

## PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE O ACESSO E OPERAÇÃO DA PROVA *ON-LINE* COM MONITORAMENTO REMOTO (FAQs)

### INFORMAÇÕES GERAIS

**1. O que significa Prova *On-line* com Monitoramento Remoto (Remote Proctored IBT)?**

R. Significa Prova Monitorada Remotamente. Para isso, o candidato deverá ter conexão à Internet, *webcam* e microfone, podendo tais equipamentos estar integrados ao computador ou acoplados. Durante a prova o candidato será acompanhado ao vivo e à distância por meio de áudio (microfone) e vídeo (*webcam*) e a tela de seu computador será monitorada.

**2. Quais são os benefícios da Prova *On-line* com Monitoramento Remoto?**

R. A Prova *On-line* com Monitoramento Remoto é uma prova *on-line* segura que pode ser feita em local físico conveniente ao candidato, desde que respeitadas as regras, normas, data e horário estabelecidos nas **Normas do Processo Seletivo Vestibular – 2º semestre de 2021** - ou seja, não há necessidade de se deslocar a um local de prova específico. Para garantir a legitimidade e lisura do Processo Seletivo a prova será protegida por níveis de segurança baseados em Inteligência Artificial e será acompanhada e monitorada, de forma remota e síncrona, por Coordenador de Sala. A imagem do candidato será gravada e armazenada, para fins de monitoramento durante a prova e, caso seja necessário, para posterior verificação. Para isso, o candidato deverá permanecer com sua *webcam* (vídeo) e microfone (áudio) ligados e deverá manter o seu rosto visível pela *webcam* de seu computador durante todo o período de prova e, caso necessário, será solicitado a mostrar o local em que está realizando a prova.

**3. É obrigatório ter uma conexão com a internet?**

R. Sim, é obrigatório ter uma conexão estável de Internet: 1 Mbps ou superior.

**4. É obrigatório ter um computador? Posso realizar o Teste ou a Prova em um telefone celular, tablet etc.?**

R. É obrigatório ter um computador, seja ele desktop ou notebook, com *webcam* e microfone (ambos funcionando perfeitamente). Não é possível realizar a prova utilizando-se de telefones celulares, tablets etc.

### PREPARAÇÃO / CONFIGURAÇÃO PARA A PROVA

**5. Quais são as especificações para o dispositivo que eu preciso ter para realizar o Teste e a Prova *On-line* com Monitoramento Remoto?**

R. É necessário ter um computador (desktop ou notebook) com especificações de *hardware* e *software*, tais como:

- ser o administrador da máquina, em função da necessidade de instalação de *software* específico;
- sistemas operacionais e navegadores permitidos: Windows 7 ou superior (Firefox ou Chrome), MacOS 10.10 ou superior (Firefox ou Chrome);
- *browsers* e versões mínimas suportadas (em ambos os sistemas operacionais): Google Chrome versão 63 ou superior e Firefox 52 ou superior;
- conexão de Internet: 1 Mbps ou superior;
- recomendado, ao menos, 500MB de RAM livre para execução da aplicação;
- teclado português (Brasil ABNT ou ABNT 2);
- *webcam* e microfone.

## 6. Como devo me preparar para a Prova *On-line* com Monitoramento Remoto?

R. Prepare-se seguindo tais ações:

- Ler atentamente as Normas do Processo Seletivo Vestibular – 2º semestre de 2021, disponível na página do Vestibular (Portal da Universidade – [www.puc-campinas.edu.br](http://www.puc-campinas.edu.br));
- **Realizar o Teste – Simulado, até as 17h do dia 19/6/2021**, sendo autorizado a realizá-lo após 48h da efetivação de sua inscrição, ao acessar o **link disponível no Manual de Orientações para a Realização do Teste**, disponível na **página do Vestibular**;
- Ao realizar o Teste o candidato irá verificar a compatibilidade do seu computador com o sistema e ao realizar o Simulado irá conhecer como deverá fazer para acessar a prova no dia **20/6/2021**;
- Atentar-se para todos os detalhes do Processo Seletivo como data, horário, Normas, procedimentos e demais orientações contidas nestas FAQs e no Manual de Orientações para a Realização de Prova *On-line*;
- Assegurar-se da estabilidade / velocidade mínima de sua conexão de Internet e de ter um fornecimento (backup) de energia suficiente para se ter uma experiência ininterrupta. Nesse sentido, como medida de prevenção, recomenda-se providenciar computador ou bateria extra, verificar a estabilidade de sua operadora de Internet, ter disponível algum aparelho móvel (4G) para rotear a Internet e demais providências que permitam a realização da prova *on-line*.

## 7. Como devo configurar o ambiente físico para realizar a Prova *On-line* com Monitoramento Remoto?

R. O candidato deverá selecionar, antecipadamente, um local adequado e isolado para realizar a prova, com iluminação adequada no seu rosto e sem a presença de qualquer outra pessoa durante todo o período de prova.

## 8. Existe um código de vestimenta para a prova?

R. Embora seja uma prova *on-line*, em local escolhido pelo candidato, é importante lembrar que todo o período de prova será gravado via *webcam* (vídeo) de seu computador. Dessa forma, recomenda-se roupas casuais e confortáveis, não tendo necessidade de se vestir formalmente.

**9. Sou obrigado a manter comigo um documento original de identificação, com foto, ao realizar a Prova *On-line* com Monitoramento Remoto?**

R. Sim, antes de conectar-se ao sistema de prova, é obrigatório portar um documento original de identificação com foto recente (RG, CNH ou Passaporte). Após conectar-se ao sistema e antes de iniciar a prova, o candidato deverá tirar uma foto sua e de seu documento oficial de identidade, com foto recente, via sistema, para ser autorizado a iniciar a prova.

## O QUE É PERMITIDO OU NÃO DURANTE A REALIZAÇÃO DA PROVA

**10. No meu local pode haver pessoas que queiram falar comigo e/ou que estejam à minha volta. Em tal situação, o que é esperado de mim?**

R. A Prova *On-line* com Monitoramento Remoto deve ser realizada respeitando-se as Normas do Processo Seletivo Vestibular – 2º semestre de 2021 e deverá ser tratada com a máxima seriedade. O candidato deverá realizar a prova de forma individual, sem comunicação com qualquer pessoa e por qualquer meio e em ambiente sem a presença de qualquer outra pessoa durante todo o período de prova. A única comunicação permitida será por escrito, via *chat*, com o Coordenador de Sala. A *webcam* do computador do candidato deve ser ajustada de forma que o seu rosto esteja plenamente visível para o Coordenador de Sala, durante todo o período de prova. A prova será protegida por níveis de segurança baseados em Inteligência Artificial e será acompanhada e monitorada, de forma remota e síncrona, por Coordenador de Sala, de modo que qualquer ato de infração identificado durante a prova, ou posteriormente, poderá acarretar a desclassificação do candidato.

**11. Poderei utilizar o telefone celular durante a prova? Poderei utilizar um relógio durante a prova?**

R. Não. O candidato não poderá iniciar a Prova do Vestibular da PUC-Campinas portando um ou mais dos referidos aparelhos indicados no art. 24 das Normas do Processo Seletivo Vestibular – 2º semestre de 2021. Nesse sentido, com exceção do computador, não é permitido utilizar-se de: telefone celular, relógio digital, relógio analógico, qualquer outro tipo de relógio, equipamento eletrônico do tipo vestível, como *smartwatch*, outros equipamentos eletrônicos do tipo vestível, como óculos eletrônicos, ponto eletrônico ou outros, caneta de material não transparente, calculadoras, agendas eletrônicas ou similares, máquina fotográfica, filmadora, *tablets*, rádio, *iPod*, *pen drive*, *bip*, gravador, receptor ou transmissor de dados e mensagens ou outros equipamentos assemelhados, qualquer outro equipamento eletrônico, livros, material impresso, apostilas, pastas ou similares, régua de cálculo, caneta marca-texto, corretivos líquidos ou similares, protetor auricular, fone de ouvido ou similares, chapéus, gorros, bonés, capuz, viseiras ou similares, óculos escuros, qualquer outro material estranho à prova.

**12. Poderei utilizar uma calculadora durante a prova?**

R. Não. Não é permitida a utilização de quaisquer tipos de calculadoras e/ou dispositivos semelhantes durante a realização da prova.

**13. Poderei utilizar folhas de rascunho durante a prova?**

R. Sim, será autorizada duas folhas de sulfite, em branco, para realização de cálculos, e lápis preto nº 2. Durante a realização da prova, isso será checado, pois o Coordenador de Sala solicitará, via *chat*, que o candidato mostre todos os materiais, via *webcam*.

**14. Poderei ir ao toailete durante a prova?**

R. Sim. Caso o candidato tenha que se retirar do local de prova para ir ao banheiro, deverá solicitar autorização, por escrito, no *chat*, ao Coordenador de Sala e, nesse caso, o candidato deverá estar ciente de que não poderá desconectar-se do sistema, que o tempo perdido não será adicionado ao tempo total de prova e que, caso seja necessário, será submetido ao disposto no § 5º do art. 25 das Normas do Processo Seletivo Vestibular – 2º semestre de 2021.

**ALERTAS PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA ON-LINE**

**15. É importante estar atento:**

O candidato NÃO DEVE clicar na tecla F5 de seu desktop ou notebook durante a prova, pois poderá ser desconectado da prova *on-line*.

Os candidatos que, no ato da inscrição, optarem por realizar a prova de forma *on-line*, conforme as Normas do Processo Seletivo Vestibular – 2º semestre 2021 estão cientes de que sua imagem será gravada e armazenada durante a prova *on-line*, e autorizam esse procedimento para fins de monitoramento durante a prova, e, caso seja necessário, para posterior verificação, a fim de garantir a legitimidade e a lisura do Processo Seletivo e seus resultados, em conformidade com o art. 25, § 5º, e art. 43 das mesmas Normas.

Para ter acesso e poder participar da prova *on-line*, o candidato deverá dar aceite eletrônico aos “Termos de Serviço” e à “Notificação de Privacidade” que lhe serão apresentados previamente à prova, observando que a recusa do aceite impossibilitará a realização da prova e acarretará para o candidato a exclusão do Vestibular.

Caso o candidato faça uso de aparelho auditivo ou aparelho que emita qualquer tipo de som, para realizar a prova de forma *on-line*, deverá, no início da prova, demonstrar seu aparelho, via *webcam* de seu computador, ao Coordenador de Sala, observando o estabelecido no art. 25, § 5º das Normas do Processo Seletivo Vestibular – 2º semestre de 2021.

## PROBLEMAS DURANTE A REALIZAÇÃO DA PROVA *ON-LINE*

### 16. Como faço para iniciar a prova caso tenha recebido o seguinte erro – “Vídeo Streaming Error” (Erro de Transmissão de Vídeo)?

R. Provavelmente há restrições habilitadas no computador (ou no servidor de acesso à internet) que impedem o acesso às imagens. Os seguintes passos poderão tomados:

- Temporariamente, desative o antivírus e/ou firewall do computador;
- É necessário que o candidato se certifique de utilizar uma rede que não possua restrição de acesso ao *website*.

Se o problema persistir, deve-se utilizar outro computador e/ou outra rede de acesso à internet. Em caso de necessidade, entre em contato com o **Help Desk, Fone (19) 3343-5888**.

### 17. Estou no momento de obter a autorização para a prova, mas, não a consegui e recebo as mensagens:

**“We are currently processing your authorization submission”**

(Estamos, atualmente, processando o seu pedido de autorização); ou

**“You are in the queue. Please wait while your details are being authorized”**

(Você está na fila de espera. Por favor, aguarde enquanto os seus dados estão sendo autorizados).

#### Quanto tempo vai demorar?

R. Essas mensagens são exibidas quando os dados dos candidatos estão sendo visualizados e validados pelo Coordenador de Sala. Nesse sentido, é necessário que se aguarde na fila de espera, para ser autorizado a acessar a prova.

Nota: Nesse momento, o candidato deverá ficar tranquilo, pois o tempo de prova só será iniciado quando ele acessar a prova. No entanto, não será permitida a conexão inicial do candidato à plataforma *on-line* após o horário oficial de seu início, sendo o seu descumprimento motivo de desclassificação.

### 18. O que devo fazer se me desconectar enquanto realizo a prova devido a uma falha de energia ou de conexão com a internet?

R. A prova funciona no modo de gravação automática, sendo que ela pode ser retomada seguindo os mesmos passos iniciais, a partir do mesmo número de questão em que o candidato parou. No entanto, tais desconexões serão monitoradas e quaisquer atividades suspeitas serão levadas em conta para as tomadas de decisões a respeito da prova do candidato. A PUC-Campinas não se responsabiliza por problemas de ordem técnica dos computadores, por falhas de conexão com a Internet, por falhas de comunicação ou congestionamento das linhas de comunicação, queda de energia ou quaisquer outros fatores que impossibilitem a realização da prova *on-line* pelos candidatos.

### 19. Não consigo iniciar a prova, pois recebo a mensagem: "This Test has been deactivated" (Esse teste foi desativado). O que devo fazer?

R. Essa mensagem é exibida quando a janela de tempo para participação na prova expirou, ou seja, o candidato atrasou-se para a prova. Para evitar isso, o candidato deve assegurar o *login* na plataforma da Prova *On-line* a tempo de fazer a prova de acordo com o horário estabelecido nas Normas do Processo Seletivo Vestibular – 2º semestre de 2021 (trinta minutos de antecedência ao horário oficial de seu início).

**20. Não consigo iniciar a prova, pois recebo a mensagem: “Connection with Chat Server Failed” (A conexão com o servidor de Chat falhou). O que devo fazer?**

R. Essa mensagem aparece quando há restrição ativada na rede / sistema que o candidato utiliza. Caso não esteja utilizando sistema / acesso corporativo:

- Temporariamente, desative o antivírus e/ou firewall do computador;
- Deve-se tentar mudar para uma outra conexão de internet;
- Mude o computador / sistema a ser utilizado, caso o problema persista.

Em caso de necessidade, entre em contato com o **Help Desk, Fone (19) 3343-5888**.

Nota: Se estiver utilizando sistema / acesso corporativo: deve-se contatar as pessoas de TI da organização.

**21. Tenho webcam e microfone, entretanto, não estou conseguindo prosseguir. Por que?**

R. O problema pode ocorrer devido:

- a. Os equipamentos podem não estar em boas condições de funcionamento;
- b. A *webcam* não possui uma resolução adequada;
- c. Problema de *hardware*;
- d. Qualquer aplicativo de terceiros que possa estar utilizando os equipamentos no momento.

Nota: Não há forma de dar permissão para a *webcam* e microfone já dentro da plataforma em que a prova será realizada.

Atenção! O candidato é o responsável por providenciar as especificações técnicas necessárias para a realização da prova *on-line* e garantir a conexão com a Internet.

**22. Uma vez que finalizei a prova, como eu a envio?**

R. É necessário clicar no botão "Finalizar o teste", localizado no canto superior direito da janela da prova. Com isso, o resumo da prova será mostrado. Então, caso queira realmente finalizar a prova, deve-se clicar em "Sim, finalizar o teste" para enviá-lo e marcá-lo como concluído (esse botão só poderá ser clicado uma única vez), sendo necessário aguardar mensagem de que a prova foi salva com sucesso. Concluída a prova, o candidato não poderá retomá-la.



**Finish Test**

Are you sure you want to finish this test?

Summary of your attempts in this test is as shown below

Overall summary

4	3	3
---	---	---

Section Summary (3)

Select section names to go back to that section.

Section wise summary

Section	Green	Orange	Grey
Section A	1	1	
Section B	1	1	2
Section C	2	1	1

Click on this button to go back to questions.

Cancel

Yes, Finish test

Click on this button to Finish your test.

Under Green ribbon are the questions which have been answered.

Under Orange ribbon are the questions which have been marked as "Revisit".

Under Grey ribbon are the questions which have not been answered.