

# Guia de resolução de problemas de reprodução do navegador Web.

Por favor, siga os passos descritos nesta guia de resolução de problemas se estiver apresentando problemas com a reprodução de áudio e vídeo através do seu navegador web.

## **1. Verificar se o seu navegador e sistema operativo são compatíveis.**

- Verifique a nosso guia de dispositivos suportados para confirmar que está a utilizar a configuração adequada.
- Se o navegador ou sistema operativo que está a utilizar não estiver listado na guia, provavelmente não é compatível para reprodução e deverá tentar outro navegador.

## **2. Verificar o ancho de banda da sua conexão à Internet através de um teste de velocidade.**

- Você poderá acessar a um teste de velocidade da Internet simplesmente pesquisando no Google "test de velocidade de internet" no seu computador ou dispositivo móvel e selecionando "executar test de velocidade".
- A reprodução de vídeo requer tipicamente uma velocidade de descarga de 500kbps para baixa qualidade, 3mbps para qualidade média e 5mbps para vídeos de alta qualidade.
- A reprodução de áudio requer normalmente uma velocidade de descarga de 64kbps para baixa qualidade e 128kbps para alta qualidade.

## **3. Fechar outras janelas e/ou aplicativos que estejam se executando ao mesmo tempo que o web player.**

- Alguns conteúdos de vídeo, tais como filmes, programas de televisão ou eventos ao vivo, requerem uma conexão à Internet mais rápida e com mais poder de processamento do que um vídeo normal, a fim de assegurar a melhor experiência de reprodução.
- Algumas vezes fechar outras janelas, navegadores, ou aplicações pode auxiliar na reprodução de conteúdo.
- Se possível, tente conectar o seu PC a um cabo ethernet diretamente ao modem, em vez de utilizar a conexão WIFI.

## **4. Reinicie o seu navegador web.**

- P ser útil reiniciar o seu navegador e tentar reproduzir o conteúdo posteriormente.
- Ao reiniciar a sua web browser, verifique por favor se todas as janelas e aplicações estão devidamente fechadas.

## **5. Limpe os cookies e a cache do seu navegador web.**

- Existe a possibilidade de que o seu navegador da web esteja tentando aceder a arquivos de cache / cookie corrompidos quando tenta reproduzir o conteúdo.



- Navegue até às configurações do seu navegador web para limpar os seus cookies e cache. Normalmente esta opção estará disponível nas secções "Histórico" ou "Limpar Histórico" do seu menu de configurações do navegador web.
- 6. *Atualize a versão do seu navegador web.***
- As versões desatualizadas dos navegadores web podem causar problemas de compatibilidade que impedem que os vídeos sejam reproduzidos corretamente.
  - Mesmo que o seu navegador esteja listado como navegador suportado na nossa matriz de compatibilidade, é sempre uma boa prática manter o seu navegador web com a última versão instalada.
- 7. *Tente reproduzir o conteúdo a partir de outro navegador.***
- Uma extensão, add-on ou plugin de um navegador web pode ocasionar problemas na reprodução do conteúdo.
  - Uma maneira de identificar se este seria o caso, é reproduzir o conteúdo em outro navegador web e verificar se o problema persiste.
- 8. *Reinicie o seu dispositivo.***
- Pode ser útil reiniciar o seu dispositivo no caso de haver alguma configuração do sistema que esteja causando o problema.
- 9. *Desativar o software de desbloqueio de ad-blocker para o sítio web onde se pretende reproduzir o conteúdo.***
- Alguns softwares de ad-blockers podem causar inconvenientes quando se tenta reproduzir conteúdos de vídeo ou áudio.
  - Por favor, tente desativar o ad-blocker para esse website específico e veja se isto resolve o problema.
- 10. *Verifique e reduza as configurações de segurança do seu navegador web.***
- Alguns navegadores web podem ter configurações de segurança que desativam cookies específicos e, por conseguinte, impedem o conteúdo de ser reproduzido corretamente.
  - Verifique as configurações de segurança do seu navegador e modifique essas configurações se estiverem definidas para "Médio" ou "Alto", ou se parecerem estar bloqueando cookies.