



TEN

Manual de Dificuldade de Acesso

SUMÁRIO

1. EQUIPAMENTOS E CONEXÃO

1.1 Equipamentos	2
1.2 Dispositivos	2
1.3 Conexão	2

2. NAVEGADORES

2.1 Recomendação de navegadores	2
2.2 Permissões do Chrome	2
2.3 Habilitar dispositivos	3
2.4 Permissões do Edge	4
2.5 Habilitar dispositivos	5

3. VIDEOCONFERÊNCIA - ZOOM

3.1 Dispositivo aberto em outro aplicativo	5
3.2 Dispositivo para videoconferência	6

4. AVISOS

4.1 Conectividade e Liberação de Acesso	6
---	---



1 - Equipamentos e conexão

1.1 - Equipamentos

Apesar da plataforma ser compatível com todos os sistemas operacionais, sendo possível acessá-la tanto por um smartphone quanto pelo computador, é preferível que entre pelo **computador** para ter uma visão melhor do evento.

1.2 - Dispositivos

Ao entrar na videoconferência, também deve-se conferir se o dispositivo (fone de ouvido, headset, webcam, etc.) não está com problema. Para isso, o ideal é realizar testes conectando dispositivos diferentes.

1.3 - Conexão

Sempre que puder utilize uma rede **Wi-Fi**. Redes móveis, como o 3G, são instáveis e podem não manter uma boa qualidade de transmissão

2 - Navegadores

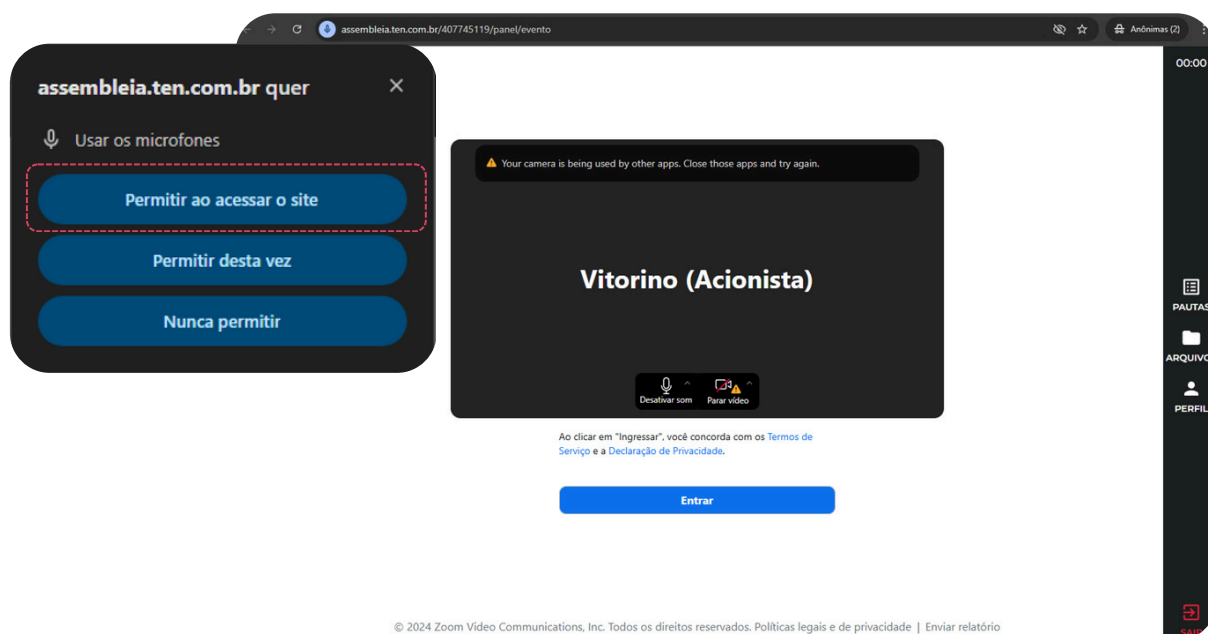
2.1 - Utilizar sempre o **Chrome** ou **Edge** para acessar a plataforma.

Não utilizar **Mozilla Firefox**, **Safari** ou qualquer outro.

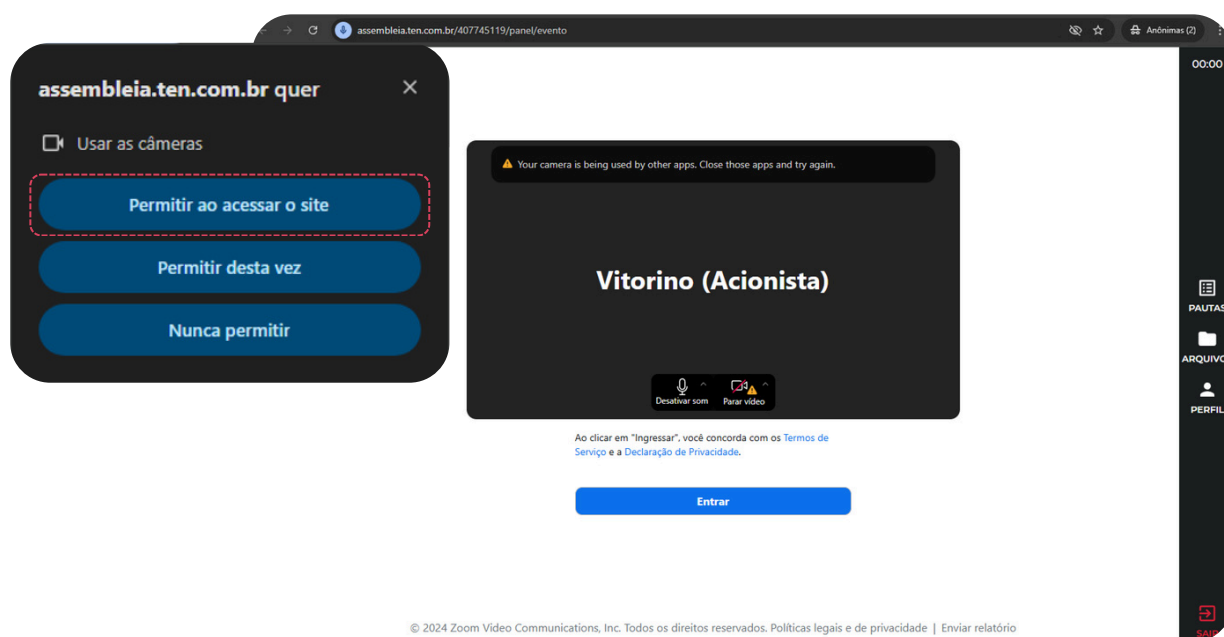
2.2 - Permissões do Chrome.

Ao ingressar na assembleia um pop-up será exibido no canto superior esquerdo. O primeiro passo é para a permissão de áudio, basta clicar em:

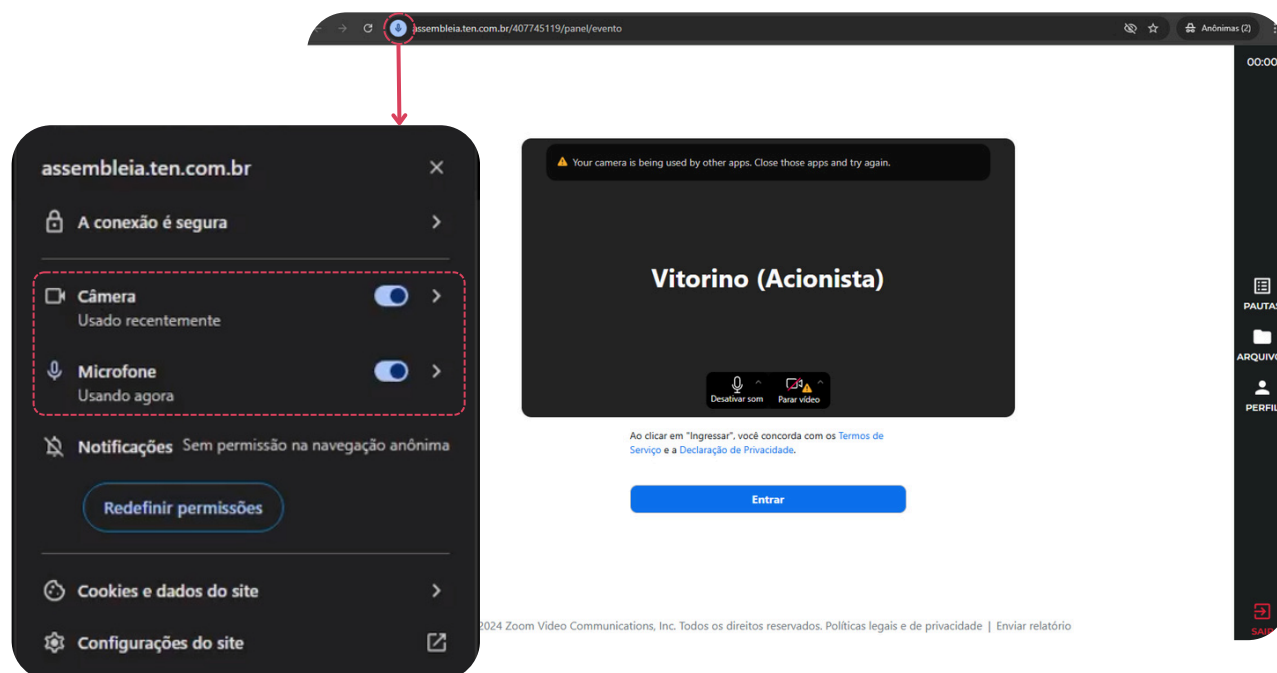
permitir ao acessar o site



Para permitir o uso da sua câmera, basta clicar em **permitir ao acessar o site**

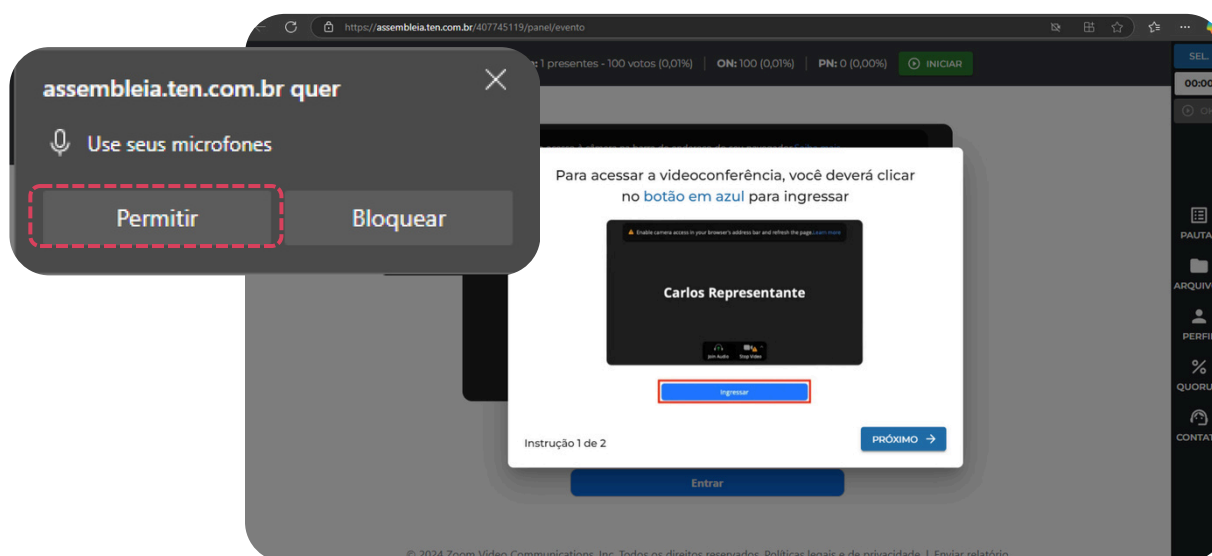


2.3 - Caso não tenha ativado as permissões, basta clicar no ícone do microfone circulado abaixo, localizado à esquerda da URL da página, e depois habilitar as permissões de **câmera** e **microfone** conforme a imagem a seguir.

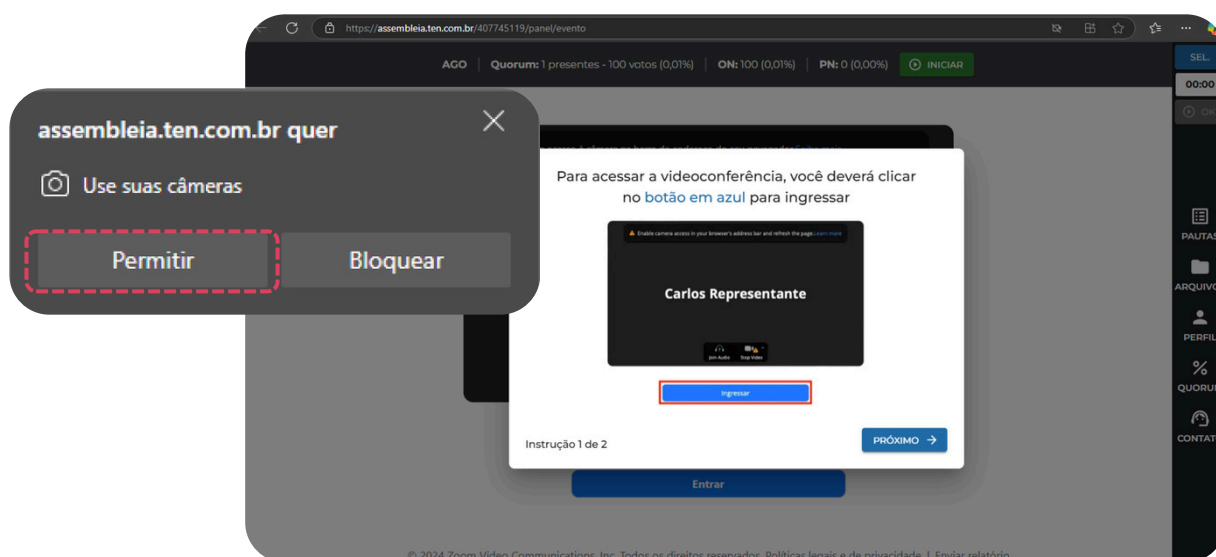


2.4 - Permissões do Edge

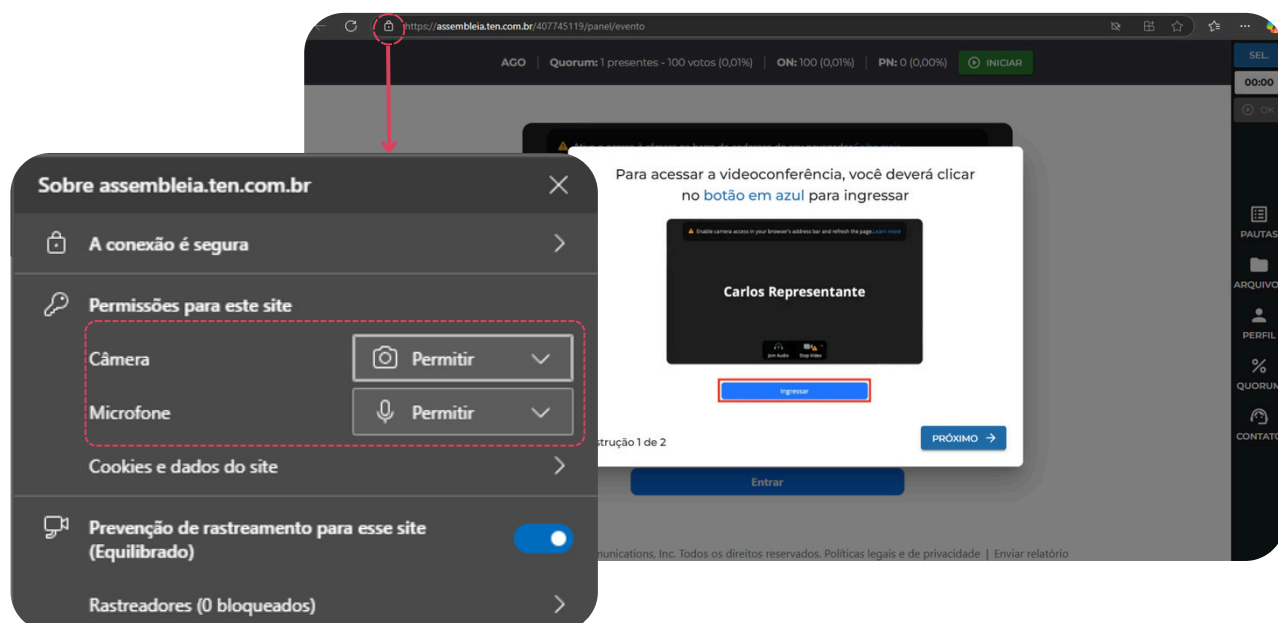
Ao ingressar na assembleia um pop-up será exibido no canto superior esquerdo. O primeiro passo é para a permissão de áudio, basta clicar em **permitir**.



Para permitir o uso da sua câmera, basta clicar em “**Permitir**”.



2.5 - Caso não tenha ativado as permissões, basta clicar no ícone do cadeado circulado abaixo, localizado à esquerda da URL da página, e depois habilitar as permissões de **câmera** e **microfone** conforme a imagem a seguir.



3 - Videoconferência - zoom

3.1 - Antes de entrar no evento, o participante deve checar se a câmera ou microfone estão abertos em algum outro aplicativo. Caso esteja, precisa ser fechada, pois só funcionam em um aplicativo por vez.

A plataforma de videoconferência utilizada também precisa estar configurada para buscar a câmera e microfone do participante. Para isso o participante deve clicar na seta, localizado no canto inferior esquerdo da tela.

3.2 - Na aba de configurações, o participante deve certificar que o dispositivo que ele está usando está configurado para ser utilizado na videoconferência.



4 - Avisos

4.1 - A companhia esclarece que cabem aos acionistas e representantes garantirem o funcionamento, conexão e liberações necessárias dos seus dispositivos para a participação digital.

Recomendamos que, caso utilizem um computador ou uma rede corporativa, verifiquem se não existem bloqueios de acesso aos domínios “assembleia.ten.com.br” e “**zoom.com**”, tanto para conexão, quanto para habilitação de câmera e microfone.

Caso surjam dificuldades técnicas além das abordadas neste documento, o acionista ou representante deve buscar suporte junto ao departamento de TI de sua empresa.