MSB NÃO SUPORTADA

Desinstale o MSB e/ou SEB instalados e instale a versão correta.

8 - COMO PEDIR SUPORTE?

Sempre que se deparar com um problema de suporte, procure juntar a maior quantidade de informação sobre ele. Prints e fotos podem ser de grande ajuda para nossa equipe identificar o seu problema. Assim como a informação do que você fazia quando o erro aconteceu.

Permanecendo alguma dúvida, o(a) candidato(a) poderá esclarecê-la realizando contato pelo e-mail coperps@ucpel.edu.br, até as 18h do dia 19/11/2024. Não será prestado atendimento presencial.

9 - Problemas com a Câmera e/ou Microfone

Mensagem: “Permitir permissão para câmera e microfone”

Parece haver algo errado com sua câmera e/ou microfone.

Etapa 1: Verificar funcionamento da câmera e microfone

1. Abra o aplicativo **Câmera** do seu computador ou acesse o site: <https://www.onlinemictest.com/>

Caso 1: Câmera ou microfone não estão funcionando

- Peça ao administrador do equipamento para verificar o hardware; **ou**
- Utilize outro computador com câmera e microfone funcionando corretamente.

Caso 2: Câmera e microfone estão funcionando

Siga as etapas abaixo para liberar o acesso no navegador:

1. Clique no **ícone da câmera** no canto superior **direito** da barra de endereços e **permita** o acesso para o site tests.mettl.com.
2. Clique no **ícone de cadeado** no canto superior **esquerdo** da barra de endereços e **habilite** o uso da **câmera e do microfone**.
3. **Atualize a página** pressionando a tecla **F5** do teclado.
4. Execute novamente o teste.

Observações Importantes

- **Antivírus:** alguns antivírus bloqueiam o acesso à webcam. Se houver antivírus instalado, **desative-o temporariamente**.
- **Equipamentos corporativos:** se estiver utilizando um notebook fornecido pela empresa, entre em contato com o **administrador de TI**.

 Uso de Webcam**Caso esteja usando webcam externa:**

- A prova exige **webcam integrada** (embutida).
- Utilize um computador que possua **webcam interna**.

Caso esteja usando webcam integrada:

1. **Remova** todos os dispositivos conectados (VGA, HDMI, dongles ou USB).
2. **Verifique** se a webcam está funcionando corretamente.

 Solução de Problemas com o Driver da Câmera**Caso 1: O driver da câmera aparece em Dispositivos de Imagem**

1. Abra o **Gerenciador de Dispositivos**.
2. Vá até **Dispositivos de Imagem**.
3. Clique com o botão direito sobre o driver da câmera (ex.: *Câmera Integrada*, *Easy Cam*).
4. Selecione **Atualizar driver** → **Procurar drivers no meu computador** → **Permitir que eu escolha em uma lista** → **Dispositivo de Vídeo USB** → **Avançar**.

Caso 2: O dispositivo/driver do scanner aparece em “Dispositivos de Imagem”

1. Abra o **Gerenciador de Dispositivos**.
2. Vá até **Dispositivos de Imagem**.
3. Clique com o botão direito sobre o dispositivo do **scanner**.
4. Selecione **Desinstalar dispositivo**.