

WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

O curso de treinamento para o qual fui convocado está disponível em outra língua?

Para os locais do Alamo Group na França, Brasil e Québec, possuímos o curso em inglês e no idioma local. Para encontrar o curso no seu idioma local, vá para a página "Cursos" e busque a coluna "Idiomas Disponíveis" do curso para o qual foi convocado. Assim, você poderá selecionar a opção do seu idioma local. Depois de ter começado um curso em um idioma específico, você não pode alterar para um idioma diferente no decorrer — será necessário clicar no botão "Recomeçar" para começar o curso novamente e escolher um idioma diferente.

O curso está disponível em versão impressa?

Como regra geral, os cursos de treinamento WeComply estão disponíveis apenas em formato online. Há algumas exceções, por isso você deve consultar o representante de recursos humanos local para determinar se um versão impressa do curso que você está fazendo está disponível.

O que acontece se eu sair do curso, ficar sem conexão com a Internet ou tiver problemas com meu computador durante um curso de treinamento? Terei de recomeçar o curso desde o começo?

O sistema WeComply rastreia seu progresso enquanto você faz um curso de treinamento. Se você sair da sua conta ou sair do curso de outra forma, nossos sistemas permitem que você continue de onde parou na sua visita anterior. Se você perder a conexão com a Internet, feche seu navegador e entre na sua conta novamente depois que a conectividade tiver sido restaurada.

Eu preciso fazer o curso inteiro em um mesmo computador?

Não. Você pode começar um curso em um computador e concluí-lo em outro. Cada vez que entrar na sua conta, será oferecida a opção de retomar de onde você parou.

Como eu me inscrevo em um curso de treinamento?

Visite a página de acesso da sua organização que normalmente é <http://www.wecomply.com/sign-in/yourOrganizationsName.aspx> insira o nome de usuário e senha que foram atribuídas a você. Se você não conseguir achar a página de inscrição da sua organização, você pode entrar na [página de acesso genérica da WeComply](#).

Posso me inscrever para um curso se não possuo um endereço de email?

Alamo Group atribuiu a cada funcionário um nome de usuário e senha únicos no sistema WeComply. Seu nome de usuário pode ser seu endereço de email (caso possua um) ou outro identificador único, como a ID ou PIN de funcionário (número de identificação pessoal). Entre em contato com seu supervisor ou representante de recursos humanos para obter seu nome de usuário e senha.

WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

Meu nome de usuário e senha diferenciam entre maiúsculas e minúsculas?

Não.

O que acontece se eu esquecer meu nome de usuário e senha?

Se você esquecer seu nome de usuário, entre em contato com seu supervisor ou representante de recursos humanos para obtê-lo. Se você esqueceu sua senha, clique no link "Esqueceu sua senha?" na página de acesso para que sua senha seja enviada para o seu email cadastrado no sistema WeComply.

O que eu devo fazer se aparecer o erro "nome de usuário não encontrado" ou "senha incorreta" quando eu tentar entrar?

Certifique-se de que está digitando seu nome de usuário e senha corretamente. Se foi pedido que você alterasse sua senha depois do seu primeiro acesso, você vai precisar usar a nova senha para entrar daqui para a frente — e não a senha original que aparece no seu email de convocação. Se você continuar a ter problema para acessar, seu supervisor ou representante de recursos humanos pode verificar a informação de acesso e/ou orientá-lo no processo de acesso.

O que devo fazer se aparecer o erro "conta desativada"?

Contas podem ser desativadas quando um funcionário está de licença ou não trabalha mais na organização. Se você está retornando após uma licença ou acredita que sua conta foi desativada erroneamente, entre em contato com seu supervisor ou representante de recursos humanos para determinar a causa da desativação da conta e reativá-la se necessário.

Eu completei o curso, por que ainda estou recebendo emails de lembrete?

Para ser visto como "concluído" pelo sistema WeComply, você deve fazer o teste/jogo final, ao final do qual você verá um Certificado de Conclusão. Se você não concluiu o teste/jogo, nosso sistema considera sua tarefa como "incompleta" e envia um ou mais emails de lembrete. Se você acredita ter concluído o teste/jogo, mas não recebeu o Certificado de Conclusão, você deve falar com seu supervisor ou representante de recursos humanos.

WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

Eu acessei com sucesso, mas quando cliquei em "Começar" para começar um curso de treinamento, nada aconteceu.

O curso foi projetado para aparecer em uma nova janela do navegador. Caso isso não aconteça, seu navegador pode estar configurado para bloquear janelas pop-up. Você pode desabilitar o bloqueio de pop-ups no Internet Explorer selecionando Ferramentas -> Bloqueio de Pop-up -> Desligar Bloqueio de Pop-up. Se você não estiver usando IE, consulte a documentação do seu navegador.

Se isso não corrigir o problema, talvez também seja necessário desabilitar o bloqueio de pop-up em um programa de software externo, como um antivírus ou as barras de ferramenta do Google ou Yahoo!. Para obter mais ajuda sobre este problema, entre em contato com seu Departamento de TI ou consulte a documentação do seu software.

Eu acessei com sucesso, mas quando cliquei em "Começar" para começar um curso, a tela apenas mostra "Carregando..."

Certifique-se de que está usando um navegador compatível (veja a lista acima). Se você estiver usando um navegador aprovado na lista acima, pode haver um problema com as configurações do seu computador. Abaixo estão algumas coisas que você pode fazer para garantir que os cursos WeComply transcorram sem problemas no Internet Explorer (consulte a documentação do seu navegador se estiver usando um navegador diferente do IE):

Limpe o cache do seu navegador: Selecione Ferramentas -> Opções de Internet -> Arquivos Temporários de Internet -> Excluir Arquivos.

Verifique as configurações padrão de Segurança na Internet do seu computador: Selecione Ferramentas -> Opções de Internet -> aba Segurança

- Clique em "Personalizar Nível"

- a caixa "Redefinir para" deve estar marcada em Médio. Caso não esteja, selecione Médio e clique em Redefinir.

Adicione o WeComply aos Sites Confiáveis: Selecione Ferramentas -> Opções de Internet -> aba Segurança

- Sob "selecionar uma zona de conteúdo da Web..." Clique no ícone SITES CONFIÁVEIS

- Clique no botão SITES abaixo

- Desmarque "requer verificação do servidor" e digite <https://www.wecomply.com> no campo "Adicionar este site...".

- Clique ADICIONAR e daí em OK para salvar as alterações.

Se você estiver usando Lotus Notes, copie o link para a página de acesso da sua organização e cole no seu navegador fora do Lotus Notes.

Se você possui muitos aplicativos abertos, feche todos os que não forem essenciais enquanto estiver fazendo o curso WeComply.

WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

Por que meu nome não aparece no "Memorando" na primeira página do curso ou no Certificado de Conclusão no final?

Se seu nome não aparece no Memorando ou no Certificado de Conclusão, seu progresso provavelmente não está sendo rastreado pelo sistema WeComply. Isso pode acontecer devido à perda da conectividade da Internet ou pode haver uma configuração de rede interferindo na comunicação do seu computador com o sistema WeComply. Se você recém começou o curso, saia e entre novamente depois que a conectividade tiver sido restaurada. Se você concluiu o curso e seu nome não aparece no Certificado, imprima o Certificado e apresente uma cópia para seu supervisor ou representante de recursos humanos.

Como eu imprimo uma página de um curso de treinamento?

Clique com o botão direito na janela em que o curso está sendo exibido e selecione "Imprimir" a partir do menu pop-up ou selecione Arquivo -> Imprimir a partir do seu navegador.

Estou fazendo o teste final e parece que as mesmas perguntas aparecem de novo e de novo.

Para concluir o teste final, você deve responder um certo número de perguntas corretamente na primeira tentativa. Se você responder de forma incorreta, receberá uma segunda (e, se necessário, terceira ou quarta) pergunta sobre o mesmo tópico geral. Se continuar a responder de forma incorreta na sua primeira tentativa, você eventualmente irá receber as mesmas perguntas de novo.

Por que os vídeos estão parando/rodando devagar?

A maioria dos problemas de desempenho de vídeo podem ser remediados limpando o cache do seu navegador. No Internet Explorer, selecione Ferramentas -> Opções de Internet -> Arquivos Temporários de Internet -> Excluir Arquivos. Se você está usando um navegador diferente do IE, consulte a documentação do seu navegador para obter instruções sobre como limpar o cache.

Tentei todas as opções oferecidas e ainda assim não consigo começar ou concluir o curso de treinamento para o qual fui convocado. O que devo fazer?

Seu computador pode estar configurado de uma forma que não permite que possamos solucionar prontamente o problema. Se você possui acesso ao computador de um colega, tente acessar a partir dele como alternativa. Se você conseguir acessar a partir do computador de um colega, isso sugere fortemente que as configurações do seu computador são o problema. Se você não consegue concluir o curso no computador de um colega, entre em contato com um supervisor ou representante de recursos humanos para receber mais orientações.