

Solucione problemas de câmera no aplicativo Webex no Windows

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Visão geral dos problemas comuns da câmera](#)

[Problema 1: Acesso negado à câmera](#)

[Erro:](#)

[Logs:](#)

[Causa raiz:](#)

[Solução:](#)

[Problema 2: Câmera desativada](#)

[Erro:](#)

[Logs:](#)

[Causa raiz:](#)

[Solução:](#)

[Problema 3: Câmera já em uso](#)

[Erro:](#)

[Logs:](#)

[Causa raiz:](#)

[Solução:](#)

[Problema 4: Dispositivo de câmera não encontrado](#)

[Erro:](#)

[Logs:](#)

[Causa raiz:](#)

[Solução:](#)

Introdução

Este documento descreve como identificar e resolver problemas comuns de câmera no aplicativo Webex no Windows.

Pré-requisitos

Requisitos

Recomenda-se que você tenha alguma familiaridade com estes tópicos:

- Sistemas Operacionais Windows
- Aplicativo Webex

Componentes Utilizados

O software listado aqui foi usado para fazer os testes e produzir os resultados descritos neste documento:

- Windows 11
- Aplicativo Webex na versão 45.2

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Visão geral dos problemas comuns da câmera

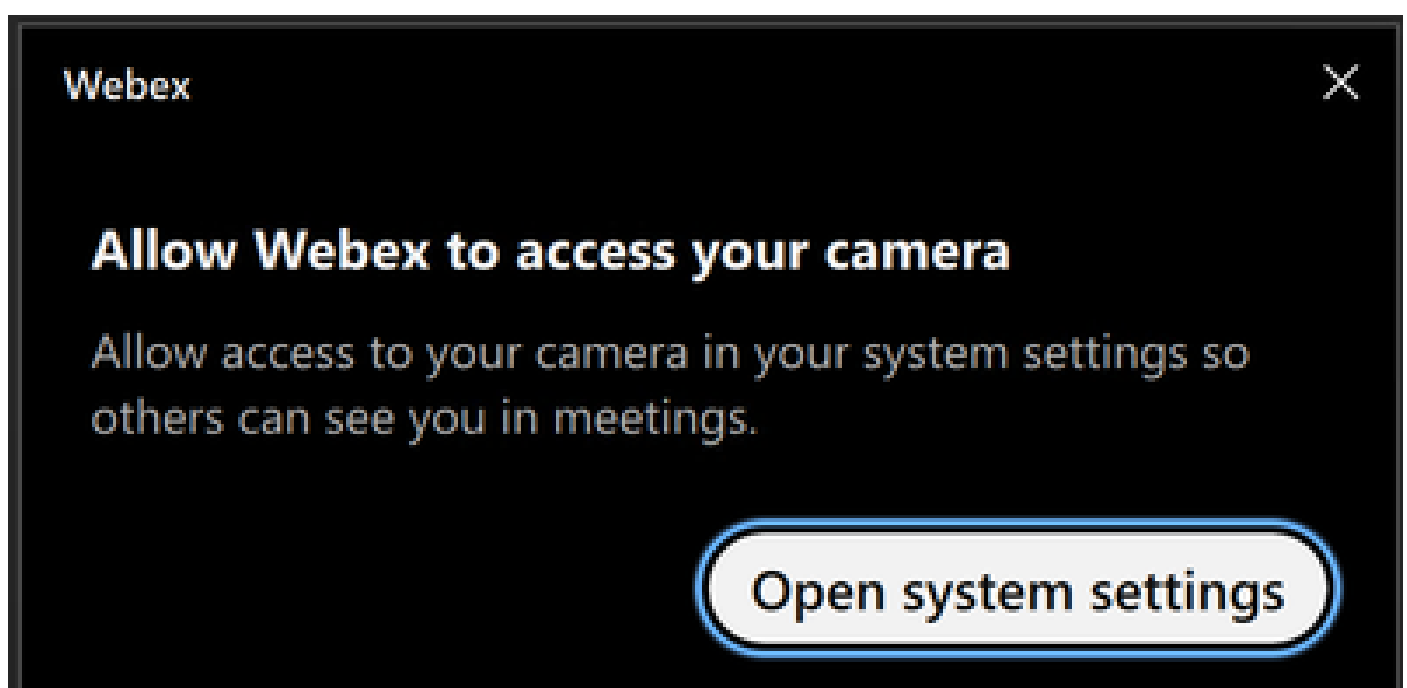
Ao usar o Webex no Windows, é possível que os usuários encontrem vários problemas relacionados à câmera, como:

- Acesso à câmera negado.
- Câmera desativada ou não detectada.
- Conflitos de aplicativo ou driver.
- Dispositivo de câmera não encontrado.

Aqui estão alguns exemplos de problemas de conexão da câmera e as etapas de solução de problemas para resolvê-los.

Problema 1: Acesso negado à câmera

Erro:



Logs:

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][WME:0 ::[WSE] CWseMFSourceReaderSink::CreateSourceReader() A

2024-11-25T15:41:28.579Z <Info> [0x3330][WME:0 ::[WSE] CWSEMFVideoCapEngine::Start() Result = -2147024

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][WME:0 ::[WME] CWmeLocalVideoTrack::StartCamera, m_pVideoCapE

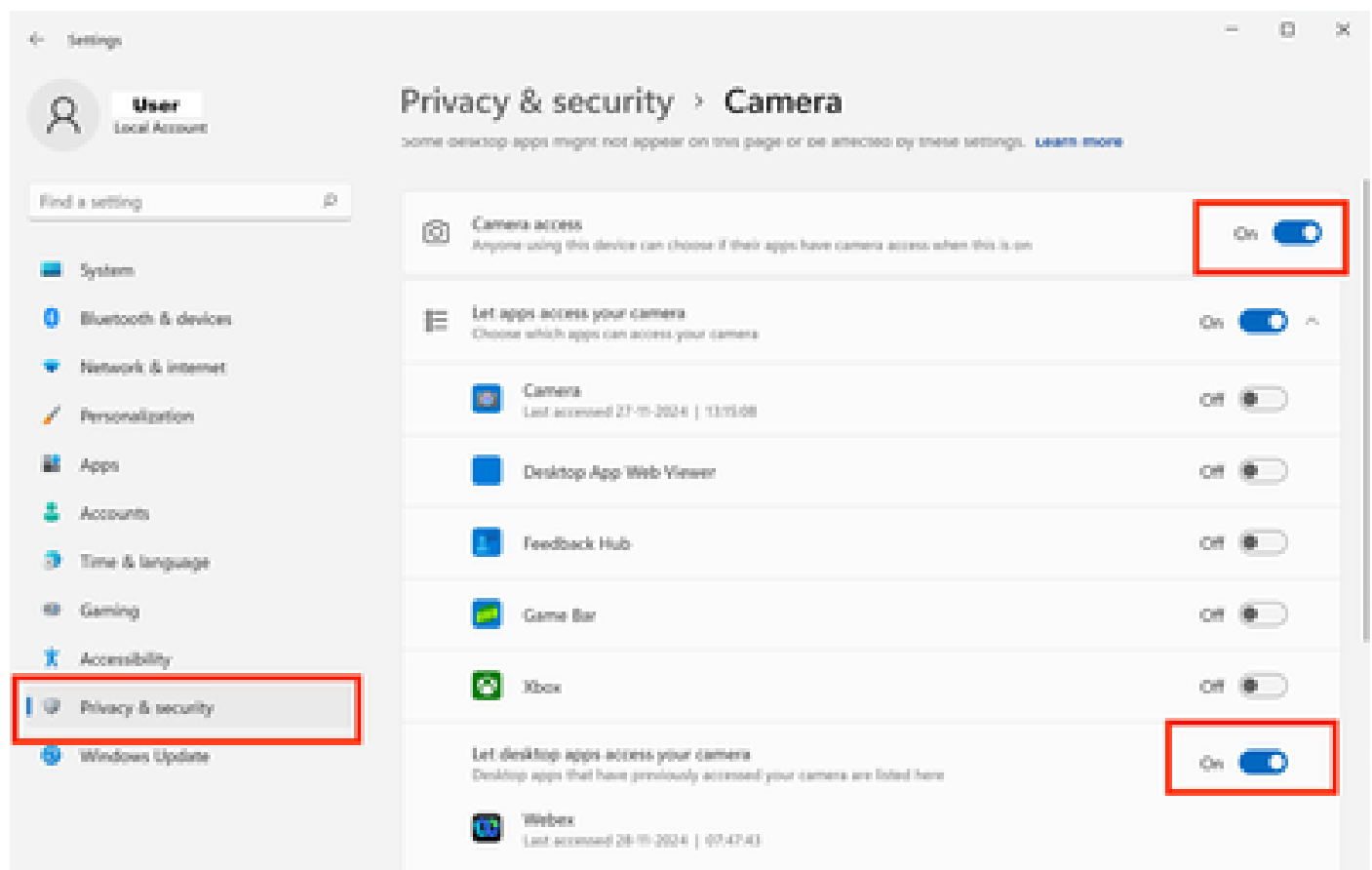
Causa raiz:

O sistema nega o acesso à câmera, possivelmente devido às configurações de privacidade.

Solução:

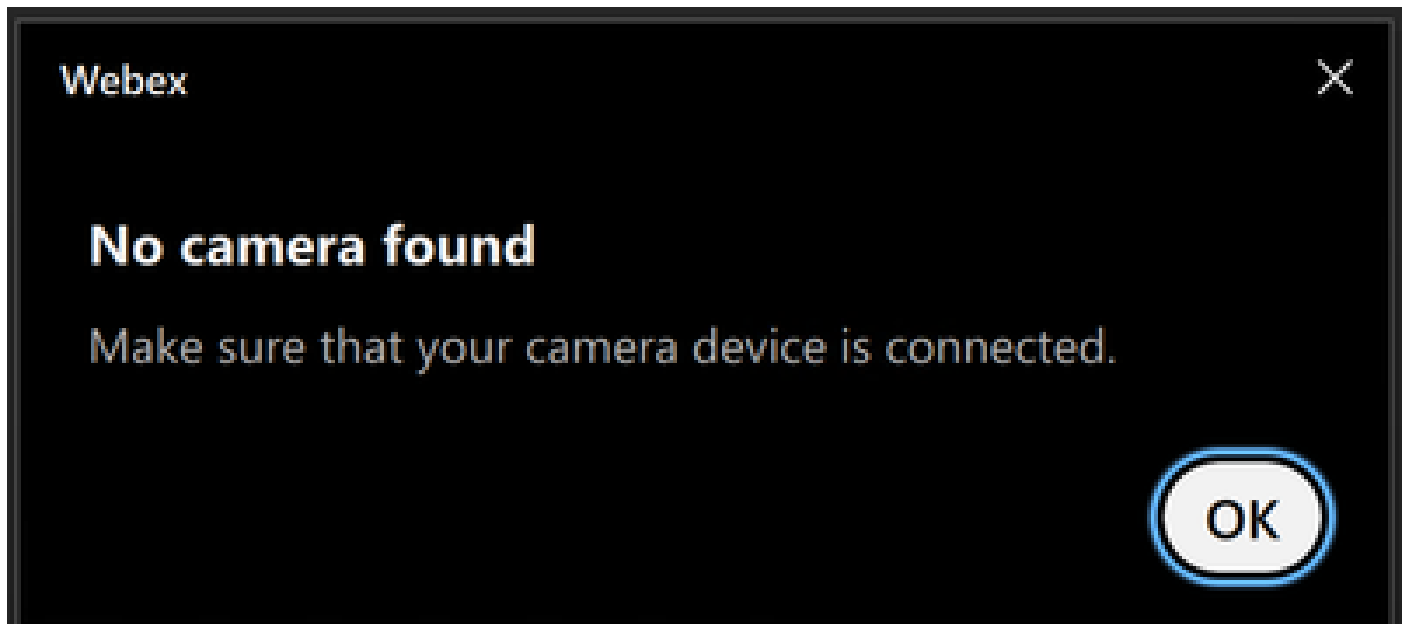
1. Abra Configurações no Windows.
2. Navegue até Privacidade e Segurança > Câmera.
3. Verifique se o acesso à câmera está habilitado para aplicativos e se o Webex tem permissão para acessar a câmera.

Referência: [Configurações de privacidade da câmera](#).



Problema 2: Câmera desativada

Erro:



Logs:

```
2024-11-25T17:14:42.426Z <Debug> [0x3330][]MediaConnection.cpp:7505 media::Connection::sendMediaErrorDi
```

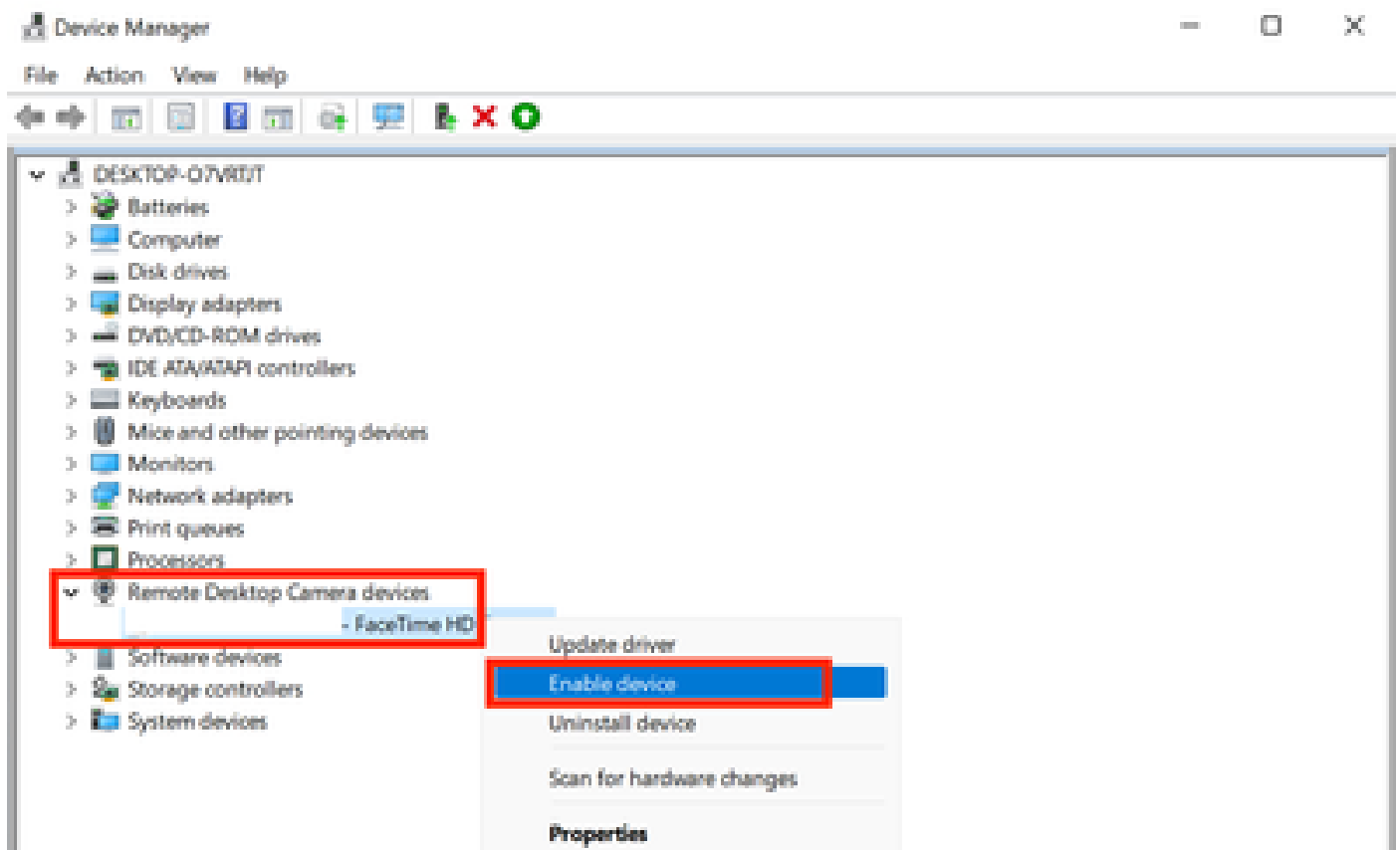
```
2024-11-25T17:19:03.259Z <Debug> [0x326c][]AudioVideoSettingsViewModel::onMediaDeviceError::2, Media De
```

Causa raiz:

A câmera está desativada nas configurações do sistema ou não foi detectada.

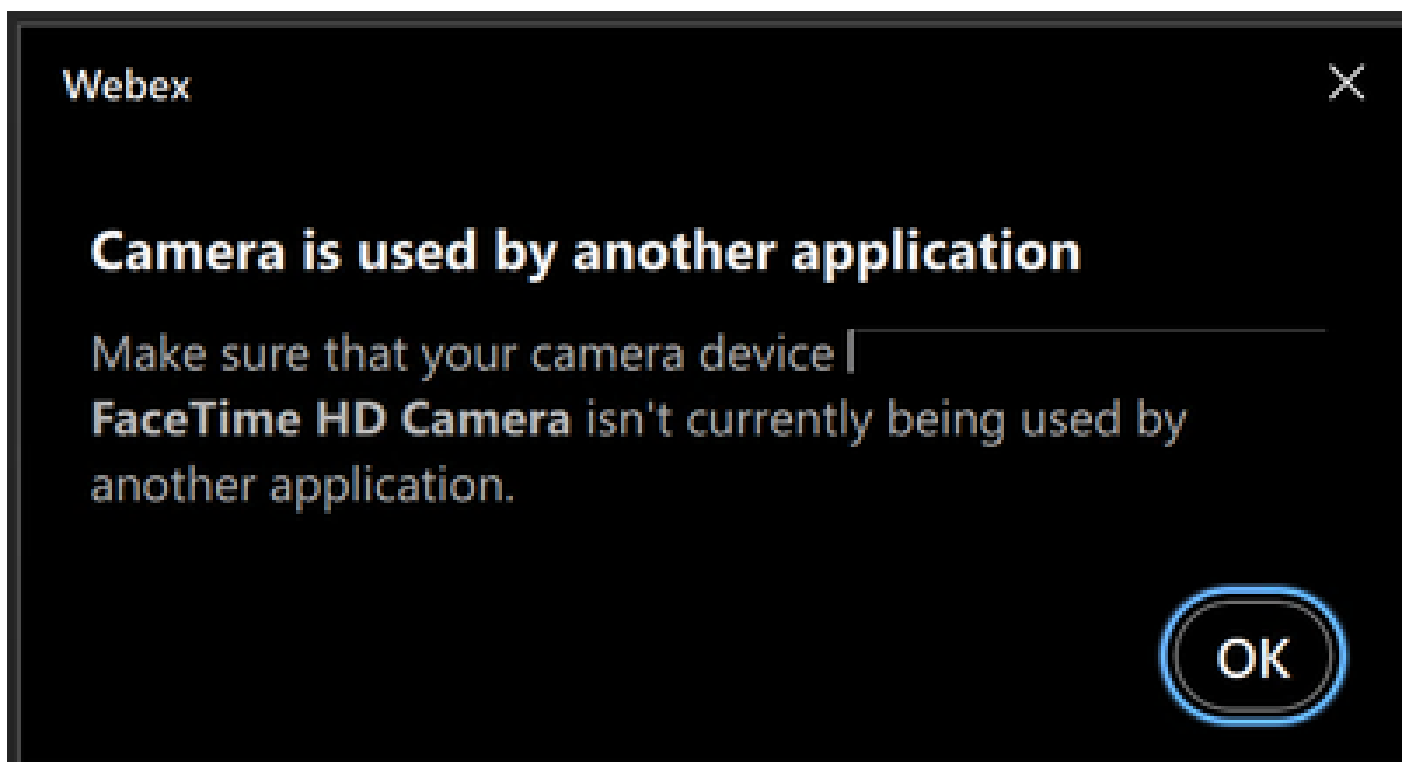
Solução:

1. Abra o Gerenciador de Dispositivos.
2. Localize sua câmera em Câmeras.
3. Clique com o botão direito do mouse no dispositivo e selecione Habilitar.



Problema 3: Câmera já em uso

Erro:



Logs:

2024-11-27T21:04:33.393Z <Warn> [0x2634][]CWseMFSourceReaderSink::OnReadSample failed! Result = -107287

2024-11-27T21:04:33.882Z <Debug> [0x1e50][]MediaConnection.cpp:10692 media::Connection::OnError::error

Causa raiz:

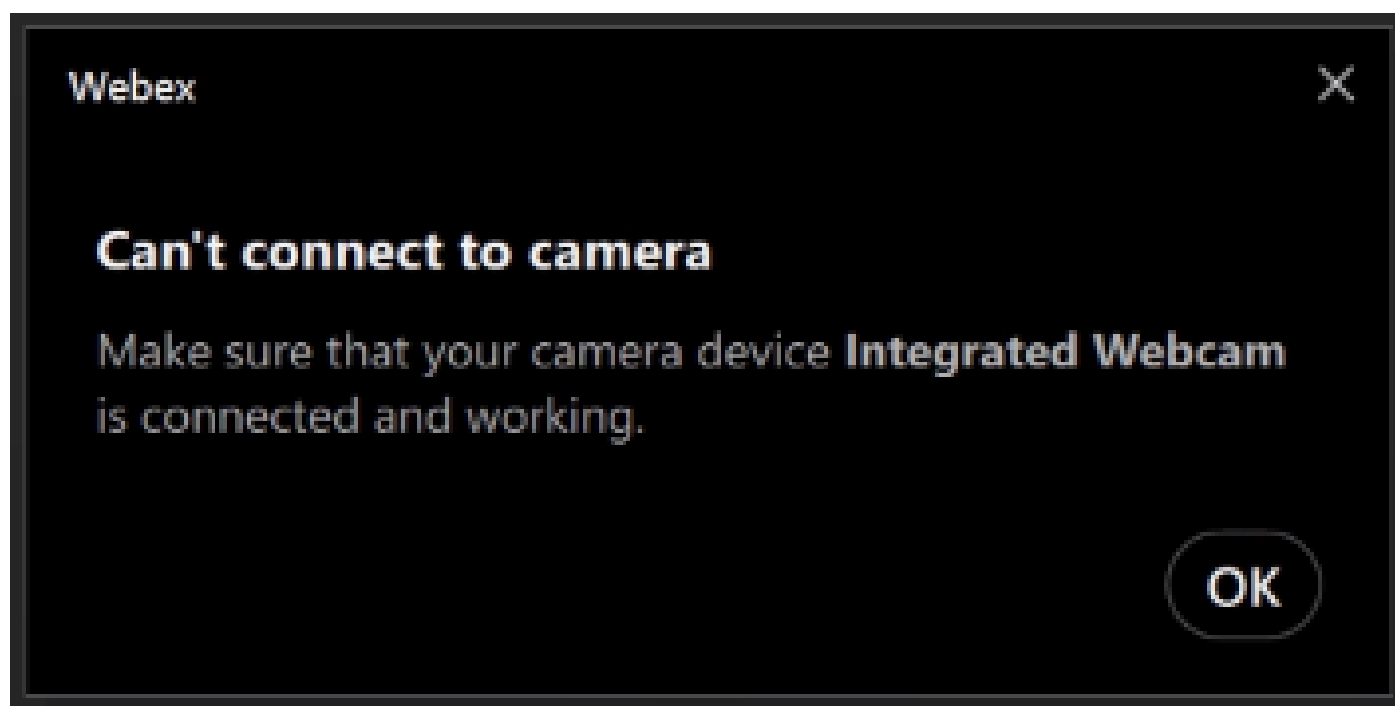
Outro aplicativo (Exemplo: Zoom, Microsoft Teams) está usando a câmera, impedindo que o Webex a acesse.

Solução:

1. Feche todos os outros aplicativos que possam estar usando a câmera.
2. Reinicie o Webex e tente novamente.

Problema 4: Dispositivo de câmera não encontrado

Erro:



Logs:

2024-11-22T03:06:53.268Z <Error> [0x492c][]CWseVideoCapDevice::InitCapCapability(), GetBaseFilter_i fai

Causa raiz:

O código de erro 0x80070002 (ERROR_FILE_NOT_FOUND) indica que o dispositivo de câmera não foi encontrado.

Solução:

1. Abra o Gerenciador de dispositivos e desinstale a webcam integrada.
2. Reinicialize o sistema e deixe o Windows reinstalar o driver automaticamente.
3. Verifique se o driver da câmera está atualizado.
4. Verifique se o software antivírus está bloqueando o acesso do Webex ao dispositivo.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.