

Tutorial para agendar exames online no site da PEOPLECERT (PC) usando nosso voucher

Este tutorial explica como agendar qualquer exame online oferecido pela PEOPLECERT (PC) usando o código de voucher que você comprou com a TIEXAMES.

Importante alertar que se o candidato comprar o voucher diretamente pelo site da PC pagará mais caro. Devido a TIEXAMES ser um centro de treinamento credenciado, conseguimos vender os vouchers dos exames com taxas menores. Consulte em nosso website, na seção INFORMAÇÕES DE EXAME, as taxas. **Se você estiver matriculado no curso para o qual deseja realizar o exame, solicite o seu voucher pelo e-mail contato@tiexames.com.br.**

É importante esclarecer que, apesar de ser um centro de treinamento credenciado pela PC, a TIEXAMES não assumirá o suporte por qualquer problema durante ou após a realização do exame online. Nosso suporte se limita à venda de voucher e processo de agendamento do exame. Problemas técnicos durante a realização da avaliação devem ser reportados diretamente ao suporte técnico da PC ou até mesmo ao fiscal pelo bate-papo do aplicativo do exame. O suporte da PC é bastante eficiente. Na página abaixo estão disponibilizados todos os canais de contato:
<http://www.peoplecert.org/en/communication/Pages/contact.aspx>

Também é importante deixar claro que não nos responsabilizamos por alguma informação que possa estar desatualizada neste tutorial. Este tutorial serve apenas como apoio para a marcação de exames. Informações atualizadas de funcionamento do exame devem ser consultadas diretamente no site da PC.

Índice

Como funciona o exame online oferecido pela PEOPLECERT?	2
Pré-requisitos técnicos para rodar o software do exame	2
Requisitos do ambiente para realização do exame	3
Lidando com problemas técnicos durante a realização do exame	3
Passos para a agendamento de um exame no site da PC usando nosso voucher	4
Realizando o exame online	10
Procedimento para reagendar o exame	12
Fazendo upload dos pré-requisitos para exames de ITIL Intermediário	13
Fazendo download do PDF do certificado ou comprando o certificado impresso	14

Como funciona o exame online oferecido pela PEOPLECERT?

A PC oferece a possibilidade de realizar o exame em casa ou no trabalho. Para isso, você deve possuir um **computador** com Windows ou Mac, acesso rápido à internet, webcam e microfone.

O exame online da PC não é gravado, mas é monitorado em tempo real por um fiscal (proctor). Ele precisa ser agendado e sua realização é possível em qualquer dia da semana e em qualquer horário, inclusive aos finais de semana, conforme a disponibilidade de fiscais. Durante todo o exame você terá o acompanhamento de um fiscal.

Ao realizar a prova, é necessário executar um aplicativo e juntamente com ele há funcionalidades de áudio-conferência e bate-papo para interação com o fiscal. O link de download do software é fornecido após o agendamento do exame. No início do exame, o fiscal confirmará sua identidade a partir de um documento oficial com foto (CNH, Passaporte, RG, por exemplo), pedirá para você apresentar o seu ambiente através da sua webcam e irá lhe instruir sobre as regras do exame (por exemplo, ficar focado na frente da webcam e não ler as questões em voz alta).

Detalhe importante: os fiscais, por padrão, falam o idioma inglês. Caso você não consiga entender o idioma do fiscal durante a prova, poderá solicitar a ele uma substituição por outro que fale melhor em português ou espanhol. Ou tenta interagir com o fiscal escrevendo em inglês pelo chat.

Após completar seu exame, haverá uma validação do processo e dentro de 2 a 5 dias úteis seu certificado em PDF será liberado para download no portal do candidato. Se desejar o certificado impresso, poderá solicitar o envio posteriormente pelo portal do candidato. É cobrada uma taxa de USD 40.00 para envio do certificado impresso.

Se for tem dúvidas sobre algumas regras do exame, recomendamos consultar a lista de FAQs na página abaixo:

<https://www.peoplecert.org/help-and-support/FAQ>

Pré-requisitos técnicos para rodar o software do exame

- PC ou notebook com Windows (10, 8.1, 8 ou 7) ou macOS. Não tem suporte ao Linux.
- Resolução mínima de tela de 1024x768 px. Mínimo 15 polegadas.
- Conexão rápida com internet. Mínimo de 512 kb/s (upload/download)
- Evitar usar conexão wifi. Preferencialmente, usar conexão por cabo.
- Webcam – pode estar acoplada ao seu notebook, não precisa ser uma webcam especial. Terá que ter condições de girar 360 graus para mostrar o ambiente.
- Microfone e caixas de som.
- Navegador, preferencialmente Firefox ou Chrome.

Uma vez feito o agendamento no site da PEOPLECERT, você receberá um e-mail que contém o link para baixar o software do exame. É possível instalar este software e fazer o teste dos requisitos um dia antes.

Requisitos do ambiente (local) para realização do exame

- Você precisará estar sozinho em um local fechado (quarto ou escritório). O ambiente deve possuir portas as quais deverão estar fechadas. O fiscal pedirá para apresentar o seu ambiente e girar 360 graus. Caso o local não tenha portas, ele poderá implicar com isso.
- A bancada (mesa) onde estará o seu computador/notebook deverá estar limpa, ou seja, não poderá haver nenhum material impresso ou equipamento eletrônico sobre ela além do seu computador. Você pode fazer o exame na sua cozinha, sala ou quarto, mas tenha uma bancada/mesa. Importante ter iluminação suficiente para que as imagens fiquem nítidas na webcam.
- Não utilize headphone durante o exame. Se você for utilizar um headphone com microfone para falar com o proctor, tire o headphone da cabeça após iniciar o exame.

Lidando com problemas técnicos durante a realização do exame

Sempre que usamos um serviço via internet, estamos sujeitos a vários riscos. Entretanto, há suporte na PC para lidar com as diversas questões e é possível a repetição do exame sem custo caso seja constatado que você não pode completá-lo devido a falhas no software da PC, falta de energia elétrica e queda da conexão da internet.

Nos casos em que o candidato não chega nem a iniciar o exame porque não passou na entrevista com o fiscal, automaticamente é liberado o voucher para remarcar o exame. Se durante a avaliação acontecer uma falha e o software passar por uma interrupção, você poderá se logar novamente e continuar a prova de onde parou. O fiscal irá pausar o exame nestas situações.

Em casos de falhas técnicas que impediram a continuidade da avaliação, contate o suporte da PC no canal abaixo para solicitar uma remarcação. Relate antes o que de fato aconteceu.

<http://www.peoplecert.org/en/communication/Pages/contact.aspx>

Passos para a agendamento de um exame no site da PC usando nosso voucher

Passo 1 – Fazer um cadastro de perfil no portal do candidato da PC.

Se nunca realizou um exame pela PC, você deve primeiro fazer um cadastro de perfil. Acesse o endereço <https://www.peoplecert.org/register> para realizar este passo.

Observação: é necessário você realizar um cadastro completo, independente de ter comprado o voucher com a TIEXAMES ou diretamente no site da PC.

The screenshot shows the registration page for PeopleCert. At the top, there is a navigation bar with the PeopleCert logo and a search icon. Below the navigation bar, there is a section titled 'NEW TO PEOPLECERT?' with a red arrow pointing to the 'SIGN UP WITH' button. Below this, there are three social media account options: Facebook, LinkedIn, and Google+. A note states: 'Signing up with social is super quick. No extra passwords to remember - no brain fail. Don't worry, we'd never share any of your data or post anything on your behalf.' Below the social media options, there is a 'SIGN UP WITH YOUR EMAIL ADDRESS' section with a 'Name' field and an email address field.

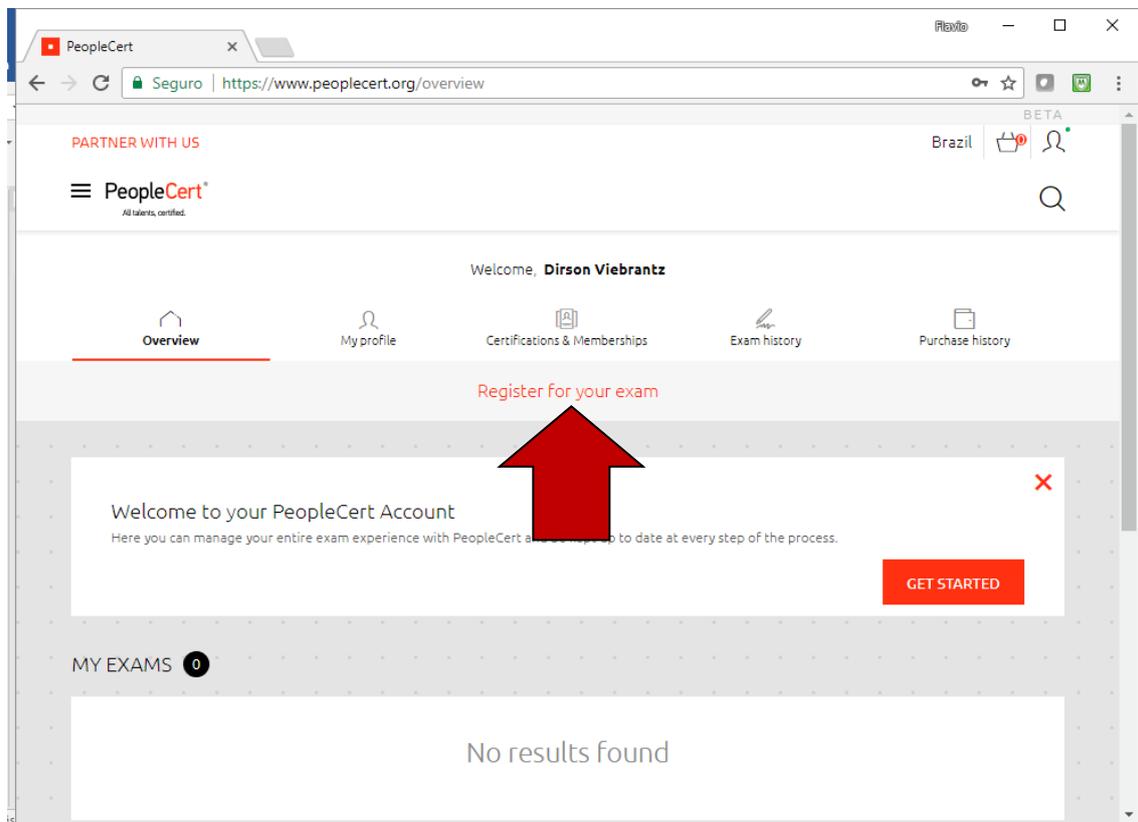
Complete o cadastro e informe seu nome da mesma forma que ele aparece escrito no seu documento de identidade oficial (RG, por exemplo). Você deverá preencher os seguintes campos inicialmente:

- **Name (nome)** – informe apenas o seu primeiro nome.
- **Surname (sobrenome)** – informe todos os seus sobrenomes.
- **E-mail address (endereço de e-mail)** – **utilize um e-mail que não tenha antispam (como hotmail e gmail). Caso o seu possua essa ferramenta, fique atento, pois pode haver bloqueio da mensagem que será enviada contendo o link para iniciar o exame. E-mail corporativo geralmente tem bloqueio antispam.**
- **Country of residence (país de residência)**
- **Password (senha)** - informe uma senha de acesso ao portal do candidato.

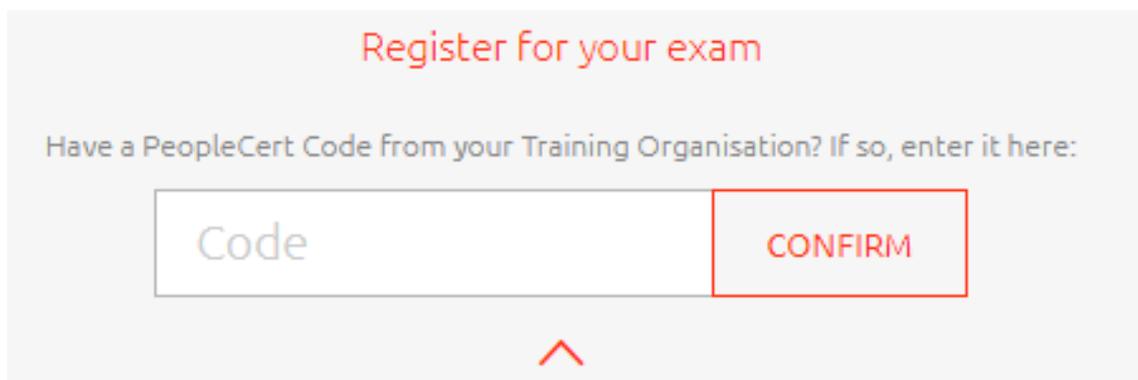
Passo 2 – Realizar o registro para o exame

Após ter completado o cadastro ou ter feito o login (caso já tenha um cadastro), aparecerá a tela abaixo.

Clique sobre o link **“Register for your exam”** para prosseguir.

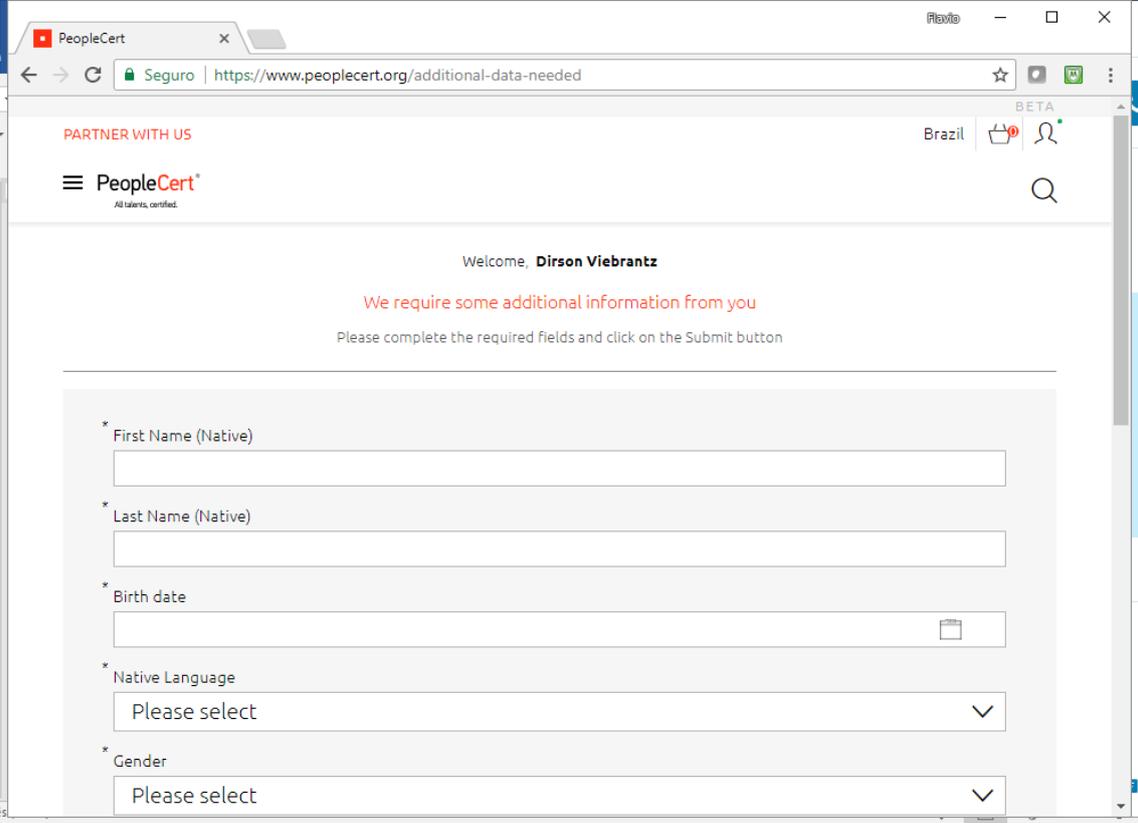


Na sequência, será solicitado o preenchimento do campo de código do voucher (Code). Cole o código de voucher que você comprou com a TIEXAMES e clique no botão CONFIRM.



Na sequência, será solicitado que você complete alguns campos de identificação para emissão do certificado:

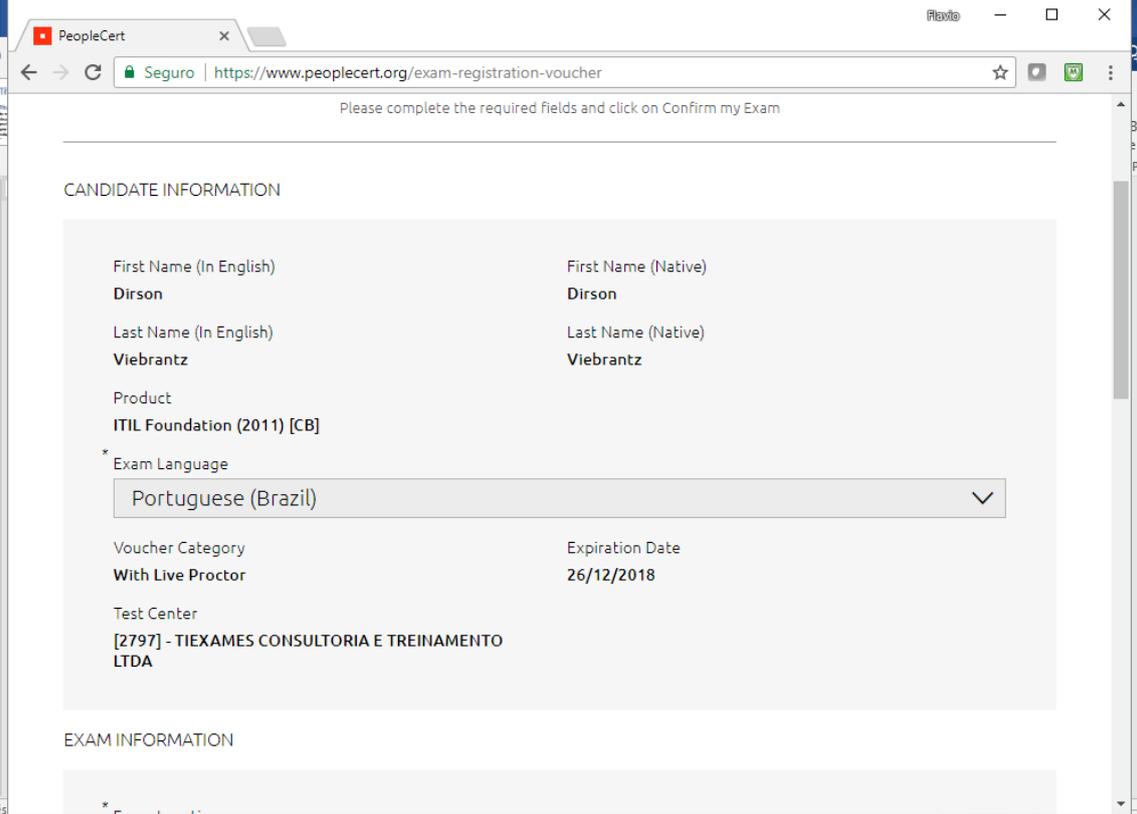
- First name (Primeiro nome).
- Last name (Último nome) – informe todos os sobrenomes que possuir.
- Birth date (data de nascimento).
- Native language (idioma nativo) – informe português. Isso facilitará a identificação de um fiscal para o seu exame.
- Gender (sexo).
- Address (endereço) – por padrão, não será enviado certificado impresso, o qual costuma ser disponibilizado em formato PDF. Este endereço é apenas para fins cadastrais.
- Mobile (celular) – informe com código do país na frente (+55).



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.peoplecert.org/additional-data-needed>. The page header includes the PeopleCert logo and the text "PARTNER WITH US". The main content area displays a welcome message for "Dirson Viebrantz" and a red heading: "We require some additional information from you". Below this, a message states: "Please complete the required fields and click on the Submit button". The form contains five required fields, each marked with an asterisk:

- * First Name (Native): A text input field.
- * Last Name (Native): A text input field.
- * Birth date: A date picker field.
- * Native Language: A dropdown menu with "Please select" and a downward arrow.
- * Gender: A dropdown menu with "Please select" and a downward arrow.

Na sequência, confirme as informações de candidato e informe o endereço em que você realizará o exame (por exemplo, o endereço da sua casa ou do trabalho).

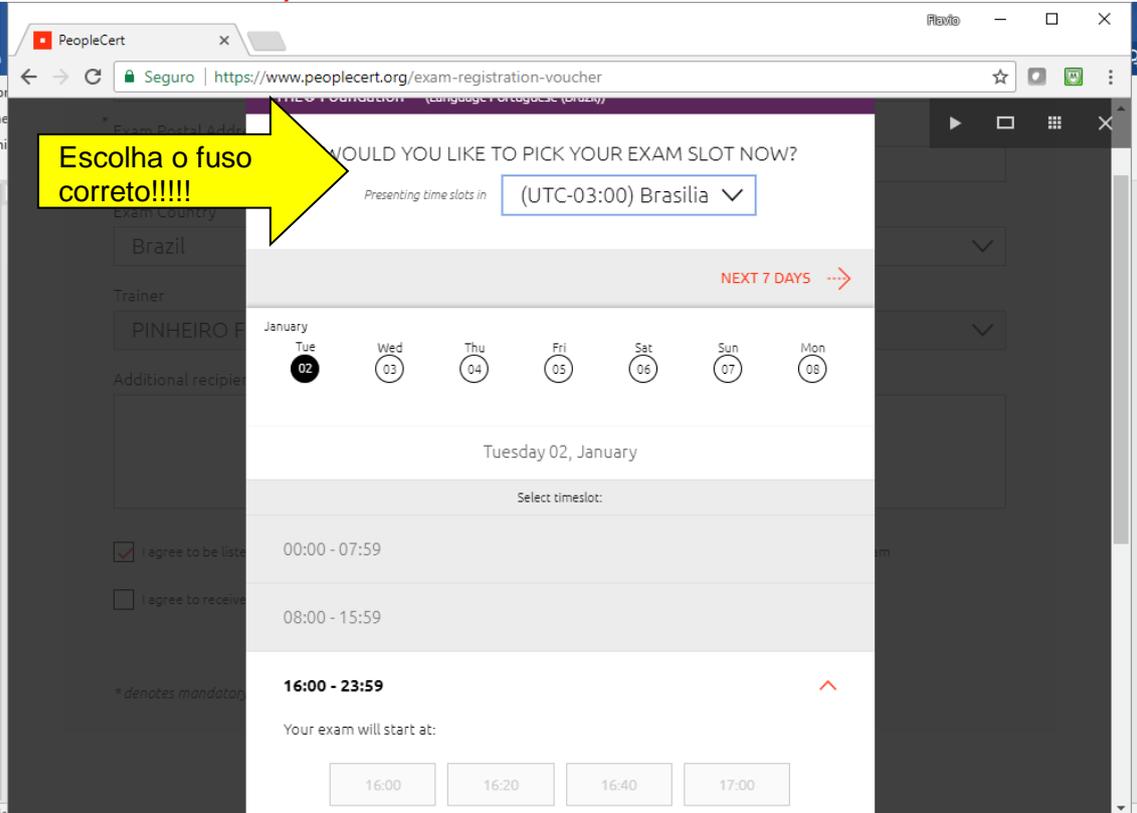


The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.peoplecert.org/exam-registration-voucher>. The page title is "Please complete the required fields and click on Confirm my Exam". The main content is under the heading "CANDIDATE INFORMATION".

First Name (In English)	Dirson	First Name (Native)	Dirson
Last Name (In English)	Viebrantz	Last Name (Native)	Viebrantz
Product	ITIL Foundation (2011) [CB]		
Exam Language	Portuguese (Brazil)		
Voucher Category	With Live Proctor	Expiration Date	26/12/2018
Test Center	[2797] - TIEXAMES CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA		

Below this is the "EXAM INFORMATION" section, which is partially obscured.

A seguir, você deve agendar o dia e horário em que deseja realizar o exame. **É fundamental que você escolha o fuso horário da sua região (por exemplo, UTC-03:00 Brasília).**



The screenshot shows the "WOULD YOU LIKE TO PICK YOUR EXAM SLOT NOW?" section of the PeopleCert website. A yellow arrow points to the time zone selection dropdown, which is set to "(UTC-03:00) Brasilia".

Presenting time slots in (UTC-03:00) Brasilia

NEXT 7 DAYS →

January

Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon
02	03	04	05	06	07	08

Tuesday 02, January

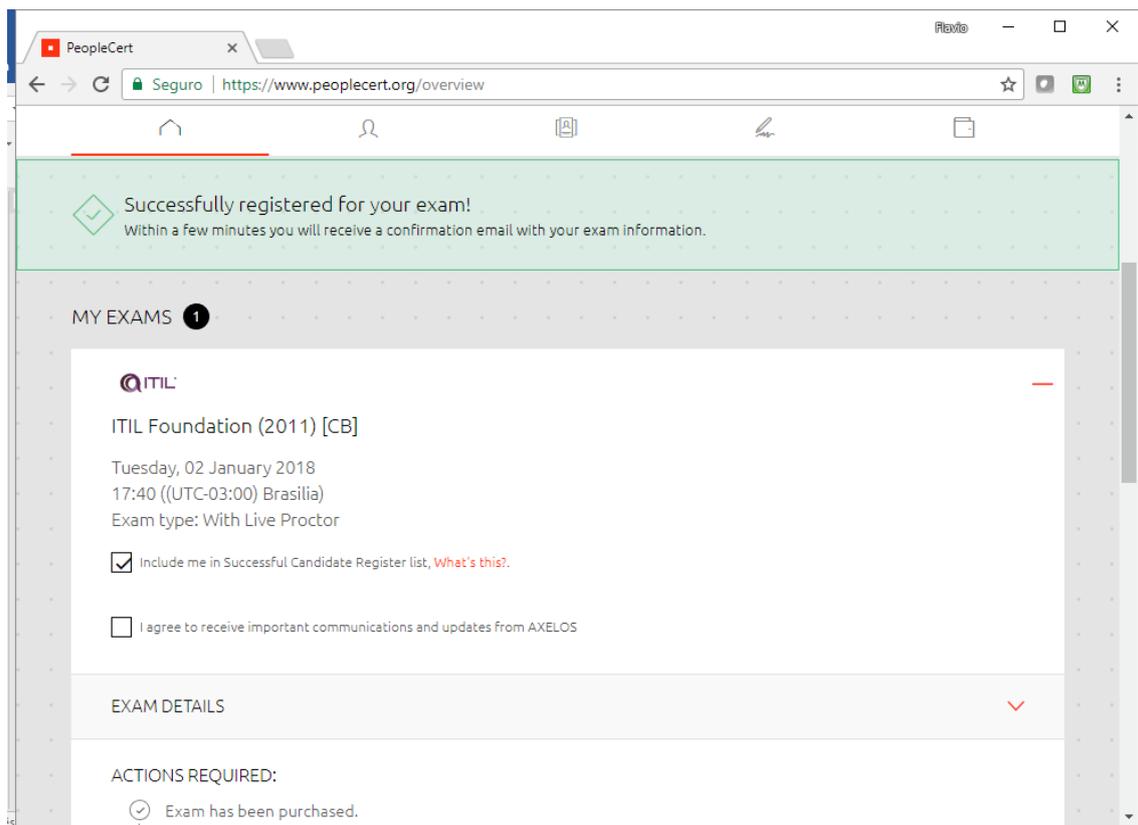
Select timeslot:

00:00 - 07:59
08:00 - 15:59
16:00 - 23:59

Your exam will start at:

16:00	16:20	16:40	17:00
-------	-------	-------	-------

Uma vez selecionado um horário (slot) para realizar o exame, a página será redirecionada para a confirmação abaixo:

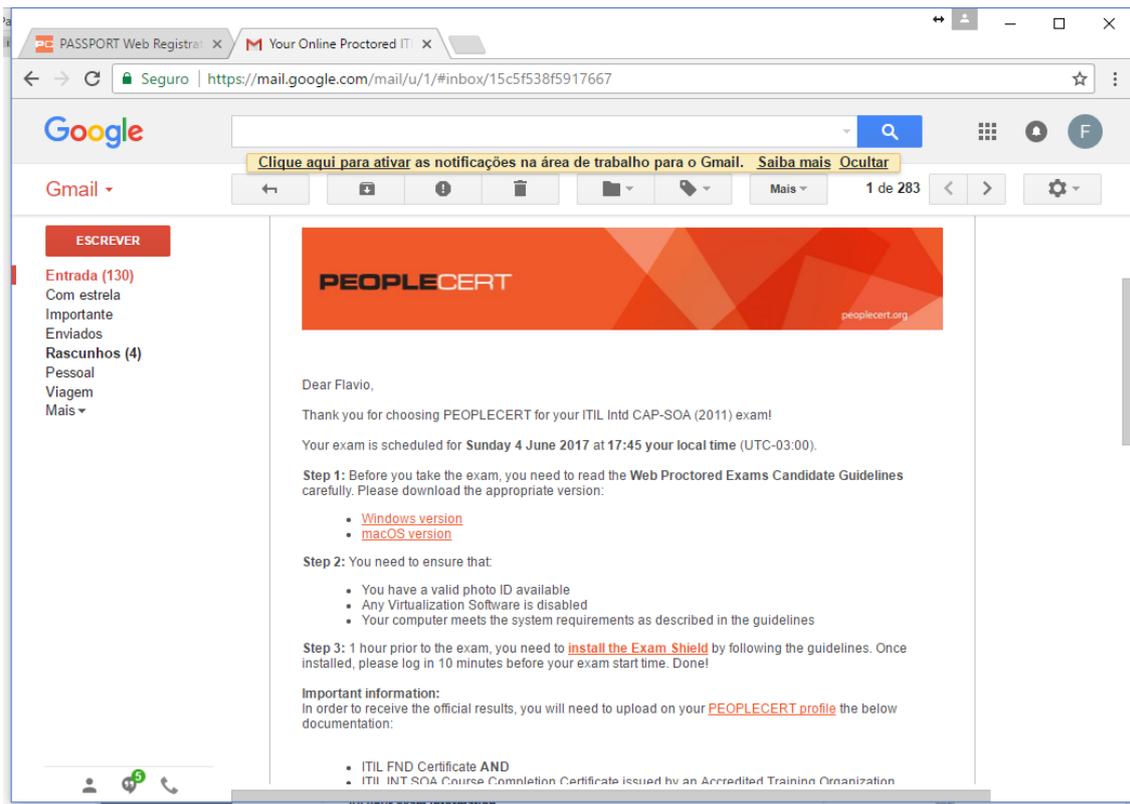


Também serão enviadas por e-mail as instruções de instalação do aplicativo para realização da prova. Este aplicativo somente permitirá que você inicie o exame no horário agendado.

Se você não receber a mensagem, significa que seu e-mail tem bloqueio de antispam. Você deverá alterar o seu e-mail no perfil e posteriormente contatar o suporte da PC para solicitar o reenvio da mensagem.

Muito importante que você confirme o horário e o fuso de agendamento. O fuso de Brasília é **UTC-03:00**. Se você reside em uma região que não segue o fuso de Brasília e escolheu este fuso, então considere a diferença de horário para a sua região. Consulte o fuso da sua região no link abaixo:

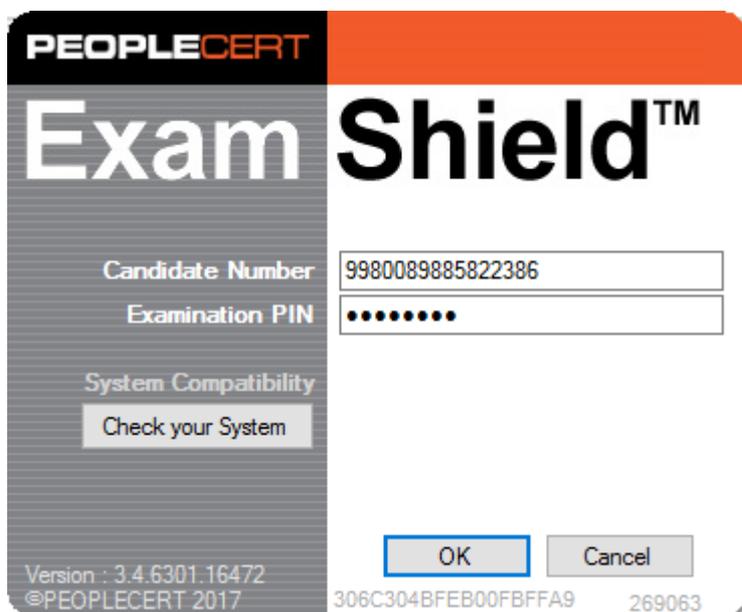
http://www.apolo11.com/tictoc/fuso_horario.php



Realizando o exame online

Para realizar o exame online é necessário instalar o software Exam Shield. O link para sua instalação é enviado pelo e-mail de confirmação após o agendamento do exame. Veja a figura da página anterior.

Uma vez instalado, abra-o para testar o seu sistema. Para isso, clique no botão CHECK YOUR SYSTEM.



Você deverá se logar no sistema **10 minutos** antes do horário agendado. Você tem que se logar exatamente 10 minutos antes, se você se logar depois do horário agendado, provavelmente não vai conseguir realizar o exame.

Ao iniciar o aplicativo, será solicitado o número do candidato e um PIN, ambos informados no e-mail de confirmação de agendamento da PEOPLECERT. Quando você for instalar o aplicativo do exame a partir do link enviado na mensagem, os campos de login serão preenchidos automaticamente.

Uma vez que você se logou, aguarde até ser atendido pelo proctor (fiscal). Ele vai lhe orientar sobre o processo do exame. E, se por ventura, não foi designado para você um proctor que fale português ou espanhol, então você pode na tela do chat solicitar a troca. Escreva assim: "I don't speak english. I need a proctor that speak portuguese or spanish. Is there anyone available now?". Geralmente há proctors que falam pelo espanhol e você conseguirá entendê-los facilmente. Basicamente, o proctor vai solicitar seu documento de identidade, pedir para apresentar o ambiente em que será realizado o exame e lhe passar algumas regras básicas.

Lidando com problemas comuns

1. **O login falhou antes de iniciar o exame:** vá até o painel de controle do seu Windows e desinstale o software Exam Shield. Depois o reinstale novamente a partir do link enviado no e-mail de confirmação. Desative qualquer antivírus. Se ainda assim não funcionar, você deve imediatamente contatar o suporte técnico da PEOPLECERT usando o recurso de chat em <https://www.peoplecert.org/en/help-and-support>

2. **O software Exam Shield não abre:** vá até o painel de controle do seu Windows e desinstale o software Exam Shield. Depois o reinstale novamente a partir do link enviado no e-mail de confirmação. Desative qualquer antivírus. Desative também programas de segurança de bancos (por exemplo, o aplicativo de segurança do Santander inibe o funcionamento do software do exame). Se ainda assim não funcionar, você deve imediatamente contatar o suporte técnico da PEOPLECERT usando o recurso de chat em <https://www.peoplecert.org/en/help-and-support>

Qualquer outro problema, você pode contar o chat com atendimento em inglês disponível em <https://www.peoplecert.org/en/help-and-support> ou ligar para o telefone para ser atendido em português:

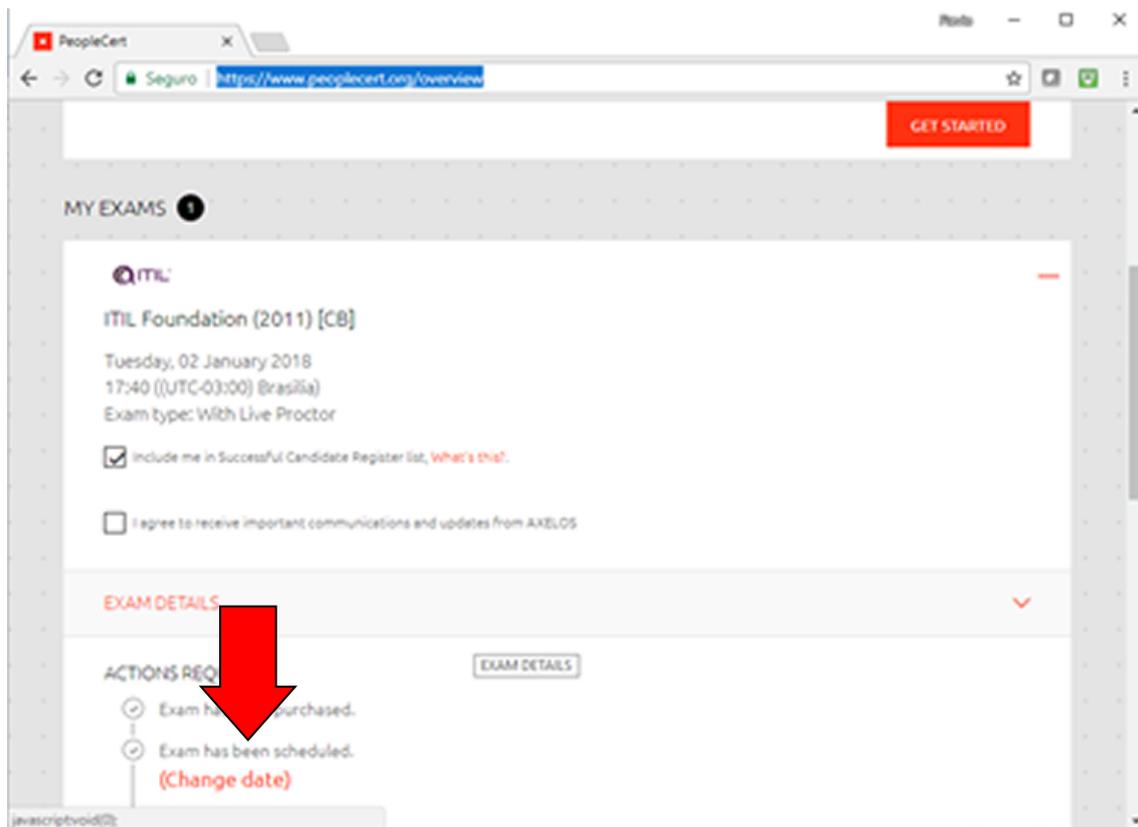
011 4700-3939

Atenção: a TIEXAMES não fornecerá suporte técnico para o software do exame, o suporte técnico é de responsabilidade exclusiva da PEOPLECERT.

Procedimento para reagendar o exame

Para reagendar um exame marcado, acesse a página de visão geral em <https://www.peoplecert.org/overview>. Localize no site as informações sobre os seus exames (MY EXAMS). Você identificará nos detalhes do exame um link “Change Date”.

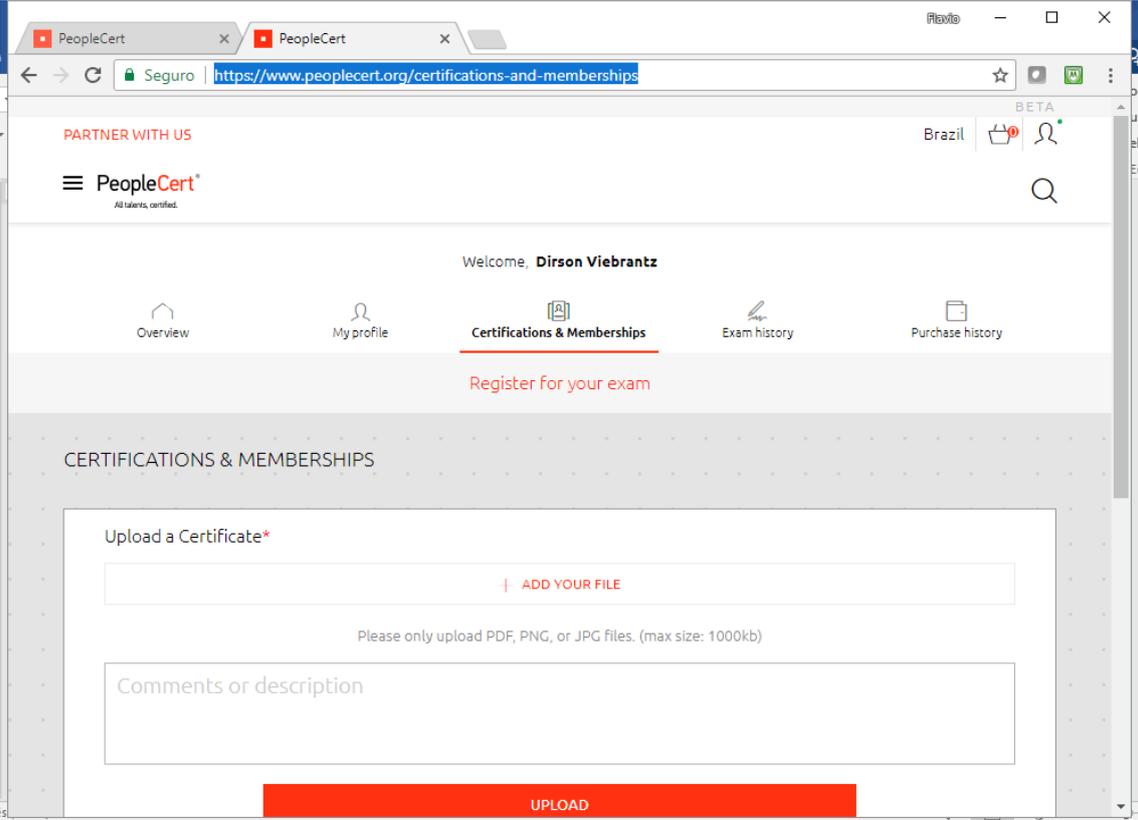
Se o exame for reagendado antes de 48 horas do horário marcado, então não haverá cobrança adicional. Entre 4 a 48 horas antes do horário marcado, haverá a cobrança de uma taxa administrativa de USD 50.00. Menos de 4 horas antes do horário agendado, será cobrada uma taxa de USD 100.00.



Fazendo upload dos pré-requisitos para exames de ITIL Intermediário

Se for prestar algum exame intermediário de ITIL, é necessário fazer o upload do certificado de ITIL Foundation oficial que você obteve de outro instituto de exames (por exemplo, do EXIN).

O upload de certificados de pré-requisitos é feito na área “**Certifications & Memberships**” disponível no portal do candidato da PC. Você até pode prestar o exame sem ter submetido este pré-requisito. Porém, na validação do resultado do seu exame, será verificado se você fez o upload. Em caso negativo, não será liberado o seu certificado de ITIL intermediário. Recomendamos que você faça o upload destes serviços antes de prestar o exame.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.peoplecert.org/certifications-and-memberships>. The page is titled "PARTNER WITH US" and "PeopleCert® All talents, certified." The user is logged in as "Dirson Viebrantz". The navigation menu includes "Overview", "My profile", "Certifications & Memberships" (selected), "Exam history", and "Purchase history". A red button labeled "Register for your exam" is visible. The main content area is titled "CERTIFICATIONS & MEMBERSHIPS" and contains a form for "Upload a Certificate*". The form has a file upload area with a red "+ ADD YOUR FILE" button, a note "Please only upload PDF, PNG, or JPG files. (max size: 1000kb)", a text area for "Comments or description", and a red "UPLOAD" button at the bottom.

Fazendo download do PDF do certificado ou comprando o certificado impresso

Uma vez que você foi aprovado no exame, é necessário aguardar até 5 dias para que a PEOPLECERT valide seu exame e libere seu certificado. Uma vez liberado, geralmente é feita uma notificação por e-mail e você deverá se logar em <https://www.peoplecert.org/login> para ter acesso ao certificado.

Acesse a a área “Certifications & Memberships” para visualizar seus certificados disponíveis. Importante considerar que se você prestou um exame Intermediário de ITIL, o certificado não será liberado enquanto você não fizer o upload do certificado de Foundation conforme orientado na página anterior deste tutorial. Esse upload é necessário apenas se você não tiver prestado o exame Foundation pela PEOPLECERT, pois até 2017 os candidatos podiam prestar o exame por outros institutos.

Para compra de certificado impresso você poderá utilizar o botão BUY HARD COPY.

The screenshot shows the PeopleCert website interface. At the top, there's a navigation bar with icons for Overview, My profile, Certifications & Memberships (highlighted), Exam history, and Purchase history. Below this, there are three certificate cards. The middle card, for the ITIL Expert Certificate in IT Service Management, is highlighted with a red border. Each card contains the ITIL logo, certificate title, number, issue date, and a checkbox for 'Include me in Successful Candidate Register list.' Below each card are buttons for 'VIEW & PRINT' and 'BUY HARD COPY' (with a shopping cart icon). The bottom certificate card is marked 'APPROVED'. A cookie notice is visible at the bottom of the page.