Referência de resolução de problemas de dados do dispositivo

Verifique o acesso à conta, a transmissão e o posicionamento dos dados e prepare um relatório claro do problema

Atualizado a 11 de novembro de 2026 · Português (Portugal)

Referência para as primeiras verificações. A informação de estado e as verificações disponíveis dependem do modelo e da configuração do software.

Os dados do dispositivo deixaram de ser atualizados: por onde começar

Separe o acesso, a comunicação e o posicionamento da conta antes de comunicar um problema

Uma localização antiga não identifica, por si só, uma avaria. Primeiro registe o que consegue ver, o dispositivo em questão e a hora dos últimos dados disponíveis. Os campos de estado disponíveis dependem da configuração do software.

Observação	Primeiras verificações
Não é possível aceder ao software ou dispositivo	Verifique o endereço de login do software, a conta e a permissão para visualizar o dispositivo. Guarde a mensagem de erro e a hora.
Os dados permanecem num momento anterior	Últimos dados recebidos, SIM/organizações de dados, localização e condições de rede.
Dados recentes sem a localização esperada	Hora da última posição válida, ambiente e detalhes de instalação registados.
O problema ocorre apenas num local ou período	Compare os registos normais e anormais, incluindo as alterações conhecidas das condições.

Distinguir comunicação de posicionamento

A comunicação entrega dados ao software; o posicionamento determina a localização. Verifique quando a posição foi registada e quando foi recebida. O estacionamento subterrâneo e os túneis podem afetar o posicionamento ou a comunicação, por isso, observe onde o problema começou e onde foi retomada a operação normal.

Verifique a variante de rede do dispositivo, SIM/estado dos dados e as definições de ligação do projeto. Utilize registos de instalação para identificar o dispositivo exato e a posição de montagem. As luzes indicadoras, o comportamento do sono e dos relatórios variam de acordo com o modelo; as verificações físicas devem seguir as instruções aplicáveis do dispositivo.

Prepare um registo claro do problema

Inclua o modelo e referência do dispositivo, data/hora e fuso horário, localização, comportamento observado, último registo normal e verificações já efetuadas. Edite dados pessoais ou de localização não relacionados antes de partilhar capturas de ecrã. Não inclua palavras-passe, códigos de verificação ou chaves de acesso.

Informações do produto e páginas relacionadas

WYOBD · Localizador de veículos 4G com ligação OBD · Y18 · Localizador 4G compacto com ligação por cabo

Ler o guia