



## Solução de problemas Guia Virtual

Função	Problema	Solução
Atualização	<input type="checkbox"/> Aparece "Erro genérico" ao tentar atualizar o equipamento	<input type="checkbox"/> É possível que a versão do seu equipamento seja muito antiga ou incompatível com as novas versões. Verifique no release notes da versão uma etapa com versões antigas, você será redirecionado para o processo de formatação do equipamento com a nova versão, siga o processo conforme orientado no documento.
Atualização	<input type="checkbox"/> Não reconhece a atualização na tela de atualizações do gerenciador do sistema	<input type="checkbox"/> 1. Verifique que baixou a versão de software corretamente. Lembre-se que existem versões diferentes para Ti5 padrão, Ti7, Ti10 e Ti5+, confira no release notes a versão correta para baixar. Para identificar se o seu Ti5 é padrão ou Ti5+, veja a etiqueta atrás do aparelho. 2. Formate o pendrive atual ou substitua ele e tente novamente.
Atualização	<input type="checkbox"/> Não consigo desinstalar uma atualização, apresenta erro ou não mostra a opção para desinstalar	<input type="checkbox"/> Não é possível desinstalar a versão que você tem atualmente, somente formatando para versão mais antiga via pendrive. Entre em contato com o setor de suporte para solicitar a versão de formatação específica e retroceder a versão. Lembre-se de informar qual versão você precisa.
Atualização	<input type="checkbox"/> Não consigo instalar uma versão anterior no equipamento	<input type="checkbox"/> Não é possível atualizar versões inferiores a vigente. Exemplo: Ti5 possui a versão 4.0.1 e você deseja inserir a versão 3.27.9 via arquivo de atualização, esse processo não será executado, o arquivo não será reconhecido como válido para atualização.
Acesso remoto	<input type="checkbox"/> Ao clicar em Acesso Remoto, ele apresenta erro de conexão com a nuvem utilizando wi-fi	<input type="checkbox"/> 1. Verifique a força do sinal: No canto superior direito clique no ícone de wi-fi e verifique se a rede está conectada e se a força do sinal tem o valor mínimo de 60. 2. Reconecte à rede: Acesse Menu > Configurações do sistema > Altere o modo do sistema para avançado (Ok sem senha) > Rede > Wifi-interno > Mostrar redes salvas > Clique na rede salva e confirme a exclusão > Ok nessa tela para retornar ao menu anterior > Selecione a rede novamente, digite a senha e confirme > a rede conectada ficará destacada em negrito. 3. Se usa antena wi-fi: verifique a integridade do conector wi-fi, se ok, substitua a antena wi-fi por uma nova. 4. Se usa adaptador USB wi-fi: Teste a rede com outro adaptador.
Acesso remoto	<input type="checkbox"/> Ao tentar acessar o Ti Hexagon remotamente pelo site ele apresenta erro. O Ti está conectado à nuvem OK, porém não aceita acessa-lo remotamente	<input type="checkbox"/> 1. Verifique se o horário no Ti Hexagon está igual ao do seu computador. Caso não esteja mostrando na tela de operação, clique em qualquer informação que mostra na tela por 3 segundos e selecione o horário. 2. Para sincronizar o horário, aguarde o monitor sincronizar o GNSS, e após isso reinicie o mesmo. 3. Se o horário persistir em estar errado, verifique as configurações de região, se o fuso horário está correto. No Brasil o fuso horário é -3 (menos três).
Arquivos	<input type="checkbox"/> Existe um limite máximo de tamanho do arquivo para ser inserido na barra de luz?	<input type="checkbox"/> Não existe um limite, no entanto vale ressaltar que, quanto maior o arquivo, mais demorado para carrega-lo na tela de operação.
Arquivos	<input type="checkbox"/> É necessário separar os arquivos em pastas para exportar?	<input type="checkbox"/> Não é necessário, basta transferir todos os arquivos direto para a raiz do pendrive
Conexão 3G/4G	<input type="checkbox"/> Não conecta à rede 3G/4G	<input type="checkbox"/> 1. Acesse Menu > Configurações do sistema > Altere o modo do sistema para avançado (Ok sem senha) > Rede > Mobile > confira se os dados de conexão móvel foram inseridos corretamente. 2. Substitua o chip de dados móveis. 3. Substitua a antena receptora de dados móveis.
Detector de ré	<input type="checkbox"/> Detector de ré não funciona	<input type="checkbox"/> 1. Certificar-se de que o detector de ré está ativado em MENU > GUIA VIRTUAL > Detector de ré (Sim); 2. Confirme a configuração no menu de Detector de ré > Origem: GNSS; 3. Verifique na tela de operação se o GNSS está sincronizado. Sem sinal de GNSS não é possível detectar a ré.
GNSS	<input type="checkbox"/> Não sincroniza o GNSS / Sincroniza e cai constantemente / Captando poucos satélites	<input type="checkbox"/> 1. Certifique-se de que está aguardando o tempo mínimo para a sincronização, conforme informado na tela de alarmes, acesse-a na tela de operação, canto superior esquerdo, clique no ícone de triângulo com exclamação. Ao abrir a janela de alarmes, clique na notificação de erro e leia as orientações sobre ele. 2. Verifique a integridade do cabo de antena e da antena. Se possível substitua-os para um teste mais efetivo. 3. Verifique o conector do cabo de antena no monitor, se apresenta algum dano aparente como amassado ou oxidação. Caso positivo, recomendamos procurar uma assistência eletrônica autorizada para substituí-lo. 4. Verifique a configuração do GNSS: Acesse Menu > Configurações do sistema > Altere o Modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) > Retorne ao Menu Geral > GNSS > Configuração > Confira se a Porta selecionada é Interna, e o Modelo foi selecionado corretamente. 5. Certifique-se de que o aparelho está atualizado com a última versão de software disponível.
GNSS	<input type="checkbox"/> Erro "GSS sem comunicação" e não sincroniza o sinal de satélites	<input type="checkbox"/> 1. Verifique a configuração do GNSS: Acesse Menu > Configurações do sistema > Altere o Modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) > Retorne ao Menu Geral > GNSS > Configuração > Confira se a Porta selecionada e o Modelo foram selecionados corretamente, para o respectivo monitor. 2. Se o problema não for resolvido, entre em contato com uma assistência eletrônica autorizada.
Guia	<input type="checkbox"/> Erro "A distância entre os pontos A e B é muito curta" ao criar a guia através de função "Criação de guia linear", por inserção de coordenadas	<input type="checkbox"/> 1. Verificar se as informações inseridas estão em GSM (graus, segundos e minutos), e certifique-se de que a conversão para GSM foi realizada corretamente; 2. Certifique-se de que a latitude e longitude foram corretamente selecionadas nos pontos A e B, Leste (L), oeste (O), Norte (N) e sul (S); 3. Confira se foi utilizado a vírgula no campo "minutos", é o único campo que permite o uso de vírgula e muito comum essa informação ser um número decimal.

Guia	<input type="checkbox"/>	Erro "Distância mínima não atingida" ao criar um ponto A-B	<input type="checkbox"/>	Confirme o pop-up e continue gravando a Guia, é necessário percorrer uma distância mínima de 30 metros e máxima de 20km.
Guia	<input type="checkbox"/>	Esqueci de salvar a Guia após tirar o ponto A-B, e preciso salvá-la	<input type="checkbox"/>	Na tela de operação, arraste para o lado direito e acesse o ícone das Guias > Clique na engrenagem > A guia selecionada é a que você não salvou. Clique no ícone de Salvar no canto superior direito > Insira o nome da Guia > Confirme.
Horário	<input type="checkbox"/>	Horário está errado, mesmo sincronizado o GNSS continua errado	<input type="checkbox"/>	1. Reinicie o monitor. 2. Acesse Menu > Configurações do sistema > Idioma e região > Confirme o pop-up > Para o Brasil, configure o fuso horário em UTC-3:00 (UTC três negativo).
Ligar / Desligar	<input type="checkbox"/>	Equipamento não liga	<input type="checkbox"/>	Verifique se possui tensão no conector de alimentação e se a polaridade foi instalada corretamente na bateria: Fio preto polo negativo (-) e fio vermelho no polo positivo (+). Se o problema persistir, procure uma assistência técnica autorizada.
Ligar / Desligar	<input type="checkbox"/>	Equipamento não desliga	<input type="checkbox"/>	Retire o cabo de energia e aguarde 1 minuto antes de plugá-lo novamente. Ao reconectar o cabo de energia, veja se ele liga sozinho, e caso positivo, entre em contato com uma assistência técnica autorizada.
Mapa	<input type="checkbox"/>	Erro ao importar o mapa: "Guia desativada porque o erro é muito grande"	<input type="checkbox"/>	O arquivo importado .SHP está distante da área onde o projeto foi feito. Por exemplo, um projeto de linhas criado em uma área no estado de SP, não pode ser executado em uma área no Paraná.
Mapa	<input type="checkbox"/>	Erro ao importar o mapa: "O arquivo shape tem pontos inválidos e não será importado! Por favor, cheque se o arquivo está na projeção WGS84!"	<input type="checkbox"/>	Confira se o mapa de recomendação importado atende as seguintes características: 1. Coordinate Reference System: WGS84. 2. Polígono ou multipolígono. 3. Atributo com recomendação. 4. Extensões: (.cpg) (.Dbf) (.shp) (.shx).
Odômetro	<input type="checkbox"/>	Odômetro não aparece na tela de operação	<input type="checkbox"/>	Ative o Odômetro em MENU > GUIA VIRTUAL > Odômetro: Ligado
Operação	<input type="checkbox"/>	O equipamento está aplicando fora do mapa de recomendação	<input type="checkbox"/>	Configure a opção em MENU > GUIA VIRTUAL > Aplicar fora do mapa: Desligado
Operação	<input type="checkbox"/>	Informações de área aplicada, velocidade, erro etc, sumiram da tela de operação	<input type="checkbox"/>	Para adicionar novamente: na tela de operação, pressione no local onde estava a informação perdida por 3 segundos. Abirá uma janela com as opções que deseja colocar nesse local da tela. Lembrando que é possível configurar em três pontos na tela: canto superior esquerdo, centro e canto superior direito.
Operação	<input type="checkbox"/>	Como apagar a pintura na tela de operação?	<input type="checkbox"/>	Na tela de operação, arraste para o lado direito e acesse o ícone de visualização > clique no ícone de apagar rastro (ícone de rastro com x vermelho) > Confirme o pop-up "O rastro será apagado, e o total de insumo e a área aplicada serão zerados".
Operação	<input type="checkbox"/>	Como remover as bandeiras/marcadores	<input type="checkbox"/>	Para a função de marcação de pontos é criada uma camada sobre o mapa de operação. Para excluir essa camada, acesse Menu > Configuração do sistema > altere o Modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) > retorne ao menu geral > Arquivos > selecione o ícone "arquivo->lixeira" > Marcadores > Selecione as camadas de marcação que deseja excluir e confirme.
Operação	<input type="checkbox"/>	Tela de operação girando sozinha	<input type="checkbox"/>	A Vel.min do GNSS está zerada. Para configurar novamente acesse: Menu > Configurações do sistema > Alterar o Modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) > retorne ao Menu geral > GNSS > Configurações > Altere Vel.min para 1,6 e confirme todas as telas.
Perímetro	<input type="checkbox"/>	Não encontro a opção para excluir o perímetro	<input type="checkbox"/>	Acesse Menu > Configurações do sistema > Modo do sistema altere para Avançado > Ok sem senha > retorne ao Menu geral > Arquivos > Selecione o ícone indicando "arquivo para lixeira" > Selecione Mapa de Prescrição > Selecione os mapas gerados através da funcionalidade de marcar perímetro que deseja excluir > Após confirmar em OK ele excluirá imediatamente e não será possível recuperar os arquivos excluídos.
Perímetro	<input type="checkbox"/>	Não consigo desabilitar o mapa de perímetro da tela de operação	<input type="checkbox"/>	1. Acesse Menu > Guia Virtual > Selecione Limpar perímetro; 2. Você também pode criar uma nova seção de trabalho para operar sem o mapa gerado pelo perímetro
Perímetro	<input type="checkbox"/>	O mapa gerado pelo perímetro sumiu da tela de operação	<input type="checkbox"/>	Para selecionar novamente o perímetro criado, acesse Menu > Guia Virtual > Perímetro > Estará listado todos os perímetros criados, basta selecionar o desejado e confirmar na tela
Seção de trabalho	<input type="checkbox"/>	Erro "Não é possível excluir a seção de trabalho atual"	<input type="checkbox"/>	A seção de trabalho que você está tentando excluir é a que está em operação. Opere em outra seção de trabalho e tente excluir a seção em questão novamente.
Seção de trabalho	<input type="checkbox"/>	Não aparece o modo de inicialização rápida	<input type="checkbox"/>	1. O modo de inicialização rápida funciona somente para a funcionalidade Guia Virtual. Caso tenha mais produtos ativados no monitor, essa função não surgirá novamente. 2. Para verificar os produtos ativados acesse: Menu > Configurações do sistema > Sobre > Meus Produtos
Senha	<input type="checkbox"/>	Erro "Senha incorreta" para acessar Modo do sistema Avançado, como resolver?	<input type="checkbox"/>	Acesse o Menu > Configurações do sistema > Assistência > Digite a senha 40092704 > Acesse Alterar Senha > Digite a nova senha e confirme.

Sinal corrigido	<input type="checkbox"/> Sem precisão de sinal corrigido / Não converge o sinal corrigido	<input type="checkbox"/> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que está aguardando o tempo mínimo para a sincronização, conforme informado na tela de alarmes, acesse-a na tela de operação, canto superior esquerdo, clique no ícone de triângulo com exclamação. Ao abrir a janela de alarmes, clique na notificação de erro e leia as orientações sobre ele.</li> <li>2. Configuração para TerraStar C/ C Pro: Acesse Menu &gt; Configurações do sistema &gt; Altere o Modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) &gt; Retorne ao Menu Geral &gt; GNSS &gt; Configuração &gt; Porta é Interna &gt; Para Modelo procure o mesmo nome do atual selecionado + TerraStar-C PRO (PPP) &gt; Altere o Critério de convergência para 0,10.</li> <li>3. Configuração para TerraStar L: Acesse Menu &gt; Configurações do sistema &gt; Altere o Modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) &gt; Retorne ao Menu Geral &gt; GNSS &gt; Configuração &gt; Porta é Interna &gt; Para Modelo procure o mesmo nome do atual selecionado + TerraStar-L (PPP BASIC) &gt; Altere o Critério de convergência para 0,45.</li> <li>4. Confirme o recebimento do sinal: Acesse Menu &gt; Configurações do sistema &gt; Altere o Modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) &gt; Retorne ao Menu Geral &gt; GNSS &gt; Informações &gt; em TerraStar deve aparecer HABILITADO, caso contrário siga com o item 5, abaixo.</li> <li>5. Solicite ao responsável comercial, que realizou a venda do serviço de sinal corrigido, para reenviar o sinal.</li> </ol>
Sinal corrigido	<input type="checkbox"/> Erro "Este critério de convergência é inferior à precisão de seu GNSS"	<input type="checkbox"/> <p>Altere o critério de convergência conforme segue:</p> <p>TerraStar C Pro = 0,10 TerraStar L = 0,45</p>
Sinal corrigido	<input type="checkbox"/> Como vejo se convergiu o sinal?	<input type="checkbox"/> <p>Na tela de operação, clique no ícone de satélite alocado no canto superior direito &gt; GNSS &gt; Na janela Informação GNSS confirme pela acurácia:</p> <p>TerraStar C Pro = entre 0,04m e 0,02m TerraStar L = 0,50m</p>
Sinal corrigido	<input type="checkbox"/> Perca de sinal em um período específico do dia	<input type="checkbox"/> <p>É possível que esteja sofrendo com intensa interferência ionosférica devido a atividade solar. Para mais informações acesse: <a href="https://novatel.com/tech-talk/ionospheric-scintillation/ionospheric-activity-forecast-tool">https://novatel.com/tech-talk/ionospheric-scintillation/ionospheric-activity-forecast-tool</a></p>
Sinal corrigido	<input type="checkbox"/> Erro ao inserir a chave de ativação TerraStar	<input type="checkbox"/> <p>Confira se está acessando o local correto para inserir a chave: acesse Menu &gt; Configurações do sistema &gt; altere o Modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) &gt; retorne ao Menu geral &gt; GNSS &gt; Configuração &gt; Ativar GNSS &gt; Insira a chave de ativação novamente e clique em ativar.</p>
Sobreposição	<input type="checkbox"/> A pintura na tela de operação está sobrepondo a aplicação já realizada	<input type="checkbox"/> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a configuração de Sobreposição lateral está com o valor zerado, qualquer valor superior a zero fará a sobreposição da área já aplicada. Acesse em Menu &gt; Guia virtual &gt; Sobreposição lateral, insira 0 e confirme;</li> <li>2. É possível que os parâmetros "Distância dentre paralelas" e "Largura total do implemento" possuam valores diferentes. Para corrigir, acesse Menu &gt; Guia virtual &gt; altere o parâmetro "Distância entre paralelas" com o mesmo tamanho da largura real do implemento. Se houver divergência nos valores conforme mencionado, uma janela informará que há divergência, basta confirmar em SIM e será ajustada a largura do implemento corrigindo possíveis problemas</li> </ol>
Touch / Display	<input type="checkbox"/> Tela travada, não funciona o toque na tela	<input type="checkbox"/> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique no botão on/off e veja se o pop-up para desligar surge na tela. Caso não apareça, desligue o aparelho da tomada, ligue-o novamente e siga as instruções 2 e 3. Caso o pop-up de desligar surja na tela, e ainda continue travada, entre em contato com uma assistência técnica autorizada, é possível que o touch esteja com defeito.</li> <li>2. Limpe a memória do seu aparelho através do Menu Arquivos &gt; ícone arquivo -&gt; lixeira &gt; exclua os arquivos que não usa.</li> <li>3. Você pode realizar um reset de fábrica, lembre-se que essa opção limpa todos os arquivos e configurações do equipamento, realize o backup dos arquivos antes. Para reset de fábrica acesse Menu &gt; Configurações do sistema &gt; Altere o modo do sistema para Avançado (Ok sem senha) &gt; Sobre &gt; Gerenciador do sistema &gt; Confirme o pop-up &gt; Selecione a opção "Restaurar configurações de fábrica" &gt; Confirme.</li> </ol>
Touch / Display	<input type="checkbox"/> Não é possível alterar o brilho da tela, intensidade sempre a mesma	<input type="checkbox"/> <p>Entre em contato com uma assistência técnica autorizada, é provável que o display esteja com defeito</p>
Touch / Display	<input type="checkbox"/> Contraste de cores do display opaca, cinza ou borrada	<input type="checkbox"/> <p>Entre em contato com uma assistência técnica autorizada, é provável que o display esteja com defeito</p>
USB	<input type="checkbox"/> Não reconhece o pendrive na transferência de arquivos	<input type="checkbox"/> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Substitua o pendrive por de outro modelo, de preferência formatado.</li> <li>2. Verifique se existe algum dano aparente no conector USB do aparelho.</li> <li>3. Se o problema persistir, entre em contato com uma assistência técnica autorizada, é provável que o hardware USB esteja danificado.</li> </ol>