



Situações Comuns e Soluções Práticas

English Benchmark Young Learners

Índice

Etapas Gerais de Solução de Problemas	3
Verifique sua conexão com a internet	3
(Web-based) Limpe o cache do navegador	3
(Web-based) Tente usar outro navegador	3
(Web-based) Atualize seu navegador	3
(App/Web) Reinicie o seu dispositivo	3
Tela de Administração do Teste (Tela Azul)	3
Problemas com Microfone/Alto-falantes	4
Problemas de Conexão ou Lentidão	7
Problemas de Permissões	8
EBYL WEB Não Carrega	8
EBYL WEB Travando	9
Problemas ao Iniciar o EBYL	9
Test ID já utilizado	9
Código de acesso ou Test ID inválido	10
Test ID expirado ou cancelado (removido)	10
Erros Durante o EBYL WEB	10
Sessão expirada	10
Algo deu errado	11
Solução Avançada de Problemas	11

Etapas Gerais de Solução de Problemas

Verifique sua conexão com a internet:

Certifique-se de que você possui uma conexão estável e ativa com a internet. Tente acessar um site ou assistir a um vídeo online para confirmar se a conexão está funcionando corretamente.

Se estiver usando Wi-Fi, experimente mudar para uma conexão com cabo (rede cabeada) para melhorar a estabilidade..

(Web-based) Limpe o cache do navegador:

Limpar o cache pode resolver problemas relacionados a dados desatualizados ou corrompidos. Acesse as configurações do seu navegador e limpe o cache, os cookies e o histórico de navegação.

(Web-based) Tente usar outro navegador:

Alguns navegadores podem apresentar problemas de compatibilidade. Tente acessar o EBYL WEB usando outro navegador (por exemplo, Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge ou Safari) para verificar se o problema persiste.

(Web-based) Atualize seu navegador:

Verifique se você está usando a versão mais recente do navegador. As atualizações geralmente corrigem falhas e melhoram o desempenho de aplicativos web.

(App/Web) Reinicie o seu dispositivo:

Reiniciar o dispositivo pode ajudar a atualizar os recursos do sistema e corrigir falhas temporárias, tanto no aplicativo web quanto em periféricos conectados ao hardware.

Tela de Administração do Teste (Tela Azul)

Problema:

O teste exige a intervenção de um administrador ou professor e me pede um código.

A tela de Administração do Teste será exibida quando:

- O controle deslizante não for tocado ou o volume estiver ajustado para 0 na tela de Teste de Volume.

- O aluno não falar alto o suficiente ou o microfone não estiver funcionando na tela de Teste de Microfone.
- O aluno não tocar ou clicar em "Próximo" após concluir a ação solicitada durante os testes de Volume e Microfone.
- O aluno fechar e reabrir acidentalmente o aplicativo ou o navegador durante o teste.
- Excesso de ruído no ambiente.
- Queda de energia/internet.

Solução:

- Use o código de desbloqueio **200314**. Sempre deve-se escolher a opção “RESUME”, como mostrado na imagem a seguir.



Problemas com Microfone/Alto-falantes

Problema:

O EBYL WEB não consegue detectar ou acessar o microfone ou os alto-falantes durante o modo Real Test (teste real) ou Practice (prática).

Exemplos:

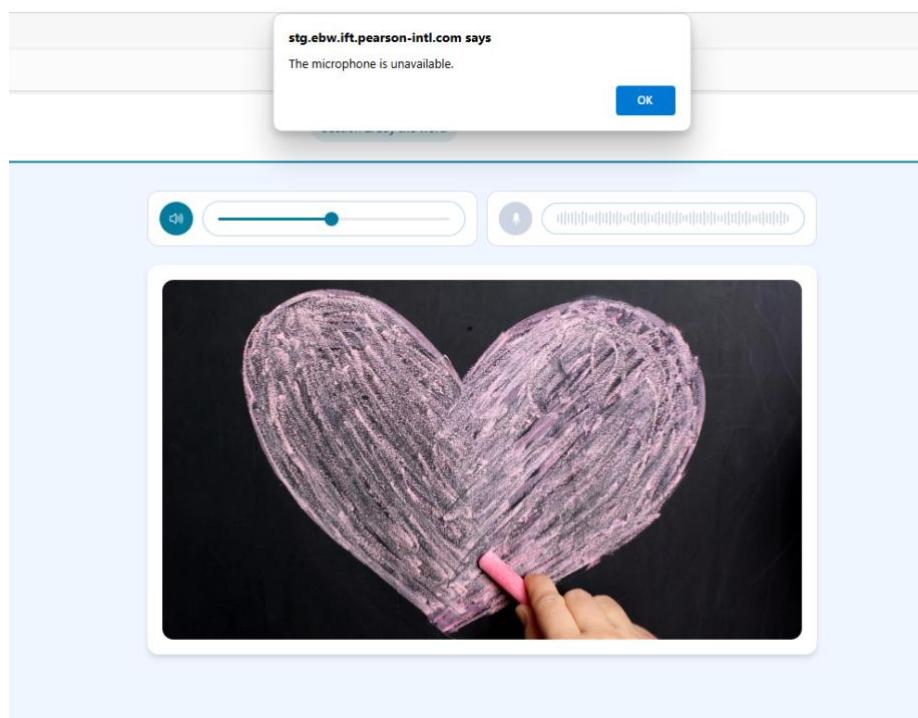
- **Seções do teste que exigem entrada de microfone** (como “Responda à pergunta”) perderam permissões:

Please allow the app to use your microphone to proceed.

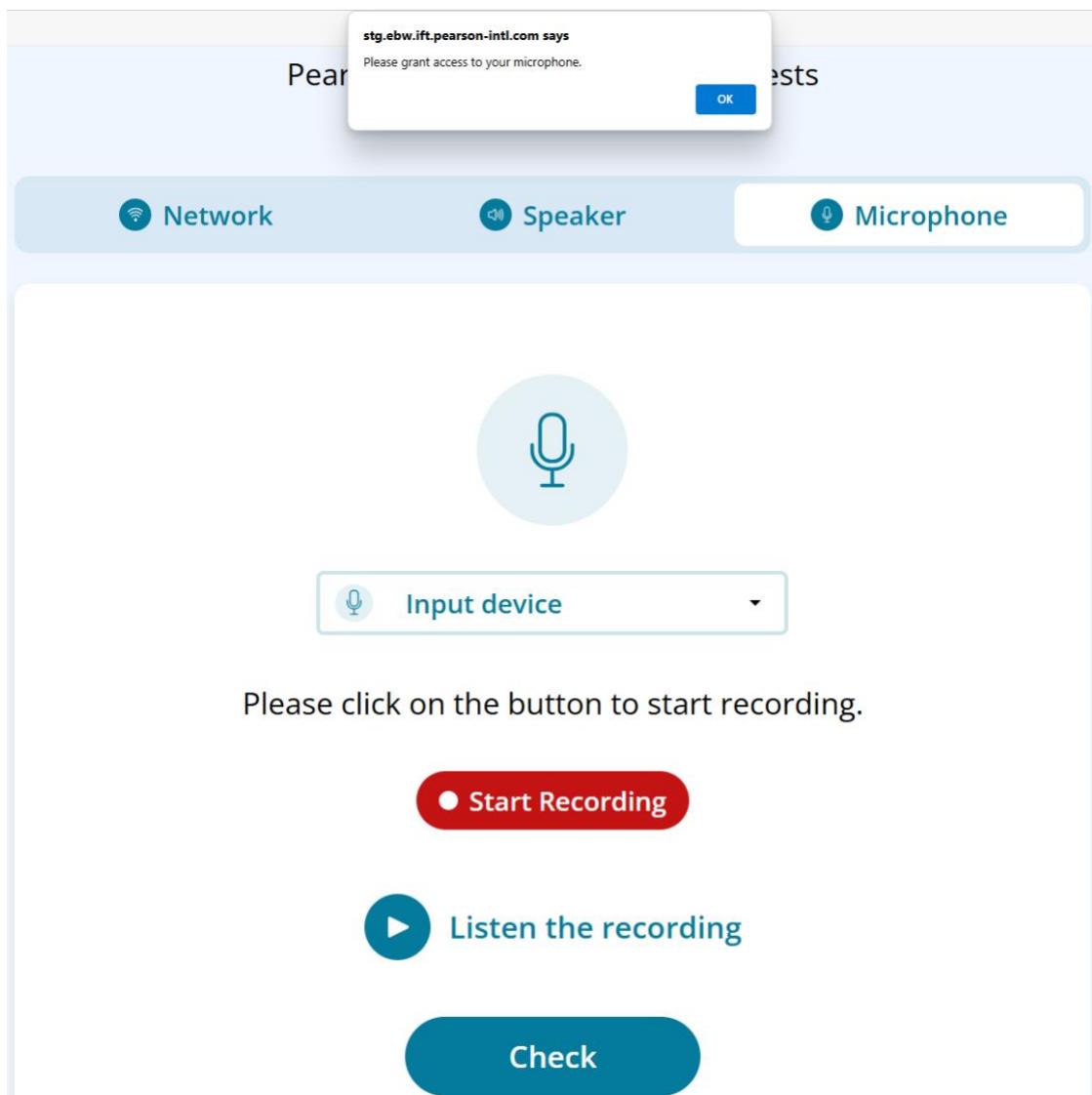
Please follow the instructions to enable it in your browser:

Go to your browser's settings > Find the "Privacy and Security" section > Click on "Site Settings" or "Permissions" > Locate "Microphone" and allow access for this site > Reload the page after changing the settings

- **Problemas no sistema com o microfone:** O único dispositivo de entrada de áudio foi bloqueado no sistema operacional ou desconectado do computador depois que o teste já havia começado.



- **Verificação de sistema – Etapa de microfone –** é necessário conceder acesso ao microfone:



Soluções:

Verifique se as permissões foram concedidas:

- Certifique-se de que o navegador tem permissão para acessar o microfone e os alto-falantes. Ao iniciar o modo Real Test ou Practice no EBYL WEB, o navegador deve exibir um aviso solicitando a permissão de uso do microfone.

Se você não concedeu no momento, é possível ajustar as configurações manualmente:

No Chrome/Edge: Vá em Configurações > Privacidade e segurança > Configurações de sites > Microfone, e garanta que o EBYL WEB tenha permissão.

No Firefox: Vá em Preferências > Privacidade e Segurança > Permissões > Microfone, e permita o acesso ao EBYL WEB.

Verifique as configurações do dispositivo: Confirme se o microfone e os alto-falantes estão conectados corretamente e funcionando. Teste com outro aplicativo, como um gravador de voz ou chamada de vídeo.

Selecione o dispositivo correto: Se houver mais de um dispositivo de áudio conectado, certifique-se de que o microfone e o alto-falante corretos estão selecionados nas configurações do EBYL WEB.

Teste o áudio: Utilize a função de teste de áudio (Microphone Check) disponível no início do teste real no EBYL WEB. Para isso, reinicie o teste e confirme se o microfone e os alto-falantes estão funcionando corretamente.

Problemas de Conexão ou Lentidão

Para funcionar corretamente, o EBYL WEB requer uma velocidade mínima de conexão de **3 Mbps de download e 1,5 Mbps de upload**.

Problema:

Áudio ou vídeo travando, com atrasos ou desconexões durante o uso.

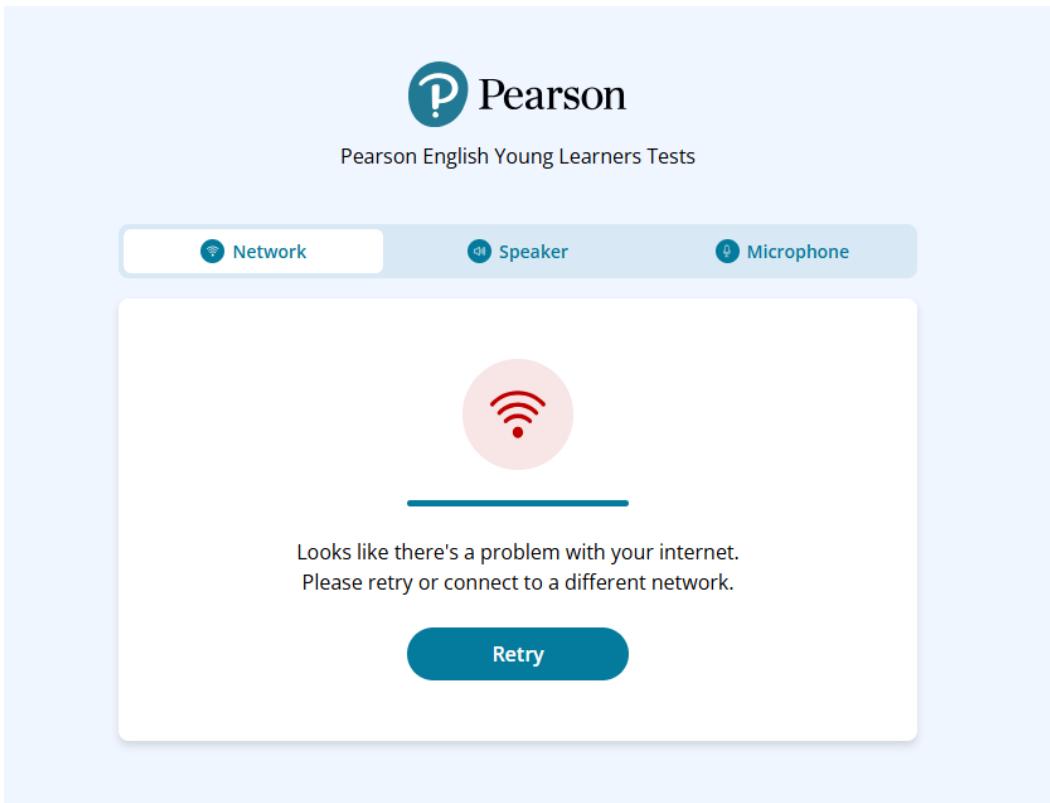
Soluções:

Verifique a velocidade da internet: O EBYL WEB precisa de uma conexão estável. Realize um teste de velocidade para garantir que sua conexão atenda aos requisitos mínimos. Para um desempenho ideal, recomenda-se no mínimo 3 Mbps de download e 1,5 Mbps de upload.

Feche aplicativos em segundo plano: Feche aplicativos ou abas do navegador que não estejam em uso e que possam estar consumindo banda ou recursos do sistema.

Prefira uma conexão cabeada: Se estiver utilizando Wi-Fi, experimente conectar seu dispositivo via cabo de rede (Ethernet) para obter maior estabilidade.

Teste a rede: Use a função de verificação de rede (Network Check) disponível no início do teste real no EBYL WEB. Para isso, reinicie o teste e confirme se a conexão está adequada. Você também pode utilizar outras ferramentas de teste de conexão aprovadas e seguras.



Problemas de Permissões

Problema:

O EBYL WEB não está solicitando ou aceitando o acesso ao microfone/alto-falante.

Soluções:

Permissões no navegador: Verifique se o navegador não está bloqueando o acesso ao microfone ou alto-falantes. Procure por um ícone ao lado da barra de endereços (como um cadeado ou uma câmera), que indica as permissões do site. Clique nele e certifique-se de que o acesso está permitido.

Permissões no sistema operacional: Alguns sistemas operacionais exigem permissões em nível de sistema para o uso do microfone. Acesse as configurações do sistema (por exemplo, **Windows > Configurações > Privacidade > Microfone**) e verifique se o navegador está autorizado a acessar o microfone.

EBYL WEB Não Carrega

Problema:

O aplicativo web não carrega / Exibe uma mensagem de erro / Fica com a tela de carregamento infinita.

Soluções:

Verifique se há interrupções no serviço: Entre em contato com a equipe de suporte para confirmar se há alguma instabilidade no sistema ou manutenção programada em andamento.

Desative extensões do navegador: Algumas extensões podem interferir no funcionamento de aplicativos web. Desative temporariamente as extensões instaladas no navegador e verifique se o problema de carregamento é resolvido.

Habilite o JavaScript: Verifique se o JavaScript está ativado no seu navegador, pois o EBYL WEB depende dele para funcionar corretamente.

EBYL WEB Travando

Problema:

O aplicativo web congela ou trava durante o uso.

Soluções:

Verifique se há interrupções no serviço: Entre em contato com a equipe de suporte para confirmar se há alguma instabilidade ou manutenção em andamento.

Atualize a página: Em muitos casos, um simples comando de atualização (Ctrl + R ou Command + R) resolve falhas temporárias.

Desative a aceleração de hardware: Se estiver utilizando o Chrome ou outro navegador com aceleração de hardware ativada, tente desativá-la nas configurações do navegador.

Verifique se o navegador está atualizado: Certifique-se de que está usando a versão mais recente do navegador. Versões desatualizadas podem conter falhas que afetam a estabilidade de aplicativos web.

Problemas ao Iniciar o EBYL

Test ID já utilizado

Mensagem: Este teste já foi utilizado. Por favor, insira um Test ID diferente ou entre em contato com seu administrador/professor.

Solução:

Verifique se o Test ID é válido: O administrador ou professor responsável deve acessar o

TestHub e verificar se o status do código está como "**Assigned**" (Atribuído) ou "**In Progress**" (Em andamento).

Se o status estiver como "**Scored**" (Corrigido) ou "**Scores Pending**" (Notas pendentes), significa que o código já foi usado e o teste foi finalizado.

Código de acesso ou Test ID inválido

Mensagem: O código de acesso ou Test ID é inválido. Por favor, verifique novamente e tente outra vez ou entre em contato com seu administrador/professor.

Solução:

Verifique se o código de acesso/Test ID é válido: O administrador ou professor deve acessar o **TestHub** e confirmar se os códigos foram digitados corretamente, conforme aparecem no sistema. Se os códigos digitados forem diferentes dos registrados no TestHub, o problema é que esses códigos não existem. Por favor, digite os códigos corretos.

Test ID expirado ou cancelado (removido)

Mensagem: Este teste foi cancelado ou expirou. Entre em contato com seu administrador/professor.

Solução:

Verifique se o Test ID é válido: O administrador ou professor deve acessar o **TestHub** e verificar se os códigos foram digitados corretamente, conforme estão registrados no sistema.

Se os códigos estiverem corretos, é necessário verificar o **status** do código. Se o status estiver como "**Expired**" (Expirado) ou "**Cancelled**" (Cancelado), significa que os códigos não são mais válidos.

Caso não haja erro nos códigos e o problema persista, entre em contato com a equipe de suporte para verificar se o serviço de avaliação está fora do ar.

Erros Durante o EBYL WEB

Sessão expirada

Mensagem: Por favor, retome a partir da página inicial.

Solução:

Verifique se o Test ID está sendo usado por outra pessoa. O aviso de sessão expirada aparece quando outro usuário iniciou o teste a partir de outro dispositivo, navegador ou aba, utilizando as mesmas credenciais. Apenas uma sessão é válida por vez; as outras são invalidadas automaticamente. Para reiniciar o teste, o usuário precisa iniciar o teste novamente.

Algo deu errado

Mensagem: Por favor, retome o teste.

Solução:

Entre em contato com o suporte técnico.

Solução Avançada de Problemas

Verifique os Logs do Sistema: Se o problema persistir, verifique o console do seu navegador para mensagens de erro que possam fornecer mais detalhes. No Google Chrome, clique com o botão direito na página, selecione "**Inspecionar**" e acesse a aba "**Console**".

Entre em Contato com o Suporte: Se o problema não for resolvido, por favor, contate a equipe de suporte do EBYL WEB. Forneça informações detalhadas, como mensagens de erro, o navegador que está utilizando e os passos para reproduzir o problema. Nossa equipe irá ajudar você da melhor forma.