

Aqui você pode encontrar uma lista com os problemas mais freqüentes que podem surgir e os passos a serem seguidos para resolvê-los:

**O dispositivo trava muito, entra em aplicativos e sai sozinho instantaneamente, leva tempo para carregar coisas (fora de coisas relacionadas à Internet).**

**Solução:**

Acesse Menu > Configurar > Armazenamento > Outros app. → Toque sobre o aplicativo que deseja limpar o cache, em seguida escolha Limpar cache.

Ou:

→ Atualizar o sistema! Para isso, siga esse caminho: Menu > Configurar > Sistema > Atualização do Sistema.  
→ Ali, o equipamento vai realizar uma busca por atualizações. Caso já esteja tudo certo, você verá a mensagem "O sistema já está atualizado".

**O celular começou a apresentar falhas, travando todos. Às vezes, simplesmente desligava do nada. Ou simplesmente não liga sem conectar.**

**Solução:**

Recomenda-se a Reinstalação do Sistema Operacional: → Esse passo vai apagar os dados do seu produto. Veja, estamos falando de fotos, vídeos, músicas e outros apps instalados. Podemos continuar? Se você continuar seus dados serão perdidos. Então, se você preferir e se for possível, você pode cancelar e salvar seus dados primeiro antes de realizar o procedimento!

Se deseja continuar, para restaurar:

→ Menu > Configurar > Sistema > Redefinir opções > Limpar todos os dados (redefinição para configuração original). Agora toque em Redefinir smartphone e inicie a restauração tocando em Apagar tudo.

**Não permite a instalação funcional de aplicativos essenciais e demorado para se conectar**

**Solução:**

Acesse Menu > Configurar > Armazenamento > Outros app. Toque sobre o aplicativo que deseja limpar o cache, em seguida escolha Limpar cache. e/ou:

→ Atualizar o sistema! Para isso, siga esse caminho: Menu > Configurar > Sistema > Atualização do Sistema. Ali, o equipamento vai realizar uma busca por atualizações. Caso já esteja tudo certo, você verá a mensagem "O sistema já está atualizado".

**O telefone não reconhece nenhum tipo de chip**

**Solução:**

Vamos conferir no guia rápido se o chip que você está usando é do tamanho correto para o seu produto. O chip possui 3 tamanhos diferentes, conforme figura ao lado: Mini SIM: O mais comum cartão SIM, com 25 mm x 15 mm; Micro-SIM: Uma versão menor do Mini SIM, com 12 mm x 15 mm; Nano-SIM: A menor variação do cartão SIM. Ele tem dimensões de 12,3 x 8,8 x 0,67 mm e é mais fino do que qualquer um dos seus antecessores.

Está usando o tamanho correto para o seu produto? Se está usando o tamanho certo e o problema persiste, dê uma olhada no guia rápido, para confirmar se o SIM Card foi colocado na posição certa. E aí, está tudo certo? Se sim, e o problema persistir. Por favor, tente o passo abaixo: O seu produto tem duas entradas de chip (SIM Card)? Se sim, teste o chip na outra entrada. Agora funcionou? Bora atualizar o sistema! Para isso, siga esse caminho: Menu > Configurar > Sistema > Atualização do Sistema. Ali, o equipamento vai realizar uma busca por atualizações. Caso já esteja tudo certo, você verá a mensagem "O sistema já está atualizado".

### **O telefone não está ligando**

#### **Solução:**

Verificar se o carregador que o consumidor está utilizando no produto é o que acompanhou o produto na compra. (original) — Deixe o produto carregando uns 30 minutos. Se o equipamento ficar por muito tempo descarregado ele precisará ficar pelo menos 30 minutos ligado na tomada.