

# Guia de solução de problemas

## **1.Menor qualidade da imagem e problemas de conectividade para o Echo Show:**

A resolução dele é 720p. Inferior às nossas câmeras fixas, que são 1080p, porém de ótima qualidade na resolução que opera. A comunicação com o Echo Show se dá nuvem a nuvem, dispositivos a bateria possuem mecanismos de economia de bateria, o que pode ocasionar certa lentidão.

## **2.Demora no acesso ao aparelho via WiFi:**

Já estamos disponibilizando uma atualização de melhoria para essa situação, em breve estará disponível para o seu produto via aplicativo.

## **3. o vídeo porteiro não chama no celular.**

Já estamos disponibilizando uma atualização de melhoria para essa situação, em breve estará disponível para o seu produto via aplicativo.

## **5.Não funciona de jeito nenhum, só funcionou alguns minutos depois parou.**

Possivelmente devido um erro de sincronização. Remova o dispositivo do aplicativo para o próximo passo, para remover o dispositivo do aplicativo Positivo Casa Inteligente, toque sobre o dispositivo e na tela de configurações do dispositivo toque ícone de edição no canto superior direito da tela, caso o produto esteja on-line, ou nos três pontos, caso esteja off-line. Em seguida, no fim da tela, toque em

Remover e apagar todos os dados. Para o próximo teste você precisa ter acesso à internet Wi-Fi.

O seu modem ou roteador deve oferecer o padrão de transferência de 2,4 GHz e os requisitos mínimos, que são:

- Modo de segurança WPA2
- Modo de operação 802.11 b/g/n
- Criptografia AES

O smartphone ou tablet com o app precisa estar na mesma rede Wi-Fi do produto.

O modem/roteador possui uma quantidade limite de dispositivos que suporta conectados ao mesmo tempo.

Caso o limite de dispositivos conectados ao roteador tenha sido atingido, desligue alguns que não estejam sendo utilizados.

## **6.Problemas de bateria**

A duração da bateria depende da utilização. Muitas aberturas do vídeo e chamadas encurtam o período. Elas são recarregáveis e o porteiro pode ser utilizado alimentado por cabo micro USB.

## **7.A visualização da imagem não está clara**

Orientar o cliente final para que realize sempre um primeiro contato com a Positivo através dos canais exclusivos para atendimento ao consumidor. Segue instruções para a instalação <https://youtu.be/ZSRa8QFislk>

## **8. Usar no Alexa não foi uma boa experiência**

A resolução dele é 720p. Inferior às nossas câmeras fixas, que são 1080p, porém de ótima qualidade na resolução que opera. A comunicação com o Echo Show se dá nuvem a nuvem, dispositivos a bateria possuem mecanismos de economia de bateria, o que pode ocasionar certa lentidão.