

# Virtual Skill-Up

## Guia de Solução de Problemas

Obrigado por visitar o Guia de Solução de Problemas de Visual Skill-Up. Lamentamos que você esteja enfrentando um problema com o aplicativo e, por isso, fornecemos uma série de soluções para questões comuns que você pode estar enfrentando abaixo.

Se as soluções para questões de problemas abaixo não corrigirem os problemas que você está enfrentando, por favor, contate a equipe de suporte Virtual Skill-Up via e-mail:

[virtuallskillup@accenture.com](mailto:virtuallskillup@accenture.com)

### Requisitos mínimos do dispositivo

**Versão mínima iOS suportada** : 11.0

**Versão mínima suportada do Android** : Android 4.4

### Requisitos de Hardware e Dispositivos Recomendados:

**Android** : Giroscópio, 3GB de RAM e potência de processamento maior ou igual ao Cortex-A53 de 1,6 GHz Octa-core.

**iOS** : Giroscópio, 2GB de RAM e potência de processamento maior ou igual ao Twister dual-core de 1,84 GHz (iPhone SE 1ª Geração e acima deve satisfazer este requisito).

Android	iOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Huawei Mate 10 Pro</li><li>• Samsung Galaxy J7 Pro</li><li>• Samsung Galaxy S6 Edge+</li><li>• Samsung Galaxy S7</li><li>• Samsung Galaxy S8</li><li>• Samsung Galaxy S9</li><li>• Samsung Galaxy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• iPhone SE</li><li>• iPhone 6S</li><li>• iPhone X</li><li>• iPhone XS Max</li></ul>

Estamos sempre procurando melhorar o aplicativo e nossos serviços para proporcionar uma melhor experiência de usuário, aos nossos usuários finais. Portanto, encorajamos você a fornecer um feedback preenchendo o 'Modelo de relatório de gerenciamento de feedback', que pode ser fornecido por sua equipe de parceiros.

### Questões relacionadas ao aplicativo (Software)

Ao utilizar o Virtual Skill-Up, você pode enfrentar alguns problemas que podem impedi-lo de utilizar o aplicativo corretamente. Abaixo, estão alguns problemas típicos que você pode enfrentar ao utilizar o aplicativo e as soluções para corrigí-los.

Problemas	Localização no App	Solução
Preso na tela inicial	Tela inicial (primeira tela na inicialização do aplicativo)	Feche o aplicativo e remova-o do plano de fundo. Reinicie o aplicativo.
Tela preta no lançamento do cenário	Cenário Skillbuilder	O cenário baixado pode ter sido corrompido. Por favor, saia, reinicie o aplicativo e tente novamente.
Se o vídeo congelar e/ou não reproduzir	Cenário Skillbuilder	Aguarde alguns segundos, se persistir, feche e saia do aplicativo. Reinicie o aplicativo e tente novamente.
Se você não conseguir ouvir o áudio	Cenário Skillbuilder	Certifique-se de que seu dispositivo <b>NÃO</b> esteja no modo silencioso ou vibratório.

### Questões não relacionadas com o Aplicativo (Hardware)

O aplicativo Virtual Skill-Up pode ser usado tanto no modo 360° quanto no modo de Realidade Virtual (VR). Se você tiver um fone de ouvido VR (por exemplo, Google Cardboard), você poderá experimentar o aplicativo em seu próprio mundo virtual imersivo. Para garantir que seu dispositivo funcione com um fone de ouvido específico, consulte o manual do usuário ou o website do fone de ouvido. Para visitar o site de suporte do Google Cardboard, clique [aqui](#).

Abaixo estão alguns problemas típicos que você pode enfrentar com seu hardware enquanto utiliza o aplicativo e as soluções para corrigi-los:

Problema	Solução
O cursor não reage aos seus movimentos quando no modo 360°.	Seu dispositivo pode não estar equipado com um giroscópio. Você ainda pode utilizar o aplicativo clicando ou deslizando a tela dentro dos cenários.
Mensagem 'Incompatível com	Seu dispositivo pode não estar equipado com um giroscópio. Você não poderá utilizar o aplicativo em

o aparelho' [Google Cardboard]	VR. Você ainda poderá usar o aplicativo mudando para 360° (usando a chave múltipla VR/360° [link para FAQ]) e clicando ou deslizando a tela dentro dos cenários.
Se você colocar o dispositivo em um fone de ouvido Cardboard VR e uma tela for exibida	Pode haver um chip NFC no fone de ouvido. Vá para as configurações de seu telefone e desligue o NFC.
O dispositivo está congelado	Remova seu dispositivo do fone de ouvido [se estiver em VR]. Reinicie o dispositivo e reinicie o aplicativo.
Enjôo por movimento [VR]	O enjôo por movimento em VR, pode ocorrer quando seus olhos dizem ao seu cérebro que você está se movendo, mas seu corpo está parado. Certifique-se de fazer pausas regulares e intervalos de tempo para garantir que você se readapte com o mundo físico.
O feedback ao vivo não está sendo captado	Certifique-se de que suas permissões de microfone tenham sido habilitadas

## Mensagens de erro

Ao utilizar o aplicativo Virtual Skill-Up, há situações em que uma mensagem de erro pode aparecer. Na maioria dos casos, uma mensagem de erro o levará a fazer uma ação a fim de continuar usando o aplicativo corretamente.

Se você encontrar alguma mensagem de erro dentro do aplicativo e não tiver certeza de como proceder para corrigir o problema, consulte a coluna 'Solução' abaixo. Se o problema persistir, por favor, contate a Equipe de Suporte Virtual Skill-Up.

Erro	Localização no App	Mensagem de erro	Solução
Verificação de e-mail	Tela de login	<i>"Seu e-mail ainda não foi verificado. Por favor, confirme-o. Se você ainda não recebeu nosso e-mail de verificação, por favor clique no link "Reenviar e-mail de verificação" abaixo".</i>	Para começar a utilizar o aplicativo corretamente, você deve verificar seu endereço de e-mail. Coloque o Aplicativo em segundo plano, entre em sua caixa de correio e clique no link "Verificar meu e-mail" no e-mail que enviamos. Quando você voltar ao aplicativo, clique em "Eu verifiquei" para prosseguir.

Impossibilidade de login - Limite de usuário atingido	Tela de Login	<p><i>"Parece que muitos usuários estão logados em nosso aplicativo".</i></p> <p><i>Por favor, entre em contato com sua organização parceira para obter suporte".</i></p>	Favor entrar em contato imediatamente com o pessoal de seu parceiro local. Informe-os que o Limite de Usuário foi atingido para o Código de Acesso do Parceiro que você utilizou para fazer o login.
Formato de e-mail inválido	Tela de Login	<p><i>"Por favor, digite seu e-mail em um formato válido como abc123@example.com</i></p>	A fim de prosseguir, certifique-se de digitar seu endereço de e-mail no formato correto. O contorno do campo ficará verde quando isto tiver ocorrido.
Credenciais de Login Inválidas	Tela de Login	<p><i>"Desculpe, você inseriu um e-mail e/ou código de acesso de parceiro inválido".</i></p>	Para prosseguir, certifique-se de inserir um endereço de e-mail e /ou um código de acesso de parceiro válido
Conectado a múltiplos dispositivos (modo workshop habilitado)	Tela de Login	<p><i>"Você parece ter logado em outro dispositivo. Você só pode estar logado com esta conta em um dispositivo de cada vez. Por favor, desconectar-se. Como você está no modo workshop, seus dados de usuário serão excluídos deste dispositivo".</i></p>	Se você estiver logado no dispositivo nº 1 e tentar logar no dispositivo nº 2, você será desconectado do dispositivo nº 1. O modo Workshop está habilitado para que seus dados de pontuação sejam apagados.
Conectado a múltiplos dispositivos (modo workshop desativado)	Tela de Login	<p><i>"Você parece ter logado em outro dispositivo. Você só pode estar logado com esta conta em um dispositivo de cada vez.</i></p> <p><i>Por favor, faça o log out".</i></p>	Se você estiver logado no dispositivo nº 1 e tentar logar no dispositivo nº 2, você será desconectado do dispositivo nº 1. O modo Workshop está desativado para que seus dados de pontuação não sejam apagados.
Limite de permissões do serviço do	Menu de Cenários	<p><i>"Parece haver um problema com os serviços do Google</i></p>	Favor entrar em contato imediatamente com o pessoal de seu parceiro

Google atingido		<p><i>Services de sua organização parceira.</i></p> <p><i>Você pode continuar com este Cenário, mas não terá Pace &amp; Certainty Feedback".</i></p>	<p>local. Informe-os que o Limite STT Threshold foi atingido para o Código de Acesso do Parceiro que você utilizou para fazer o login. Você ainda pode utilizar o aplicativo no modo off-line.</p>
Conexão de Internet Perdida (ia) (Acessando a primeira vez)	Tela inicial	<p><i>"Você parece estar offline.</i></p> <p><i>Por favor, verifique sua conexão com a internet antes de atualizar esta página".</i></p>	<p>Se você estiver acessando o aplicativo pela primeira vez, é necessária uma conexão à Internet até chegar à tela inicial.</p>
Conexão com a Internet Perdida (i) (Acessando a primeira vez)	Tela de lançamento, Tela de login, Tela de download, Tela de pesquisa	<p><i>"Você parece estar offline.</i></p> <p><i>Por favor, verifique sua conexão com a internet antes de atualizar esta página".</i></p>	<p>Se você estiver lançando o aplicativo pela primeira vez, é necessária uma conexão à Internet até chegar à tela inicial.</p>
Conexão com a Internet Perdida (ii)	Menu de Cenário (Ícone Iniciar)	<p><i>" Você parece estar offline.</i></p> <p><i>Você ainda pode passar pelo cenário, mas não receberá seu Pace &amp; Certainty Feedback".</i></p>	<p>Se você estiver iniciando um cenário que baixou e perder a conexão com a Internet, você pode continuar a usar o cenário no Modo Offline [FAQ]. Sua pontuação de Pace &amp; Certainty não será registrada.</p>
Conexão com a Internet Perdida (iii)	Cenário Skillsbuilder	<p><i>"Conexão à Internet Perdida</i></p> <p><i>Você pode continuar no modo off-line.</i></p> <p><i>Você não terá o "Pace &amp; Certainty Feedback".</i></p>	<p>Se você perder a conexão com a Internet durante um cenário, você ativará automaticamente o Modo Offline. Suas pontuações Pace &amp; Certainty não serão registradas.</p>
Conexão com a Internet (iv)	Menu de Cenário (Ícone Baixar ou Atualizar)	<p><i>"Você parece estar offline, portanto não pode baixar o conteúdo agora".</i></p>	<p>Se você perder a conexão com a Internet, você ativará automaticamente o Modo Offline. Você não poderá baixar ou</p>

		<i>Por favor, verifique sua conexão de internet e tente novamente".</i>	atualizar nenhum cenário, mas ainda poderá iniciar cenários previamente baixados.
Falha na conexão backend AWS	Tela inicial(no primeiro acesso)	<i>"Parece que estamos tendo problemas de conexão com nossos serviços on-line.  Como esta é a primeira vez que você abre o aplicativo, precisamos nos conectar a estes serviços para baixar seu primeiro conteúdo".</i>	Por favor, feche o aplicativo e tente mais tarde.
Falha na conexão backend AWS (ii)	Todas as telas (exceto o Feedback do Cenário)	<i>"Parece que estamos tendo problemas de conexão com nossos serviços on-line.  Você pode continuar usando o aplicativo, mas talvez não consiga baixar/atualizar determinado conteúdo ou receber seu Cartão de Feedback".</i>	Você pode continuar usando o aplicativo, mas não poderá baixar/atualizar novos conteúdos ou receber um novo Cartão de Feedback. Você ainda poderá receber todas as suas pontuações.
Falha na conexão backend AWS (iii)	Tela de seleção de idioma	<i>"Parece que estamos tendo problemas de conexão com nossos serviços on-line.  Como você precisa baixar seu pacote de idiomas para usar o aplicativo, você não poderá prosseguir por enquanto. Por favor, feche o aplicativo e tente novamente mais tarde".</i>	Por favor, feche o aplicativo e tente mais tarde.

Tempo limite de solicitação HTTP (i)	Todas as telas (exceto a tela de Feedback)	<p><i>"Parece que estamos tendo problemas com nossos serviços on-line".</i></p> <p><i>Por favor, atualize a página e tente novamente. Caso contrário, por favor, feche o aplicativo e tente mais tarde"</i></p>	Tentativa de atualizar a página. Se este problema persistir, feche o aplicativo e tente mais tarde.
Tempo limite de solicitação HTTP (ii)	Todas as telas (exceto a tela de feedback)	<p><i>"Parece que estamos tendo problemas com nossos serviços on-line. Você pode continuar a usar o aplicativo".</i></p>	Você pode continuar usando o aplicativo; entretanto, você pode enfrentar problemas ao tentar baixar novos conteúdos. Feche o aplicativo e tente mais tarde, se necessário.
Espaço de armazenamento insuficiente (i)	Tela do Menu de Cenários	<p><i>"Você não tem espaço de armazenamento suficiente em seu dispositivo para baixar isto.</i></p> <p><i>Por favor, libere [dependendo do tamanho do arquivo]MB de espaço de armazenamento antes de tentar baixar isto novamente".</i></p>	Se você não tiver espaço de armazenamento suficiente para baixar qualquer novo cenário, saia do aplicativo e exclua o conteúdo em seu dispositivo. Você ainda pode utilizar cenários previamente baixados.
Espaço de armazenamento insuficiente (ii)	Tela de seleção de idioma	<p><i>"Você não tem espaço de armazenamento suficiente em seu dispositivo para executar este aplicativo adequadamente. Por favor, libere 30MB de espaço de armazenamento antes de atualizar a página para continuar".</i></p>	Se você não tiver 30MB de espaço de armazenamento ao tentar progredir, precisará sair da aplicação e excluir o conteúdo de seu dispositivo.

<p>Não há espaço de armazenamento suficiente (iii)</p>	<p>Tela de Feedback</p>	<p><i>"Você não tem espaço de armazenamento suficiente em seu dispositivo para salvar seu Feedback.</i></p> <p><i>Por favor, libere algum espaço de armazenamento antes de atualizar a página. Você pode continuar sem liberar espaço de armazenamento, mas seu Feedback será perdido".</i></p>	<p>Se você não tiver espaço de armazenamento suficiente para armazenar suas pontuações, saia do aplicativo e exclua o conteúdo em seu dispositivo. Você ainda pode prosseguir sem salvar suas pontuações.</p>
<p>Atualização da versão principal do aplicativo</p>	<p>Tela inicial</p>	<p><b>UPDATE VIRTUAL SKILL-UP</b></p> <p><i>Temos uma grande atualização para o aplicativo!</i></p> <p><i>Você precisará baixar esta atualização da sua loja de aplicativos agora, antes de usar o aplicativo para que tudo funcione corretamente".</i></p>	<p>Atualização obrigatória do aplicativo. Para dar continuidade ao aplicativo, esta atualização deve ser baixada.</p>
<p>Atualização de versões menores de aplicativos</p>	<p>Tela inicial</p>	<p><b>"UPDATE VIRTUAL SKILL-UP?"</b></p> <p><i>Você pode baixar esta atualização de sua loja de aplicativos agora ou continuar usando o aplicativo e atualizar mais tarde".</i></p>	<p>Atualização opcional do aplicativo. Você pode optar por baixar esta atualização agora, ou em uma etapa posterior.</p>