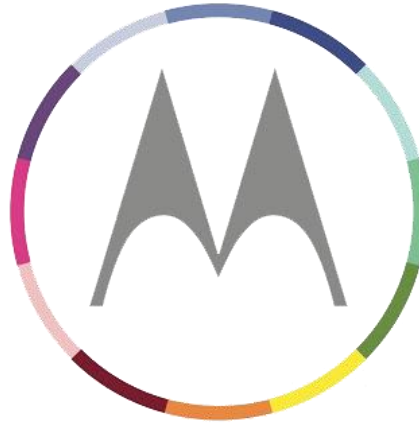


# Problemas com seu Motorola?



Você está com alguma dificuldade com seu smartphone? Daremos algumas dicas simples de como resolver os casos mais frequentes.

# Menu



Não liga / Problema na bateria



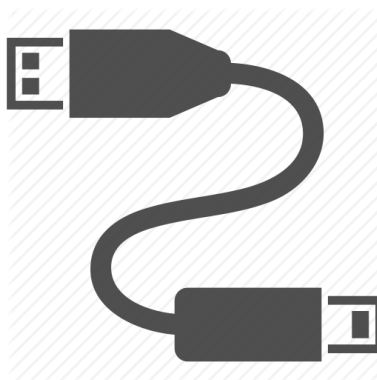
Aparelho lento, travando



Problemas no Chip



Touchscreen não funciona corretamente



Não consigo conectar ao computador



Assistência Técnica

# Não liga / Problema na bateria



Menu

Avançar



# Sua bateria dura pouco?

Confira a dica abaixo e aprenda como resolver

## Dica para aumentar a duração da bateria

A duração de bateria dos aparelhos varia de acordo com a utilização. Tempo em que a tela está ligada (utilizando internet, vídeos ou jogos) e aplicativos que exigem alto processamento (antivírus, jogos e outros) podem ser grandes vilões de uma boa duração de bateria.

## Quando não estiver usando a internet, Wi-fi ou GPS, desligue esses recursos

Mantê-los ligados, força o aparelho a continuar buscando redes e sinais, o que aumenta o consumo de bateria. Reduzir o brilho e o tempo de tela também vai ajudar muito na bateria.

Então seguem algumas dicas que otimizam a duração da bateria:

**Internet:** Menu > configurações > Uso de dados > dados móveis > Não

**Brilho:** Menu > configurações > tela > Brilho > Auto ou selecione um brilho intermediário

**Wi-fi:** Menu > configurações > wi-fi > Sim ou não

**GPS:** Menu > configurações > Localização > Sim ou não

**Diminuir tempo de Tela:** Menu > configurar > tela > modo de espera > selecione entre 15 e 30 segundos



# Seu aparelho não liga ou não carrega?

## Siga as instruções abaixo para resolver

**1º PASSO** - Conecte o aparelho no carregador.

Em seguida segure o botão LIGA por 2 minutos ininterruptamente.

### A tela ou a luz de notificações acendeu?

**Sim:** Aguarde o aparelho recarregar. Ele levará pelo menos 30 minutos para atingir carga mínima antes de ligar.

Isso pode ter ocorrido devido algum travamento de aplicativo no momento que o aparelho estava com pouca carga. Fique tranquilo pois isso pode ocorrer, mas com frequência mínima.

**Não:** Vá pra o próximo passo.



# Seu aparelho não liga ou não carrega?

## Siga as instruções abaixo para resolver

**2º PASSO** - Ainda conectado ao carregador, segure o botão ligar e o botão de volume para baixo durante 3 segundos e depois solte.

### Apareceu um menu em inglês?

**Sim:** Utilize o botão de volume para baixo até a opção *“normal power up”* e aperte o botão de volume para cima pra confirmar. O aparelho deverá ligar. Isso pode ter ocorrido devido algum travamento de aplicativo no momento que o aparelho estava com pouca carga. Fique tranquilo pois isso pode ocorrer, mas com frequência mínima.

**Não:** Infelizmente não conseguirá resolver sozinho. Procure uma assistência técnica.



# Dúvidas sobre como carregar a bateria?

Veja algumas dicas e curiosidades abaixo

## **Qual é o tempo da primeira recarga?**

A primeira recarga é exatamente igual as demais e não precisa de nenhum tempo especial. Conecte o aparelho ao carregador e aguarde até que o aparelho mostre a indicação de 100% de bateria ou carga completa.

## **Posso recarregar meu aparelho antes dele estar com carga baixa?**

Sim, os aparelhos/ baterias modernas permitem a carga a qualquer momento sem que ocorra qualquer dano. Vai sair de casa e precisa de mais bateria? Carregue a bateria sem problemas, mesmo que ela não esteja completamente descarregada.

## **Minha bateria vicia?**

Não, faz muito tempo que a tecnologia empregada nas baterias avançou e não tem mais problemas de vício. As baterias modernas permitem carga a qualquer momento sem qualquer dano ou risco de vício. Elas foram projetadas para ter uma duração compatível com o ciclo de vida de um smartphone, ou seja, vão durar pelo menos de 18 a 24 meses.

# Aparelho lento, travando







# Seu aparelho está lento? Está travando?

Imagino que seu aparelho não estava lento ou travando desde primeiro dia de uso, certo? Veja abaixo os motivos pelo qual a lentidão ou travamento ocorrem e resolva o problema.

## **1 - Lentidão ou travamento estão geralmente ligados a grande uso de memória (RAM)**

O Android já tem uma inteligência para encerrar aplicativos que não estão sendo usados quando algum novo aplicativo precisa de memória RAM para funcionar. Por outro lado, há aplicativos que exigem alto uso de memória e estão rodando o tempo todo.

Um bom exemplo são aplicativos de Antivírus. Eles em geral, rodam o tempo todo e usam muita memória. Tente remover aplicativos com esse comportamento e certamente a performance vai melhorar.

Para remover clique em:

**Menu >> Configurar >> Aplicativos >> Encontre o aplicativo >> Toque em Desinstalar.**



# Seu aparelho está lento? Está travando?

## 2 - Aplicativos rodando em segundo plano

Para fechar os aplicativos em segundo plano siga os seguintes passos:

Menu >> Configurar >> Aplicativos >> mova uma vez da direita para a esquerda até localizar *Em Execução* >> encontre o aplicativo >> Toque em Parar.

### Atenção!

Não pare aplicativos com o logo do Android (bonequinho verde), pois são processos do sistema operacional!

Alguns aplicativos podem voltar a funcionar automaticamente, mesmo após a tentativa de pará-los. Se não utiliza o aplicativo com frequência, desinstale a procure outra opção na Play Store.

### Dica

Pra quem não tem tempo de realizar esse procedimento sempre, desligue e religue o aparelho uma vez ao dia. É um ótimo jeito de fechar os aplicativos e melhorar a performance.



# Seu aparelho está lento? Está travando?

## 3 - O travamento ocorre em algum aplicativo específico?

Quase todos os aplicativos são desenvolvidos por terceiros. Apesar de estarem na Play Store (loja de aplicativos da Google), eles não necessariamente tem a melhor performance possível ou foram desenvolvidos para seu modelo de aparelho ou versão do Android.

### **Se o travamento ocorre em algum aplicativo específico, sugerimos que tente limpar dados do aplicativo**

Acesse Menu >> Configurar >> Aplicativos >> mova duas vezes da direita para a esquerda até localizar *Todos* >> encontre o aplicativo >> Clique em Limpar dados

Se ainda assim continuar travando, desinstale o aplicativo e procure outro similar. Sempre leve em consideração a avaliação de outros usuários. É o melhor indicativo que o aplicativo tem um bom funcionamento.

# Problemas no Chip





# Aparelho não reconhece o Sim Card?

Siga as instruções abaixo para resolver

## 1º PASSO - Verificar o tamanho do sim card

Os aparelhos novos tem diferentes tamanhos de sim card. Por exemplo, a linha Moto G e Moto E utilizam sim cards no tamanho Micro SIM e as linhas Moto X e Moto Maxx utilizam o padrão Nano SIM.

			
Tipo de SIM	Mini-SIM	Micro-SIM	Nano-SIM
Medidas (largo x ancho x alto)	2.5 cm x 1.5 cm x 0.76 mm	1.5 cm x 1.2 cm x 0.76 mm	1.2 cm x 0.88 cm x 0.67 mm

Você está usando o tamanho correto?

**Sim:** Vá para o passo 2.

**Não:** Vá até uma loja da operadora para trocar o seu sim card pelo tamanho correto. A troca em geral ocorre na hora.



# Aparelho não reconhece o Sim Card?

Siga as instruções abaixo para resolver

**2º PASSO** - Há uma configuração para habilitar ou desabilitar o sim card.

Acesse Menu >> Configurar >> Cartões Sim >> Certifique-se que o sim card ao qual seu aparelho está inserido está ativo.

**Conseguiu ativar o sim card?**

**Sim:** Ótimo. O aparelho deverá reconhecer sinal a partir de agora.

**Não:** Vá para o passo 3.



# Aparelho não reconhece o Sim Card?

Siga as instruções abaixo para resolver

## 3º PASSO - Sim card cortado

As vezes sim cards mal cortados podem não funcionar adequadamente e não serem reconhecidos no aparelho. Não recomendamos a utilização de sim cards fora do padrão informado no passo 1.

Além disso, o sim card mal cortado pode travar na gaveta de SIM do aparelho e danificá-la.

### Você está usando um sim card cortado?

**Sim:** Vá até uma loja da operadora para trocar o seu sim card pelo tamanho correto. A troca em geral ocorre na hora.

**Não:** Tente outro sim card do mesmo tamanho e veja se funciona. Se ainda assim não reconhecer, infelizmente seu aparelho precisará ser analisado em uma assistência técnica.

# Touchscreen não funciona corretamente







Seu aparelho está com a tela travada? Não consegue utilizar?  
Siga os passos abaixo para resolver

## 1º PASSO - Tente desligar e religar o aparelho

### Resolveu?

**Sim:** Algum aplicativo pode ter ocasionado o erro. Se isso ocorrer com frequência, observe se está associado ao uso de algum aplicativo ou funcionalidade específica.

**Não:** Vá para o passo seguinte.

## 2º PASSO - O aparelho não desliga?

### Vamos tentar um "boot" (reinicialização do aparelho).

Pressione a tecla LIGA durante 30 segundos até o aparelho desligar, depois tente religá-lo. (Esse processo não apagará nada no aparelho)

**Se ainda não funcionar:** Vá para o passo seguinte.



Seu aparelho está com a tela travada? Não consegue utilizar?  
Siga os passos abaixo para resolver

### 3º PASSO - Ainda não destravou?

Desligue o aparelho. Segure o botão ligar e o botão de volume para baixo durante 3 segundos e solte.

### Apareceu um menu em inglês?

**Sim:** Utilize o botão de volume para baixo até a opção "*normal power up*" e aperte o botão de volume para cima pra confirmar. O aparelho deverá ligar.

### Resolveu?

**Sim:** Isso pode ter ocorrido devido algum travamento de aplicativo no momento que o aparelho estava com pouca carga. Fique tranquilo pois isso pode ocorrer, mas com frequência mínima.

**Não:** Vá para o passo seguinte.



# Seu aparelho está com a tela travada? Não consegue utilizar? Siga os passos abaixo para resolver

## 4º PASSO - Vamos tentar o reset do aparelho

**Lembrando que o reset apaga todas as configurações e arquivos.**

1- Desligue o aparelho.

2- Pressione a tecla de VOLUME PRA BAIXO e a tecla LIGA ao mesmo tempo durante 3 segundos e solte. Você verá um menu em inglês.

3- Utilize a tecla Volume pra baixo até chegar a opção *“recovery”* e pressione a tecla de Volume pra cima para selecionar.

4- O aparelho mostrará o boneco do Android na tela. Nessa tela (boneco do Android), aperte simultaneamente a tecla VOLUME PRA CIMA e a tecla LIGA.

5- Aparecerá outro menu em inglês (de recuperação do aparelho).

6- Utilize a tecla de VOLUME PRA BAIXO até a opção *“wipe data/factory reset”*.

7- Pressione a Tecla LIGA para selecionar.

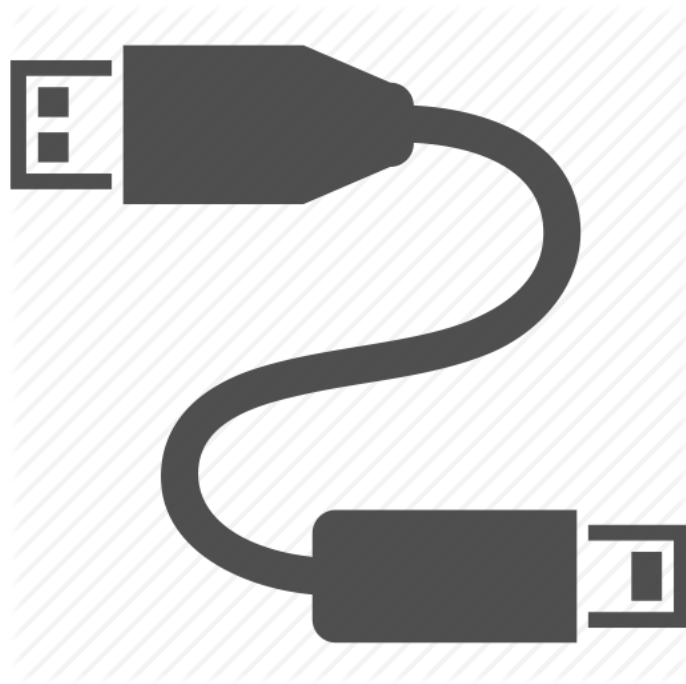
8- Aparecerá um menu com vários *“no”* e a opção *“yes - delete all user data”*.

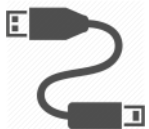
Utilize a tecla de VOLUME PRA BAIXO e vá até essa opção *“yes - delete all user data”*. Utilize a tecla LIGA para confirmar.

9- O aparelho poderá demorar até 5 minutos para reiniciar.

10- Basta reconfigurá-lo.

# Não consigo conectar ao computador





# Estou com dificuldade de conectar meu aparelho no computador após a atualização

A versão 6.0 Marshmallow tem algumas alterações e uma delas é a conexão com o computador. Ao conectar o aparelho ao computador, ele apenas inicia o processo de recarga da bateria. Com o aparelho conectado ao computador, deslize a barra de notificações no seu motorola e verá a opção *"USB para Carregamento"*:

Clique nessa opção



Em seguida, selecione *"Transferir arquivos (MTP)"*



Após selecionar a opção, você conseguirá acessar todos os seus arquivos no computador.

Menu

# Assistência Técnica



# Esperamos ter te ajudado com as dicas!

## Mas caso precise de assistência técnica

### Localize uma Assistência Técnica

- Entre no site <http://www.motorola.com.br/home>
- Passe o mouse sobre a seção “SUPPORT”
- Clique em “Soluções Técnica e dicas”
- No menu direito vá em “Serviços e Reparos”
- Insira o CEP para encontrar os serviços autorizados mais próximos de você! Visite uma assistência para receber toda a atenção que você precisa.



### Se não tem uma Assistência Técnica Autorizada Motorola ou Posto de coleta na sua cidade

Você pode enviar o aparelho diretamente para uma assistência através de uma agência exclusiva dos Correios. Para enviar seu aparelho direto para a Motorola:

Ligue na Central de Atendimento Motorola : 4002-1244 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 773-1244 (demais localidades), em posse dos dados do aparelho (nº de série, modelo e data de compra), documentos pessoais e endereço completo.