

BASE DE CONHECIMENTO TÉCNICA

Erros e boas práticas em coletores Zebra

Manual prático para diagnóstico, operação, manutenção preventiva e padronização de atendimentos técnicos.

Aplicável às principais linhas

TC | MC | EC | ET | WT

Versão 1.0

Julho de 2026

Ytech Soluções

Sumário



Escopo

Procedimentos padronizados para identificar, corrigir e prevenir falhas em coletores de dados Zebra, com foco em atendimento de primeiro nível, suporte de campo, operação e manutenção preventiva.

1. Objetivo e abrangência
2. Informações obrigatórias no chamado
3. Fluxo padrão de diagnóstico
4. Principais erros e soluções
5. Limpeza preventiva
6. Boas práticas operacionais
7. Preservação da bateria e dos acessórios
8. Checklist de manutenção preventiva
9. Critérios de encaminhamento

1. Objetivo e abrangência

Padronizar o atendimento, o diagnóstico, a operação segura e a manutenção preventiva dos coletores de dados Zebra utilizados em atividades de estoque, logística, produção, varejo, inventário, transporte e rastreabilidade.

- Computadores móveis touch: linhas TC e EC.
- Coletores robustos com teclado: linhas MC.
- Terminais veiculares: linhas VC, quando aplicável.
- Dispositivos vestíveis: linhas WT.
- Recursos: leitura de códigos de barras, Wi-Fi, Bluetooth, WWAN, câmera, NFC e aplicações Android corporativas.

Escopo técnico

As opções de menus, indicadores de LED, recursos e procedimentos de reset podem variar conforme o modelo, a versão do Android, o LifeGuard Update e a versão do DataWedge. O manual oficial do equipamento deve prevalecer.

2. Informações obrigatórias no chamado

- Modelo completo, número de série e patrimônio.
- Unidade, setor, cliente e usuário responsável.
- Versão do Android, Build Number e atualização LifeGuard instalada.
- Versão do DataWedge e do aplicativo corporativo.
- Tipo de conexão utilizada: Wi-Fi, rede móvel, Bluetooth, USB ou cradle.
- SSID, endereço IP, MAC Wi-Fi e operadora, quando aplicável.
- Tipo de código de barras que apresenta falha.
- Mensagem de erro, estado dos LEDs e comportamento observado.
- Percentual da bateria, saúde da bateria e condição do carregador.
- Data e horário da falha e frequência de ocorrência.
- Foto, vídeo ou captura de tela.
- Alterações recentes em aplicativo, perfil DataWedge, rede, senha, MDM/EMM ou sistema operacional.
- Testes já realizados e resultado de cada teste.

3. Fluxo padrão de diagnóstico

- 1 Confirmar o problema com o usuário e registrar as evidências.
- 2 Verificar danos físicos, umidade, tela, bateria, trava, contatos e acessórios.
- 3 Confirmar carga da bateria e testar outro carregador, cabo ou cradle homologado.
- 4 Reiniciar o coletor e aguardar a inicialização completa dos serviços.
- 5 Verificar data, hora, armazenamento disponível e consumo de memória.
- 6 Testar a leitura no DWDemo ou aplicativo de demonstração equivalente.

- 7 Conferir se o DataWedge está habilitado e se o perfil está associado ao aplicativo correto.
- 8 Testar Wi-Fi, Bluetooth, WWAN e comunicação com o servidor.
- 9 Executar o Device Diagnostic Tool, quando disponível.
- 10 Comparar o funcionamento com outro coletor do mesmo modelo e configuração.
- 11 Exportar configurações e coletar logs antes de restaurar ou atualizar.
- 12 Aplicar atualização ou Enterprise Reset somente com autorização e backup.
- 13 Encaminhar para manutenção especializada quando houver falha física ou reincidência sem causa identificada.

Regra de ouro

Antes de apagar dados, restaurar o equipamento ou trocar a versão do sistema, preserve os perfis, credenciais, arquivos, certificados, configurações do DataWedge e vínculo com o MDM/EMM.

4. Principais erros e soluções

4.1. Coletor não liga

Possíveis causas

- Bateria descarregada, mal instalada ou defeituosa.
- Contatos sujos ou oxidados.
- Carregador, cabo ou cradle sem alimentação.
- Sistema travado.
- Dano na placa, botão de energia ou conector.

Diagnóstico

- 1 Remover e reinstalar a bateria corretamente.
- 2 Testar a bateria em outro equipamento compatível.
- 3 Testar carregador, cabo, fonte e tomada.
- 4 Observar LEDs e manter o equipamento carregando por alguns minutos.
- 5 Executar reinicialização forçada conforme o modelo.

Solução

- Carregar ou substituir a bateria.
- Limpar contatos conforme o manual.
- Substituir o acessório defeituoso.
- Encaminhar para assistência se não houver resposta.

Prevenção

- Manter baterias identificadas e acompanhar a saúde e o ciclo de vida.

Atenção

Não perfure, dobre, abra ou continue utilizando bateria estufada, danificada, aquecendo ou com vazamento.

4.2. Bateria não carrega

Possíveis causas

- Equipamento mal encaixado no cradle.
- Contatos sujos.
- Fonte ou cabo inadequado.
- Temperatura fora da faixa permitida.
- Bateria no fim da vida útil.
- Falha no cradle ou no circuito de carga.

Diagnóstico

- 1 Confirmar alimentação do cradle.
- 2 Reencaixar o coletor e observar o LED.
- 3 Testar outra bateria e outro carregador homologados.
- 4 Verificar temperatura do equipamento e ambiente.
- 5 Inspecionar e limpar os contatos.

Solução

- Corrigir o encaixe.
- Limpar contatos e conectores.
- Substituir bateria, fonte ou cradle após confirmação.
- Aguardar o equipamento retornar à temperatura adequada.

Prevenção

- Usar acessórios Zebra ou homologados e manter a estação de carga limpa e ventilada.

4.3. Bateria descarrega rapidamente

Possíveis causas

- Bateria degradada.
- Tela com brilho elevado.
- Wi-Fi, Bluetooth, GPS, WWAN ou scanner em uso contínuo.
- Aplicativo consumindo CPU, rede ou localização.
- Sinal fraco causando maior consumo.
- Atualização ou sincronização em segundo plano.

Diagnóstico

- 1 Consultar saúde e capacidade da bateria.
- 2 Verificar consumo por aplicativo.
- 3 Testar o equipamento em repouso.
- 4 Comparar com bateria conhecida como funcional.
- 5 Verificar intensidade do sinal e temperatura.

Solução

- Substituir bateria degradada.
- Ajustar brilho, suspensão e recursos não utilizados.

- Corrigir aplicativo com consumo anormal.
- Melhorar cobertura de rede.

Prevenção

- Adotar rodízio controlado e substituir baterias que atingiram o fim da vida útil.

4.4. Erro de carga ou LED piscando em vermelho/âmbar

Possíveis causas

- Temperatura muito baixa ou alta.
- Carga excedendo o tempo esperado.
- Bateria defeituosa ou no fim da vida útil.
- Mau contato.
- Fonte incompatível.

Diagnóstico

- 1 Consultar a tabela de LEDs do modelo.
- 2 Remover o equipamento do carregador e aguardar estabilização da temperatura.
- 3 Limpar contatos.
- 4 Testar outra bateria e fonte.

Solução

- Substituir o componente confirmado como defeituoso.
- Usar o carregador correto.
- Encaminhar para diagnóstico se o erro persistir.

Prevenção

- Evitar carregar próximo a fontes de calor, produtos químicos ou materiais combustíveis.

4.5. Scanner não acende ou não inicia a leitura

Possíveis causas

- DataWedge desabilitado.
- Perfil incorreto.
- Leitor errado selecionado.
- Aplicativo não associado ao perfil.
- Botão de gatilho desabilitado ou defeituoso.
- Serviço de leitura ainda inicializando após o reboot.

Diagnóstico

- 1 Testar no DWDemo.
- 2 Abrir o DataWedge e confirmar se está habilitado.
- 3 Verificar o perfil ativo e o Barcode Input.
- 4 Testar todos os gatilhos físicos.
- 5 Reiniciar e aguardar a inicialização completa.

Solução

- Habilitar o DataWedge.

- Selecionar o scanner correto.
- Associar o perfil ao aplicativo.
- Corrigir configuração do gatilho.
- Encaminhar se houver falha física no botão ou módulo de leitura.

Prevenção

- Exportar e versionar os perfis DataWedge validados.

4.6. Scanner emite o feixe, mas não lê o código

Possíveis causas

- Simbologia desabilitada.
- Código danificado, pequeno, curvo ou com baixo contraste.
- Distância ou ângulo inadequados.
- Lente suja.
- Parâmetros de decodificação inadequados.
- Módulo de leitura com falha.

Diagnóstico

- 1 Testar um código conhecido e em boas condições.
- 2 Testar diferentes distâncias e ângulos.
- 3 Limpar a janela do scanner.
- 4 Verificar os decoders habilitados no DataWedge.
- 5 Comparar com outro coletor.

Solução

- Habilitar a simbologia necessária.
- Ajustar parâmetros de leitura.
- Limpar a lente.
- Substituir o módulo apenas após diagnóstico técnico.

Prevenção

- Não utilizar objetos abrasivos na janela de leitura.

4.7. Código é lido, mas os dados não aparecem no aplicativo

Possíveis causas

- Perfil DataWedge não associado ao aplicativo.
- Saída Keystroke ou Intent desabilitada.
- Campo não está em foco.
- Aplicativo bloqueia entrada.
- Formatação avançada remove ou altera os dados.

Diagnóstico

- 1 Confirmar se o dado aparece no DWDemo ou em um campo de texto.
- 2 Verificar associação do perfil com pacote e atividade.
- 3 Conferir Barcode Input e método de saída.

- 4 Desativar temporariamente regras de formatação.

Solução

- Criar ou corrigir o perfil.
- Habilitar a saída correta.
- Ajustar foco do aplicativo.
- Corrigir Intent, pacote, atividade ou regras ADF.

Prevenção

- Validar o perfil em ambiente de testes antes de distribuir em massa.

4.8. Leitura duplicada, caracteres incorretos ou sufixo ausente

Possíveis causas

- Múltiplos perfis ativos.
- Aplicativo e DataWedge processando o mesmo evento.
- Regras ADF incorretas.
- Saída por teclado com idioma diferente.
- Enter, Tab ou sufixo configurado incorretamente.

Diagnóstico

- 1 Testar com perfil simples.
- 2 Verificar Profile0 e perfis específicos.
- 3 Conferir idioma do teclado.
- 4 Revisar prefixos, sufixos e regras de formatação.

Solução

- Desabilitar perfis conflitantes.
- Corrigir o método de saída.
- Ajustar idioma, prefixo, sufixo e ADF.

Prevenção

- Manter documentação de cada perfil e sua aplicação associada.

4.9. Wi-Fi não conecta

Possíveis causas

- SSID ou senha incorreta.
- Certificado ausente ou expirado.
- Rede fora de alcance.
- Política de segurança incompatível.
- MAC aleatório ou bloqueado.
- Configuração do MDM/EMM incorreta.

Diagnóstico

- 1 Confirmar se outras unidades conectam.
- 2 Verificar SSID, senha, data e hora.
- 3 Consultar intensidade do sinal e endereço IP.

- 4 Testar o Wi-Fi no Device Diagnostic Tool.
- 5 Validar certificado e política de autenticação.

Solução

- Corrigir credenciais e certificados.
- Remover e recriar a rede.
- Corrigir política no MDM/EMM.
- Ajustar cobertura ou configuração do ponto de acesso.

Prevenção

- Padronizar perfis de rede e manter certificados com controle de validade.

4.10. Wi-Fi conecta, mas o sistema não comunica

Possíveis causas

- Sem endereço IP válido.
- Gateway ou DNS incorreto.
- Servidor indisponível.
- Porta bloqueada por firewall.
- VPN desconectada.
- Aplicativo apontando para endereço incorreto.

Diagnóstico

- 1 Verificar IP, gateway e DNS.
- 2 Testar acesso a endereço conhecido.
- 3 Executar teste de rede no DDT.
- 4 Confirmar servidor, porta e VPN.
- 5 Comparar com outro coletor funcional.

Solução

- Renovar a conexão.
- Corrigir DHCP, DNS, firewall ou VPN.
- Corrigir endpoint do aplicativo.
- Acionar equipe de rede ou sistemas.

Prevenção

- Registrar os requisitos de rede de cada aplicativo.

4.11. Wi-Fi cai durante o deslocamento

Possíveis causas

- Cobertura insuficiente.
- Roaming inadequado.
- Potência ou canais mal planejados.
- Economia de energia agressiva.
- Firmware desatualizado.
- Interferência.

Diagnóstico

- 1 Registrar locais e horários da queda.
- 2 Comparar intensidade do sinal e BSSID.
- 3 Executar teste em percurso.
- 4 Verificar configurações de roaming e economia de energia.

Solução

- Ajustar infraestrutura WLAN.
- Atualizar sistema conforme homologação.
- Revisar políticas de energia e roaming.

Prevenção

- Realizar site survey e validar mobilidade antes da implantação.

4.12. Coletor lento, travando ou reiniciando

Possíveis causas

- Pouco armazenamento ou memória.
- Muitos aplicativos em segundo plano.
- Aplicativo com vazamento de memória.
- Sistema ou firmware desatualizado.
- Bateria instável.
- Superaquecimento.

Diagnóstico

- 1 Verificar armazenamento e uso de memória.
- 2 Identificar aplicativo com consumo anormal.
- 3 Executar DDT.
- 4 Testar em modo controlado ou após reinício.
- 5 Verificar temperatura e bateria.

Solução

- Liberar espaço.
- Atualizar ou reinstalar o aplicativo problemático.
- Aplicar atualização homologada.
- Substituir bateria defeituosa.
- Restaurar somente após backup e autorização.

Prevenção

- Manter espaço livre, inventário de aplicativos e política de atualização.

4.13. Aplicativo fecha ou apresenta erro

Possíveis causas

- Versão incompatível.
- Dados ou cache corrompidos.
- Permissão ausente.

- Servidor indisponível.
- Certificado expirado.
- Atualização incompleta.

Diagnóstico

- 1 Registrar mensagem e horário.
- 2 Testar conectividade.
- 3 Verificar versão e permissões.
- 4 Consultar logs.
- 5 Comparar com outro dispositivo.

Solução

- Corrigir permissões.
- Atualizar ou reinstalar o aplicativo.
- Restaurar configuração do aplicativo.
- Acionar fornecedor ou equipe de desenvolvimento com logs.

Prevenção

- Homologar versões de Android, DataWedge e aplicativo em conjunto.

4.14. Tela sensível ao toque não responde

Possíveis causas

- Tela molhada, suja ou danificada.
- Película inadequada.
- Modo de toque incorreto para luva ou caneta.
- Sistema travado.
- Falha do digitalizador.

Diagnóstico

- 1 Limpar e secar a tela.
- 2 Remover temporariamente película ou capa.
- 3 Reiniciar o equipamento.
- 4 Testar todas as regiões da tela.
- 5 Executar teste de touchscreen, quando disponível.

Solução

- Ajustar o modo de toque.
- Substituir película inadequada.
- Encaminhar para reparo se houver áreas mortas ou trincas.

Prevenção

- Usar película e caneta compatíveis e evitar produtos abrasivos.

4.15. Tecla ou gatilho físico não funciona

Possíveis causas

- Tecla bloqueada por configuração.

- Mapeamento incorreto.
- Sujeira ou dano mecânico.
- Aplicativo interceptando a tecla.
- Falha de hardware.

Diagnóstico

- 1 Testar em outro aplicativo.
- 2 Executar teste de teclado no DDT, quando disponível.
- 3 Revisar remapeamento de teclas.
- 4 Inspeccionar dano físico.

Solução

- Corrigir o mapeamento.
- Limpar externamente.
- Atualizar configuração.
- Encaminhar para troca do componente se houver falha física.

Prevenção

- Evitar impactos e não aplicar líquidos diretamente nas teclas.

4.16. USB ou cradle não reconhece o coletor

Possíveis causas

- Cabo ou porta defeituosa.
- Contatos sujos.
- Driver ausente.
- Modo USB inadequado.
- Fonte insuficiente.
- Conector do coletor danificado.

Diagnóstico

- 1 Testar outro cabo, porta e computador.
- 2 Limpar contatos.
- 3 Verificar o modo USB.
- 4 Testar outro cradle e fonte.
- 5 Executar teste USB no DDT, quando disponível.

Solução

- Substituir cabo, fonte ou cradle defeituoso.
- Instalar driver.
- Corrigir o modo USB.
- Encaminhar se o conector estiver danificado.

Prevenção

- Evitar tração lateral e retirar o equipamento do cradle de forma alinhada.

4.17. Bluetooth não emparelha com impressora, leitor ou headset

Possíveis causas

- Dispositivo fora de alcance.
- Acessório já conectado a outro equipamento.
- PIN incorreto.
- Perfil Bluetooth incompatível.
- Lista de pareamentos corrompida.

Diagnóstico

- 1 Confirmar bateria e modo de pareamento do acessório.
- 2 Remover pareamentos antigos.
- 3 Testar proximidade.
- 4 Reiniciar ambos os dispositivos.

Solução

- Refazer o pareamento.
- Corrigir PIN e perfil.
- Atualizar acessório ou coletor conforme homologação.

Prevenção

- Identificar os acessórios e evitar pareamentos cruzados no ambiente.

4.18. Dispositivo preso no logotipo ou reiniciando em ciclo

Possíveis causas

- Atualização interrompida.
- Sistema corrompido.
- Bateria instável.
- Aplicativo iniciando com falha.
- Problema de armazenamento ou placa.

Diagnóstico

- 1 Carregar completamente e remover acessórios.
- 2 Executar reinicialização forçada.
- 3 Tentar modo de recuperação conforme o modelo.
- 4 Coletar logs, quando possível.

Solução

- Reaplicar pacote oficial ou Enterprise Reset conforme procedimento aprovado.
- Substituir bateria defeituosa.
- Encaminhar se o problema persistir.

Prevenção

- Nunca interromper atualização de sistema e manter o equipamento conectado à energia quando recomendado.

4.19. Armazenamento cheio

Possíveis causas

- Fotos, downloads, logs ou cache acumulados.
- Aplicativo gerando arquivos excessivos.
- Atualizações pendentes.
- Política de retenção inadequada.

Diagnóstico

- 1 Consultar uso por categoria e aplicativo.
- 2 Identificar arquivos grandes.
- 3 Verificar logs e pastas do aplicativo corporativo.

Solução

- Excluir arquivos autorizados.
- Limpar cache quando permitido.
- Corrigir a aplicação ou política que gera dados excessivos.

Prevenção

- Definir limite de logs, sincronização e limpeza programada.

4.20. Data e hora incorretas

Possíveis causas

- Fuso horário incorreto.
- Sincronização automática desativada.
- Sem acesso ao servidor de tempo.
- Bateria totalmente descarregada por longo período.

Diagnóstico

- 1 Verificar fuso, data, hora e fonte de sincronização.
- 2 Testar rede e servidor NTP.
- 3 Comparar com outro coletor gerenciado.

Solução

- Corrigir fuso e sincronização.
- Ajustar política no MDM/EMM.
- Restabelecer acesso ao servidor de tempo.

Prevenção

- Manter data e hora automáticas, especialmente em redes com certificados.

5. Limpeza preventiva

A limpeza deve seguir o manual específico do modelo e os produtos permitidos para cada superfície. Antes do procedimento, desligue o equipamento, desconecte cabos e remova a bateria quando o modelo permitir.

5.1. Materiais recomendados

- Pano macio e sem fiapos.
- Aplicadores com ponta de algodão que não soltem resíduos.
- Álcool isopropílico ou produto expressamente permitido pelo fabricante.
- Ar apropriado para eletrônicos, somente quando permitido.
- Escova macia e antiestática para áreas externas, quando aplicável.

5.2. Tela, carcaça e janela do scanner

- 1 Aplicar o produto no pano, nunca diretamente no equipamento.
- 2 Limpar com movimentos leves, sem pressionar a tela ou a janela do scanner.
- 3 Remover resíduos de cola, poeira e gordura sem objetos metálicos.
- 4 Secar completamente antes de ligar ou colocar no cradle.

5.3. Contatos da bateria e do cradle

- 1 Remover a bateria e desconectar a energia.
- 2 Umedecer levemente o aplicador com produto permitido.
- 3 Limpar os contatos da bateria, do coletor e do cradle sem deixar fibras.
- 4 Repetir com aplicador seco e inspecionar os contatos.
- 5 Aguardar a secagem total antes da remontagem.

Atenção

Não mergulhar o coletor, não aplicar jato de líquido, não usar abrasivos, cloro concentrado, solventes ou ferramentas pontiagudas sem autorização expressa no manual do modelo.

6. Boas práticas operacionais

6.1. Uso diário

- Utilizar alça, hand strap, capa ou coldre compatível com a operação.
- Não transportar o coletor solto com ferramentas, chaves ou objetos metálicos.
- Evitar quedas, torções, pressão sobre a tela e exposição direta ao calor.
- Não retirar a bateria durante atualização, sincronização ou gravação de dados.
- Bloquear a tela quando o equipamento não estiver em uso.
- Reiniciar periodicamente conforme a política da empresa.
- Comunicar imediatamente trinca, aquecimento, bateria estufada ou entrada de líquido.

6.2. Configuração e aplicações

- Gerenciar os equipamentos por MDM/EMM sempre que possível.

- Manter inventário de Android, LifeGuard, DataWedge e aplicativos.
- Homologar atualizações antes da distribuição geral.
- Exportar perfis DataWedge e manter controle de versão.
- Evitar alteração manual de configurações em equipamentos produtivos.
- Aplicar princípio de menor privilégio e restringir instalação de aplicativos não autorizados.
- Manter certificados, VPN e credenciais sob controle de validade.

6.3. Rede e segurança

- Utilizar redes corporativas protegidas e autenticação compatível.
- Não compartilhar senhas em etiquetas ou anotações presas ao equipamento.
- Bloquear ou apagar remotamente dispositivos perdidos, conforme política.
- Manter data e hora sincronizadas.
- Registrar MAC, IMEI, número de série e usuário responsável.
- Desativar interfaces sem uso quando a política permitir.

7. Preservação da bateria e dos acessórios

- Utilizar baterias, fontes, cabos e cradles compatíveis e homologados.
- Carregar em ambiente ventilado, limpo e distante de produtos inflamáveis.
- Evitar temperaturas extremas durante uso, carga e armazenamento.
- Retirar de operação baterias estufadas, trincadas, perfuradas, com vazamento ou aquecimento anormal.
- Não deixar os contatos da bateria encostarem em metal.
- Identificar baterias e acompanhar saúde, capacidade, idade e reincidência de falhas.
- Manter os contatos limpos e não forçar o encaixe no cradle.
- Evitar puxar cabos pelo fio e proteger conectores contra esforço lateral.
- Para armazenamento prolongado, seguir o percentual de carga e periodicidade definidos no manual do modelo.

Segurança

Baterias de íons de lítio danificadas podem apresentar risco de incêndio, explosão ou vazamento. A segregação e o descarte devem seguir as normas da empresa e a legislação aplicável.

8. Checklist de manutenção preventiva

Identificação

☐	Modelo, patrimônio e número de série registrados.
☐	Versão do Android, Build, LifeGuard e DataWedge registradas.
☐	Usuário, setor, SSID, MAC e IMEI atualizados.

Inspeção física

☐	Tela, carcaça, janela do scanner e câmeras inspecionadas.
☐	Teclas, gatilhos, alças, tampas e travas verificados.
☐	Bateria sem estufamento, trincas ou aquecimento.
☐	Conectores e contatos sem corrosão ou dano.

Limpeza

☐	Tela e carcaça limpas.
☐	Janela do scanner limpa.
☐	Contatos da bateria e do cradle limpos.
☐	Acessórios limpos e secos.

Testes funcionais

☐	Inicialização e reinício testados.
☐	Leitura de códigos testada no DWDemo e no aplicativo.
☐	Wi-Fi, rede, Bluetooth e WWAN testados quando aplicável.
☐	Touchscreen, teclas, áudio, câmera e USB testados.
☐	Carga e autonomia verificadas.
☐	Device Diagnostic Tool executado quando disponível.

Configuração e segurança

☐	Perfis DataWedge exportados ou conferidos.
☐	Aplicativos e certificados verificados.
☐	Atualização homologada aplicada quando necessária.
☐	Vínculo com MDM/EMM confirmado.
☐	Data, hora, fuso e bloqueio de tela verificados.

Encerramento

☐	Falhas e ações registradas.
☐	Teste final com o usuário realizado.
☐	Equipamento, bateria e acessórios identificados.
☐	Próxima manutenção programada.

9. Critérios de encaminhamento

Encaminhar para assistência técnica, engenharia, redes, sistemas ou fornecedor especializado quando houver:

- Bateria estufada, vazamento, cheiro, aquecimento excessivo ou dano físico.
- Tela trincada, áreas sem toque ou falha do digitalizador.
- Módulo de leitura sem funcionamento após validação do DataWedge e testes básicos.
- Conector USB, contatos, cradle, câmera, alto-falante, microfone ou teclas com falha física.
- Sinais de entrada de líquido, corrosão ou impacto severo.
- Equipamento que não liga mesmo com bateria e carregador funcionais.
- Boot loop ou sistema corrompido que não responde aos procedimentos aprovados.
- Falha recorrente após atualização, reset controlado e restauração da configuração.
- Problema de roaming, autenticação, certificado, firewall ou cobertura que exige análise de rede.
- Erro de aplicação que exige logs, correção de código ou atuação do fornecedor.
- Necessidade de abertura estrutural, troca de placa, scanner, tela, conector ou componente interno.

Dados para escalonamento

Enviar modelo, serial, patrimônio, versão do sistema, versão do DataWedge, descrição objetiva, horário, fotos, logs, resultado do DDT, testes realizados e configuração ou perfil exportado.

Referências técnicas utilizadas

Documentação oficial Zebra Technologies: manuais de computadores móveis, DataWedge TechDocs, Device Diagnostic Tool, orientações de carga, segurança e limpeza. As instruções específicas do modelo e da versão instalada devem ser consultadas antes de procedimentos de reset, atualização ou desmontagem.