



02 de Janeiro de 2012

Depto. Comunicação
Phone + 55 27 3222-1003
Fax + 55 27 3233-4528
comunicacao@ipbvit.org.br

PROBLEMAS AO ASSISTIR O CULTO AO VIVO

Apesar dos nossos esforços em tornar o acesso ao culto ao vivo totalmente automático, algumas vezes os internautas podem encontrar dificuldades. Por isso, criamos esta página com o passo a passo para solucionar para os principais problemas.

O funcionamento correto do culto ao vivo se dá, automaticamente, no momento em que seu nossa página é aberta.

Entro na página, mas não ouço a mensagem.

1. Verifique a conexão dos cabos das caixas de som e o volume das mesmas;
2. Verifique o volume do som no seu computador;
3. Verifique se a placa de áudio está funcionando apropriadamente. Para verificar seu funcionamento correto, tente abrir um arquivo de áudio no Windows Media Player (mp3 ou wma);
4. Instale e/ou atualize os programas [Flash Player](#), [Java](#) e [Media Player](#).
5. Instale um pacote de [codecs](#) para o Media Player.

Utilizo Internet Explorer (a maioria dos computadores possuem este navegador) e não consigo ouvir a mensagem.

1. Verifique se você possui a última versão do Microsoft Windows Media Player. Para fazer o download da última versão, [clique aqui](#) ;
2. Ao acessar a página do culto ao vivo, solicite a ativação do [ActiveX](#).
2. Em seguida, ao entrar novamente na página do culto ao vivo, [permita](#) a instalação deste componente;
3. Verifique se a sua conexão de banda larga está com a qualidade adequada. Interrupções e quedas de velocidade na conexão influenciam diretamente a qualidade de transmissão do áudio e vídeo. Caso esteja compartilhando a conexão com outros usuários, a taxa de transferência de dados será dividida pela quantidade de pessoas conectadas ao serviço. A taxa mínima de conexão necessária para ouvir a mensagem adequadamente é de 256 Kbps por computador. Para saber a velocidade de conexão da internet, entre em contato com a sua prestadora de serviço de banda larga.

Primeira Igreja Presbiteriana de Vitória.
Av. Mal. Mascarenhas de Moraes, 1025
Forte São João
29017-010 – Vitória – ES
Brasil
Phone + 55 27 3222-1003
+ 55 27 3222-9291
Fax + 55 27 3233-4528
www.ipbvit.org.br

Utilizo o Firefox/outros navegadores e não consigo ouvir a mensagem.

Verifique se foi instalado o Windows Media Player Plug-in for Firefox. Caso não tenha sido instalado, [clique aqui](#) para instalar o plug-in.

Limpe os dados antigos do seu navegador conforme procedimento descrito abaixo:

INTERNET EXPLORER

1. No canto esquerdo, clique no menu Ferramentas -> Opções da Internet:
2. Agora clique em **E**xcluir+:
3. Selecione todas as opções menos: **H**istórico+, **D**ados de formulário+ e **S**enhas+.
4. Clique no botão **E**xcluir+, e aguarde o Internet Explorer fazer o trabalho daqui para frente.
5. Agora feche todas as páginas abertas do internet Explorer e abra novamente a página do culto ao vivo, se possível reinicie o computador.

MOZILA FIREFOX

1. Vá a Ferramentas -> Limpar dados Pessoais (atalho ctrl+shift+del).
2. Selecione todas as opções menos: **H**istórico+, **D**ados memorizados+ e **S**enhas+.
3. Clique em **L**impar dados pessoais+.
4. Agora feche todas as páginas abertas do Mozilla Firefox e abra novamente a página do culto ao vivo, se possível reinicie o computador.

GOOGLE CHROME

1. Clique em Ferramentas (ícone da chave inglesa) e depois em Opções.
2. Na guia Configurações avançadas, clique em Limpar dados de navegação.
3. Marque todas as opções menos: Limpar histórico de download, Apagar senhas salvas e Limpar dados de Formulário salvos.
4. Clique em Limpar dados de navegação.
5. Clique em Fechar para sair de Opções.
6. Agora feche todas as páginas abertas do Google Chrome e abra novamente a página do culto ao vivo, se possível reinicie o computador.

Sou usuário de Macintosh, com OSX 10 ou superior, e não estou conseguindo ouvir a rádio.

1. Instale o [Flip4Mac](#);
2. Acesse a página do culto ao vivo para que o QuickTime seja acionado automaticamente;
3. Aguarde alguns segundos para o QuickTime carregar a mensagem passará a ser ouvida normalmente;
4. Caso o problema continue, verifique as configurações do QuickTime, seguindo os seguintes passos:
 - No menu QuickTime Player, clique em:

- . QuickTime Preferences;
- . Advanced: desabilite o item enable kiosk mode.

Na opção Streaming, ajuste a velocidade de conexão de acordo com a velocidade de conexão de sua internet.

Na opção Browser, verifique se o tamanho do cache está em 0 (zero). Se estiver, mude para outro número até que sua conexão seja estabelecida. O cache com tamanho 0 (zero) pode gerar problemas de interrupções. Não há como sugerir um tamanho específico, dadas as variáveis de cada computador.

5. Se você acessa a internet via rede, verifique se programas como firewalls estão impedindo o trânsito do streaming através das portas padrões.

Para isso, siga os seguintes passos:

- No menu QuickTime Player, clique em:

- . QuickTime Preferences;
- . Advanced;
- . Transport Setup: verifique se o protocolo de transporte (Transport protocol)

está configurado em HTTP e a porta (Port ID) está configurada como 80.

O áudio e/ou vídeo da mensagem estão travando (Buffer).

Isso ocorre quando a velocidade da sua internet está abaixo da necessária para escutar a mensagem ou sua internet está momentaneamente com alguma instabilidade com baixa velocidade. Caso o problema continue, infelizmente sua conexão com a internet não é compatível para executar o player do culto ao vivo.

O som está com eco e/ou áudio duplicado.

Isso ocorre geralmente quando você está executando dois arquivos de áudio ao mesmo tempo.

Não estou conseguindo visualizar algumas páginas corretamente (Í SociedadesÍ, Í MensagensÍ, etc).

Para que você tenha uma navegação com todos os recursos disponíveis funcionando corretamente, é necessário ter alguns programas atualizados como o [Flash Player](#) e o [Java](#).

Continuo não conseguindo ouvir a mensagem do culto ao vivo

Para escutar a mensagem, basta ter uma versão atualizada do Windows Media Player. [Clique aqui](#) para fazer o download.

Continua com problemas para ouvir a rádio?

[Entre em contato conosco e faça um relato detalhado do que está acontecendo para que possamos encontrar a solução.](#)

Primeira Igreja Presbiteriana de Vitória.
Av. Mal. Mascarenhas de Moraes, 1025
Forte São João
29017-010 – Vitória – ES
Brasil
Phone + 55 27 3222-1003
+ 55 27 3222-9291
Fax + 55 27 3233-4528
www.ipbvit.org.br