



CAPACITAÇÃO ELETRÔNICOS



✦ Produtos do skill

Linhas:

- **Telefonia** - celular e smartphone;
- **Informática** - tablet;
- **Notebooks**
- **Acessórios** - smartwatch, teclado e mouse;



✦ Conceitos

- **Bluetooth:** tecnologia sem fio para transferência de dados entre dispositivos eletrônicos;
- **Anti-ghosting:** uma tecnologia que permite que mais de três teclas sejam digitadas ao mesmo tempo no teclado;
- **DPI:** padrão usado para medir a sensibilidade do mouse, expressa como o número de DPIs (pontos por polegada linear) que um dispositivo pode detectar;
- **Pegada Fingertip:** apenas as pontas dos dedos entram em contato com o mouse;
- **Pegada Finger Claw:** o usuário faz um tipo de garra com a mão por cima do mouse, deixando a palma mais levantada, enquanto os dedos ficam arqueados nos botões.
- **Memória RAM:** tipo de memória temporária usada em computadores e dispositivos eletrônicos para armazenar dados temporariamente enquanto estão em uso.
- **Armazenamento:** usado para reter informações digitais, como arquivos de documentos, imagens, vídeos, programas de software e qualquer outro tipo de dados que precisam ser mantidos para uso posterior.
- **Processador (CPU):** controla a execução de programas e operações em um computador ou dispositivo eletrônico.

✦ Conceitos

- **BIOS:** é um software embutido nas placas-mãe de computadores e dispositivos eletrônicos. Sua função principal é inicializar o sistema, realizar verificações de hardware e permitir configurações básicas do sistema, como a ordem de inicialização dos dispositivos de armazenamento.
- **Formatação:** processo de apagar completamente todos os dados do disco rígido ou SSD e reinstalar o sistema operacional do zero.
- **Restauração do sistema:** reverte o sistema operacional e as configurações do computador para um ponto anterior no tempo, conhecido como um ponto de restauração.
- **Restauração de Fábrica:** retorna o computador às configurações originais de fábrica, removendo todos os dados pessoais, aplicativos e configurações do usuário.



✦ Cabos e conexões

HDMI (High-Definition Multimedia Interface):

- Suporta resoluções de até 4K.
- Transmite áudio digital multicanal.
- Combina vídeo e áudio em um único cabo.
- Compatível com diversos dispositivos.
- Conexão simples e rápida.

Conexão de áudio e vídeo mais avançada do mercado.



✦ Cabos e conexões

USB (Barramento Serial Universal):



- Padrão de conectividade para comunicação e transferência de dados entre dispositivos

Vantagens da conexão USB:

- **Fácil de usar:** Basta conectar os dispositivos
- **Versátil:** Compatível com diversos dispositivos
- **Rápida:** Velocidades de transferência de dados cada vez mais altas
- **Potente:** Suporta carregamento de dispositivos



✦ Cabos e conexões

USB (Barramento Serial Universal):

Aplicações da conexão USB:

- Transferência de dados: Fotos, músicas, vídeos, documentos;
- Carregamento de dispositivos: Smartphones, tablets, notebooks;
- Conexão de periféricos: Impressoras, scanners, teclados, mouses;
- Comunicação: Modems, webcams, smartphones;

Tipos de conectores USB:

- USB-A: Mais comum, encontrado em computadores, carregadores e outros dispositivos;
- USB-B: Usado em impressoras, scanners e outros periféricos;
- USB-C: Novo padrão, reversível e com maior velocidade de transferência;



✦ Formatos de arquivos

Imagem: JPG, GIF, PNG, BMP...

Áudio: MP3, WAV, FLAC...

Vídeo: MP4, WMV, AVI, MPEG, MKV...

Para verificar a compatibilidade com o dispositivo, verificar manual de instruções e/ou ficha técnica.



✦ Smartphones

Particularidades HIT P8:

- Bateria removível;
- Procedimento Troca Laboratório.



✦ Tablets



✦ Notebooks

PNB14.1AC14S128W10

- Memória RAM: 4GB
- Armazenamento: 128GB
- Processador Intel Apollo Lake N3350 @1.1GHz/2.4GHz
- 2 entradas USB 3.0,
- 1 entrada Micro SD
- 1 entrada Mini HDMI
- 1 entrada P2
- Bateria de 5000 mAh/ 7,4 V com duração média de 5 horas
- Tela IPS de 14,1" com resolução Full HD
- Windows 10
- Armazenamento expansível 1TB - SSD

Aula?
Reunião?
Correria?

✦ Notebooks

PNB15.6AP58H1W10

- Memória RAM: 8GB
- Armazenamento: 1 TB
- Processador Intel Core i5 - 5257U
- 2 entradas USB 3.0,
- Entrada USB-C
- Porta HDMI
- 1 entrada P2
- Entrada para cartão Micro-SD
- Entrada RJ-45 (cabo de rede)
- Bateria de Lítio 3400mAh / 11.4V - duração médias de 2 horas.
- Tela de 15.6" FHD IPS (1920 x 1080 px)
- Windows 10
- Armazenamento expansível 1TB - SSD



✦ Notebooks

PNB15.6AP34H1W10

- Memória RAM: 4GB
- Armazenamento: 1 TB
- Processador Intel Core i3 - 5005U
- 2 entradas USB 3.0,
- Entrada USB-C
- Porta HDMI
- 1 entrada P2
- Entrada para cartão Micro-SD
- Entrada RJ-45 (cabo de rede)
- Bateria de Lítio 3400mAh / 11.4V - duração médias de 2 horas.
- Tela de 15.6" FHD IPS
- Windows 10
- Armazenamento expansível 1TB - SSD



✦ Checklist notebooks

Principais orientações:

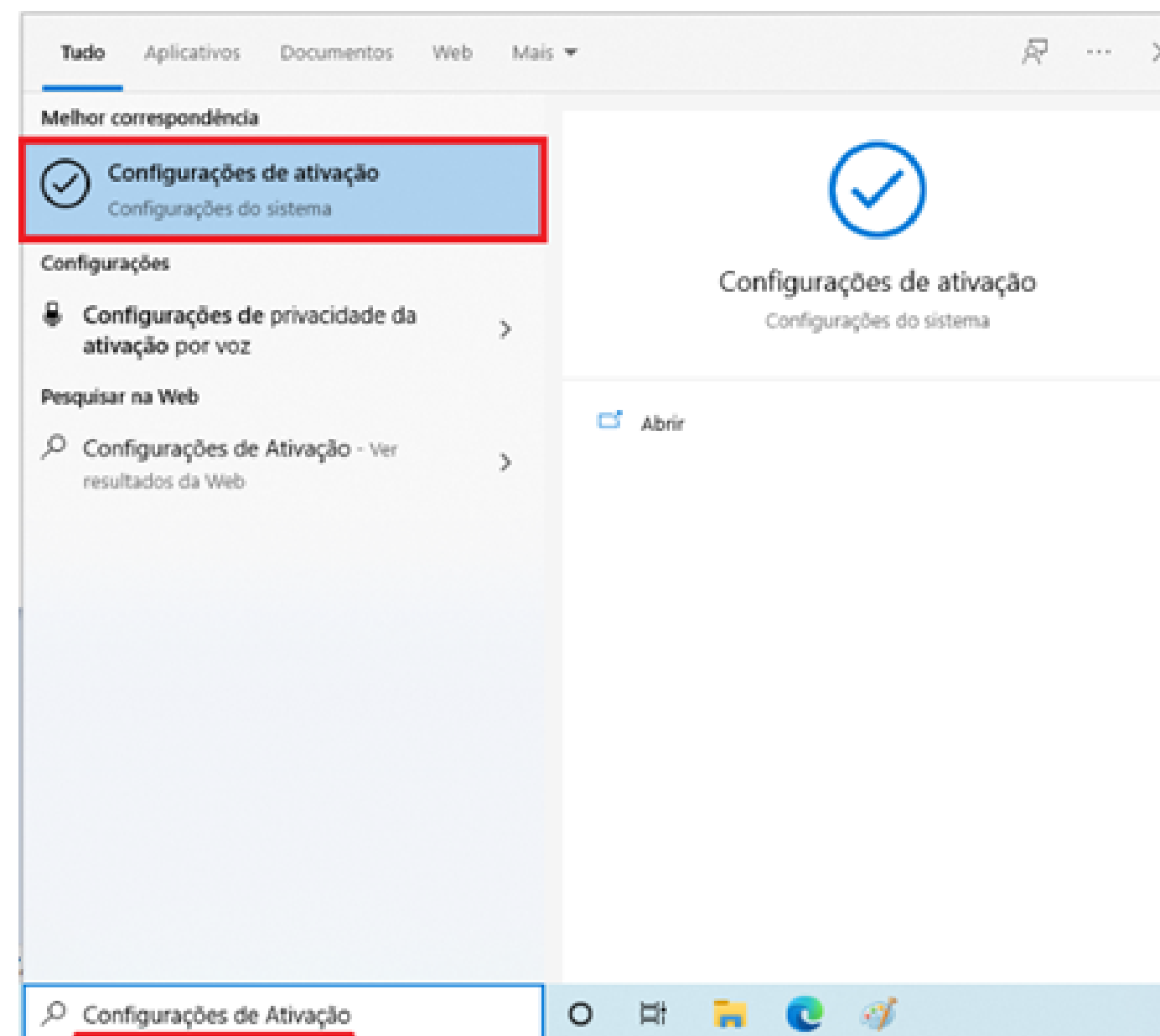
- O que fazer quando o aparelho não liga?
- O que fazer quando o produto não retorna do modo suspensão?
- Notebook trava na tela inicial (logo da Philco)
- Consumidor não consegue acesso pela senha PIN.
- Produto não sai da mensagem “Um momento” na configuração inicial.
- Notebook travado
- Notebook apresenta falhas no carregamento.
- Aparelho liga, mas não carrega.
- Bateria não carrega até 100%?
- Falhas de Som
- Touchpad não funciona
- Teclado não funciona, ou os caracteres digitados não correspondem com o teclado:



Notebook - **Checklist**
Knowledge

✦ Como ver a versão do Windows?

1. Apertar a tecla Windows;
2. Digitar: "Configurações de ativação";



✦ Como ver a versão do Windows?

1. Verificar as informações, devem estar como abaixo:

Edição: Windows 10 Home Single Language

Ativação: O Windows está ativado.

Windows

Edição	Windows 10 Home Single Language
Ativação	O Windows está ativado com uma licença digital



✦ Expandindo o armazenamento

Modelo: PNB14.1AC14S128W10

O acesso ao slot para montagem do SSD é realizado por uma tampa específica presente na parte de baixo do produto.



Compatível com SSD M.2 NVMe

✦ Expandindo o armazenamento

Modelo: PNB15.6A

O acesso ao slot do SSD é removendo a tampa inferior do produto.



Compatível com SSD SATA.

✦ Procedimento geral

Para os produtos: **Smartphone (com exceção do Hit P8), Tablet, e Notebooks** iremos:

- Realizar um cadastro parcial;
- Para o atendimento de smartphones é obrigatório solicitar o código comercial para classificar corretamente o modelo do aparelho ao caso.
- Realizar um checklist do defeito reclamado;

Caso o defeito seja:

- Travamento na logo;
- Esquecimento de senha;
- Memória cheia;
- Lentidão;
- Problemas relacionados ao software em geral;

É necessário realizar a atualização via Assistente Philco.



✦ Atualização Assistente Philco/Britânia



Disponível para **Tablets, Smartphones e Notebooks.**

Quando for necessário realizar atualização via Assistente Philco/Britânia, o consultor deve:

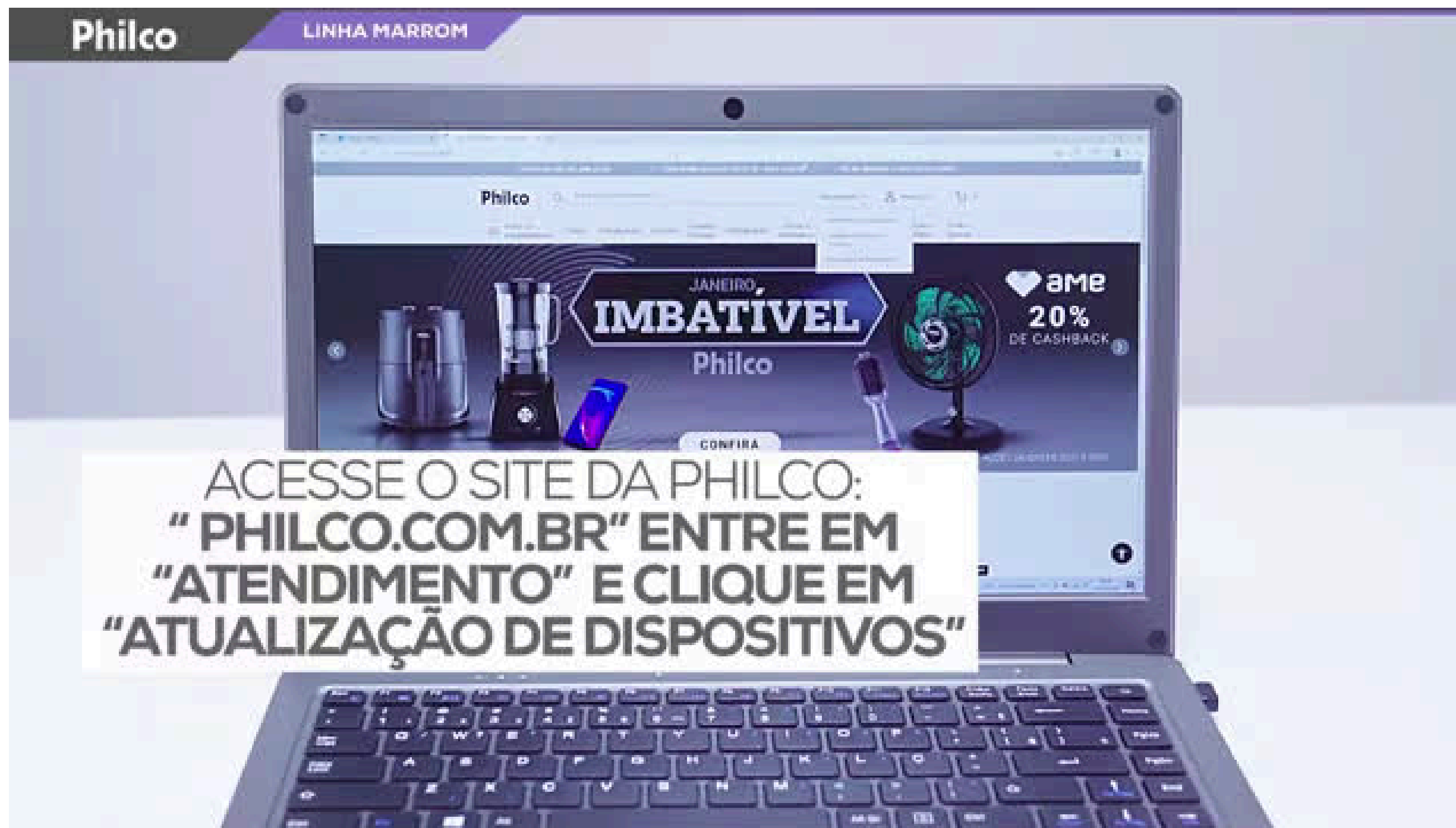
- Registrar na descrição do atendimento qual foi o checklist realizado para identificar e corrigir o problema.
- Classificar o atendimento com: “Informação – Produto – Assistente Philco”.
- Encaminhar um e-mail ao consumidor com as instruções para realizar a atualização via Assistente Philco.

Após o envio, o caso deve ser encerrado.

Nome	Descrição	Pastas do modelo
Atualização de Software (VIA ASSISTENTE BRITÂNIA)		Atualização de Software
Atualização de Software (VIA ASSISTENTE PHILCO)		Atualização de Software
ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE PARA TABLETS E SMARTPHONES (VIA ASSISTENTE PHILCO)		Suporte de Info/Smartphone

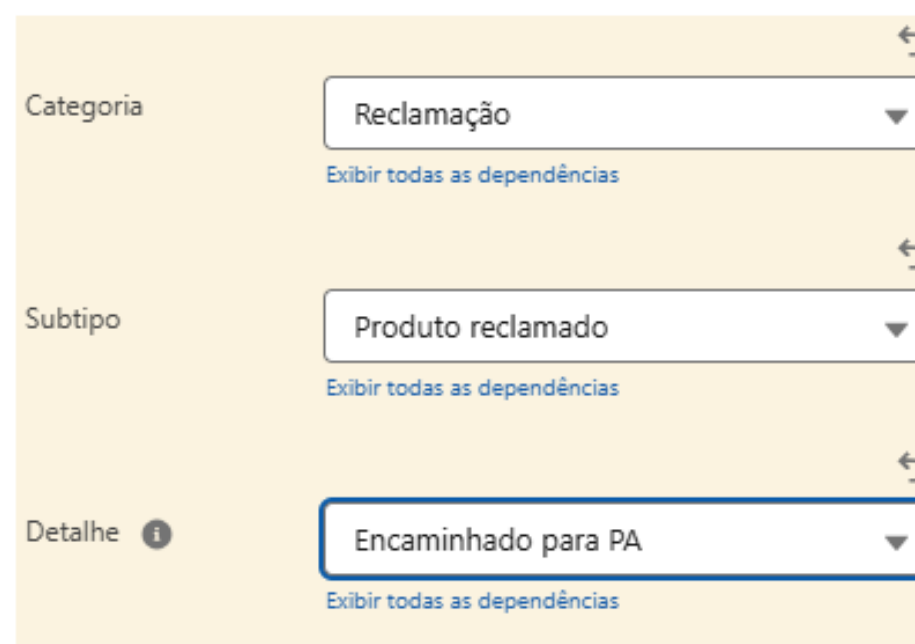


✦ Atualização Assistente Philco/Britânia



✦ Procedimento geral

Caso o defeito não seja resolvido com atualização via Assistente Philco e o problema não tenha sido solucionado no checklist (por não se tratar de uso incorreto ou necessidade de ajuste), é necessário orientar posto autorizado. Para isso, siga as instruções do artigo “Reclamação – Produto reclamado – Encaminhado para PA”.



Categoria ↶
[Exibir todas as dependências](#)

Subtipo ↶
[Exibir todas as dependências](#)

Detalhe ⓘ ↶
[Exibir todas as dependências](#)



Caso o posto autorizado mais próximo for acima de **50km**, ou adquiridos na revenda **Havan 30km**, será necessário realizar uma postagem.



✦ Postagem

Caso verifique a necessidade de postagem do produto para o posto autorizado, o **cadastro deverá ser completo**. Necessário seguir o artigo "Solicitação - Postagem - E-ticket em Garantia".

Passo a passo:

1. Informar no campo Descrição, o checklist e todas as verificações realizadas;
2. Preencher os campos Revenda, Data da compra, Valor da NF revenda e NF da revenda;
3. Encaminhe ao consumidor o script de e-mail disponibilizado na pasta Solicitação de fotos/documentos. O e-mail já vai estar com o link onde ele vai anexar as fotos solicitadas.
4. O caso deverá ficar em "Aguardando upload arquivos" para a fila "Equipe postagem". Informe ao consumidor que após o envio das fotos, verificaremos o recebimento dos arquivos e daremos retorno por e-mail em até 24 horas.



✦ Postagem

Ao pesquisar por “postagem” na área de modelos de e-mail, serão exibidos os modelos disponíveis que podem ser utilizados no atendimento.

Modelos

Todos os modelos do Lightning

Pastas do modelo

Tudo

Pesquisar

postagem

Nome	Descrição	Pastas do modelo
Fotos para postagem Notebook		Solicitação de fotos/documentos
Fotos para postagem Televisores		Solicitação de fotos/documentos
Máq. de Costura - Solicitação de dados para postagem		Solicitação de fotos/documentos
Solicitação - fotos - postagem		Solicitação de fotos/documentos
Bateria HitP8 (postagem)		Envio de Peça

✦ Postagem em cortesia

Geramos postagem em cortesia apenas para Smartphones, acima de 50km.

O fabricante irá cobrir apenas os custos de transporte, o reparo será de responsabilidade do consumidor.



A postagem em cortesia é aplicada quando o produto não está mais dentro do prazo de garantia de 12 meses, ou quando o consumidor perdeu o direito à garantia devido a mau uso.



Hit P8

Sempre que um consumidor relatar defeito no aparelho, coletar:

- Código comercial;
- Número de série;
- Data da compra;
- Número da Nota fiscal.

Existem 5 procedimentos de atendimento:

- Dentro da garantia – 3 situações.
- Fora da garantia – 2 situações.

✦ Hit P8 - Dentro da garantia

1ª situação: Primeiro acionamento

Defeitos: Não liga, desliga sozinho, reiniciando sozinho, bateria folgada ou bateria estufada.

Se estiver em garantia e for o primeiro acionamento (sem casos anteriores e sem OS), encaminhar uma nova bateria para tentar corrigir o defeito.

Realizar o checklist conforme defeito mencionado pelo consumidor, seguindo o artigo HIT P8 – Bateria.



✦ Hit P8 - Dentro da garantia

2ª situação: Defeito recorrente (independente do defeito)

Defeito recorrente (independente do tipo). Se o consumidor relatar o defeito e este persistir após atualização/configuração (se aplicável), e houver registro prévio de OS ou reclamações para o mesmo aparelho, deveremos:

Realizar o checklist apropriado ao defeito e descrever no caso;

- Solicitar o envio da nota fiscal, serial e das fotos necessárias por e-mail, modelo de e-mail: Solicitação de Fotos - Smartphone Hit P8;
- Classificar o caso como Reclamação - Produto reclamado - Troca laboratório;
- Atribuir o caso à fila "Equipe Back Office";
- Informar o prazo de retorno de 5 dias úteis.

3ª situação: Produto no posto autorizado/ OS fora do prazo de 30 dias - Atendimento Skill Assistência.



✦ Hit P8 - Fora da garantia

1ª Situação fora de garantia (12 meses + 3 meses) / Primeiro acionamento

Se o consumidor nos contatar pela primeira vez e o produto estiver fora dos 12 meses de garantia, mas dentro dos 15 meses desde a compra (12 + 3 meses), e relatar defeitos como não liga, desliga sozinho, reinicia sozinho, bateria folgada ou estufada, solicitaremos o envio cortesia de uma nova bateria. Deveremos:

- Realizar o checklist apropriado ao defeito conforme artigo HIT P8 – Bateria e descrever no caso;
- Solicitar o envio da nota fiscal, serial e das fotos necessárias por e-mail, modelo de e-mail: Solicitação de Fotos – Smartphone Hit P8;
- Classificar o caso como Solicitação – Peça solicitada – Envio de peça em cortesia;
- Atribuir o caso à fila “Cadastro de pedidos – Peça”.
- Informar prazo de retorno de 5 dias úteis após o envio da Nota fiscal.



✦ **Hit P8 - Fora da garantia**

Para produtos fora de garantia de 12 meses, com defeitos que não são relacionados a bateria e for o primeiro acionamento:

Orientar atualização/ configuração (se cabível) e manter orientação de PA em orçamento.



✦ Hit P8 - Fora da garantia

2ª Situação fora de garantia (12 meses) / Defeito recorrente / Consumidor crítico: RJ, ES e BA

Para os estados considerados críticos: RJ, ES e BA que estiverem fora de garantia (12 meses), com defeito que não seja corrigido por atualização/configuração e que já tenham reclamações anteriores (OS ou caso) deveremos:

- Realizar o checklist apropriado ao defeito e descrever no caso;
- Solicitar o envio da nota fiscal, serial e das fotos necessárias por e-mail, modelo de e-mail: Solicitação de Fotos - Smartphone Hit P8;
- Classificar o caso como: Reclamação - Produto reclamado - Troca laboratório;
- Atribuir o caso à fila "Equipe Back Office";
- Informar o prazo de retorno: 5 dias úteis.

Mau uso, manter orientação do envio ao posto autorizado em orçamento.

✦ Descarte de bateria

Orientar descarte da bateria quando realizarmos o envio de uma nova. Caso consumidor questione onde descartá-la, orientar conforme artigo [Descarte Adequado de Produtos - ABREE](#).



Associação Brasileira de Reciclagem
de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos



POSTO BRITÂNIA



✦ Posto Britânia

Para produtos que não possuem atendimento em postos autorizados, será seguido o procedimento de atendimento Posto Britânia. Nesses casos, é essencial uma análise detalhada da reclamação, com apoio de fotos, vídeos e checklist completo, para garantir um atendimento adequado ao consumidor.

Os produtos atendidos nessa classificação são:

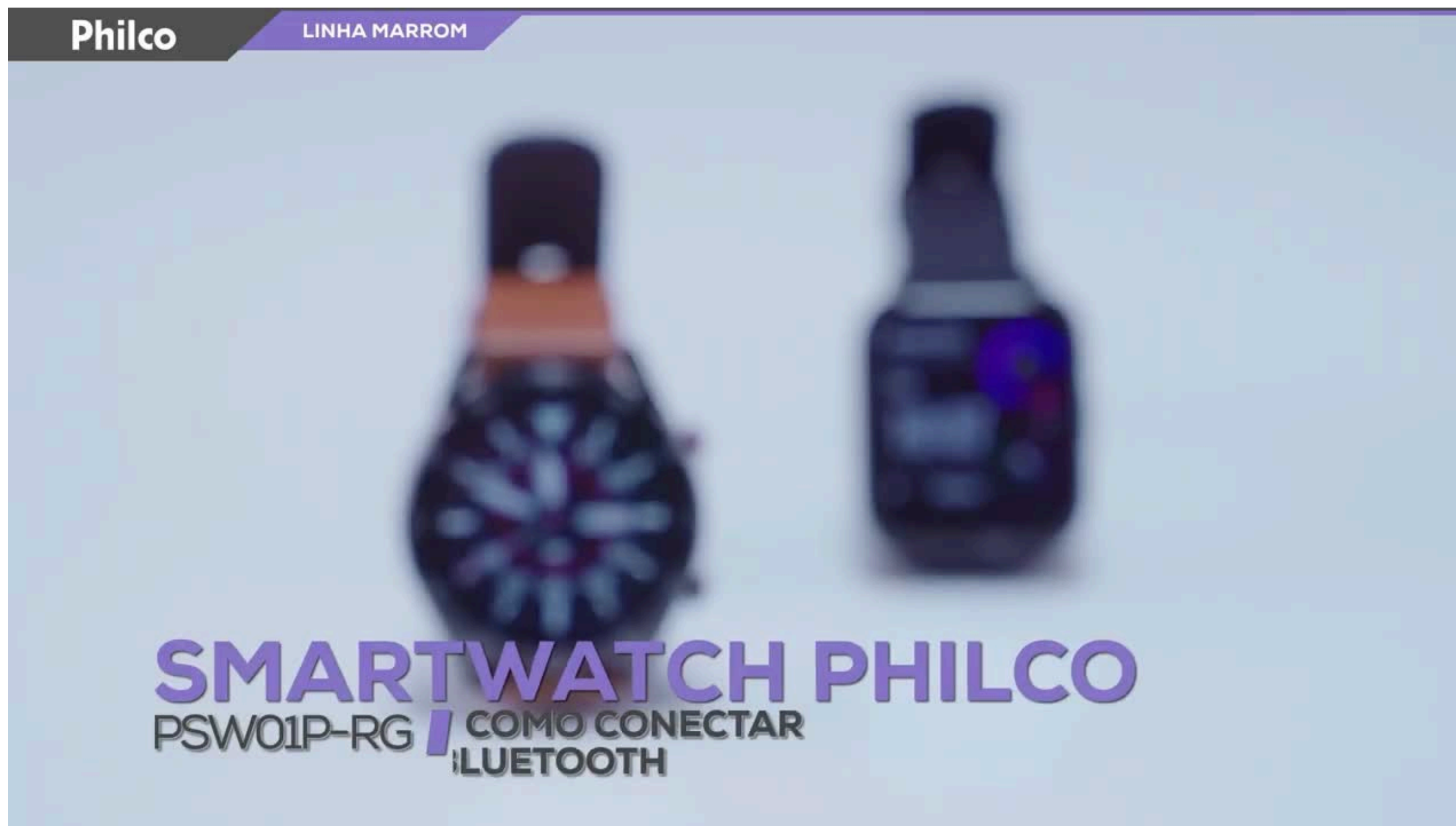
- Smartwatch;
- Teclado gamer;
- Mouse gamer;
- Celulares: BCE01, BCE03, PCE01, PCE02;



✦ Smartwatch



✦ Como conectar e parear Bluetooth



✦ Smartwatch

Modelos PSW01P , PSW01RG

Funções:

- Bateria de Ion Lítio 220 mAh;
- Autonomia da bateria de 15 dias (em modo standby)
- 8 Modos esporte;
- Frequência cardíaca;
- Oxímetro;
- Pressão Arterial;
- Contagem Calorias e passos;
- Lanterna;
- Monitoramento de sono;
- Controle da câmera do celular;
- Controle da música do Smartphone;
- Monitoramento tempo.



✦ Smartwatch

Modelo PSW02PM

Funções:

- Bateria de Ion Lítio 300 mAh;
- Autonomia da bateria de 15 dias (em modo standby)
- 10 Modos esporte;
- Frequência cardíaca;
- Pressão Arterial ;
- Contagem Calorias e passos;
- Monitoramento de sono ;
- Controle da câmera do celular;
- Controle da música do Smartphone;
- Monitoramento de período menstrual e gravidez.



✦ Teclado gamer

PKB95

- Teclado mecânico ;
- 50 milhões de cliques de vida útil ;
- 107 teclas padrão ABNT2 ;
- Luz de fundo com LED;
- Bloqueio rápido da tecla Windows ;
- Teclas multimídia;
- Ajuste de brilho;
- Ajuste de velocidade de clique.



Checklist verificar o artigo: 000003963 -
Checklist - Teclado Gamer

✦ Teclado gamer

PKB92

- Teclado mecânico;
- 50M de cliques de vida útil;
- Anti-ghosting em todas as teclas;
- 107 teclas;
- Cores de fundos personalizáveis;
- Permite gravação de Macros;
- SW de personalização ;
- Teclas multimídia;
- Ajuste de iluminação ;
- Velocidade de clique.



Checklist verificar o artigo: 000003963 -
Checklist - Teclado Gamer



✦ Mouse gamer

PMS31

- 6 botões;
- Iluminação com 4 cores disponíveis;
- Cordão 1,60 metro ;
- Conector USB ;
- 4 resoluções de DPI (800 LED Vermelho; 1000 LED Azul 1600 LED Verde 2400 LED Roxo);
- 4000 FPS ;
- Velocidade de movimento: 48IPS ;
- Pegada Fingertip / Fingerclaw.



Checklist verificar artigo: 000003939 –
Checklist – Mouse Gamer



✦ Mouse gamer

PMS70

- 7 botões;
- Iluminação RGB;
- Software de configuração de DPI – função de botões e cores;
- Cordão 1,70 metros;
- Conector USB 2.0;
- 6 resoluções de DPI (500-1000-1500-2000-3000-5000);
- 2 resoluções de DPI com uso de software; (800 - 4000) 5000 FPS;
- 2ms de tempo de amostragem ;
- Velocidade de movimento: 100IPS.



Checklist verificar artigo: 000003939 –
Checklist – Mouse Gamer



✦ Celulares

BCE01, BCE03, PCE01, PCE02

- 2G Quad-Band;
- Dual SIM;
- 32MB de memória interna e RAM;
- Cartão Micro SD de até 32GB;
- Tela de 1.77;
- Alto-Falante ;
- Conector P2 para fone de ouvido;
- Bluetooth V2.1;
- Micro USB ;
- Câmera traseira 0.08M;
- Rádio FM ;
- Bateria de 600mAh.



Procedimento

- Realizar o checklist apropriado para o produto;
- Na Guia Manifestação, preencher o campo “Descrição” com um breve relato do atendimento;
- Preencher as informações da nota fiscal: Data da compra, Valor da NF revenda e NF da revenda;
- Solicitar fotos/vídeos, deixar o caso aberto em “Aguardando upload de arquivos” para Equipe Back Office com a classificação **“Reclamação - Produto Reclamado - Atendimento Posto Britânia”**.



✦ Acessório danificado dentro de 3 meses

Smartwatch e celulares.

- Para o envio em garantia dos acessórios como: pulseira e cabo de smartwatch utilizar a classificação: Reclamação – Produto Reclamado – Atendimento Posto Britânia.
- Os acessórios poderão ser encaminhados sem custo mediante a análise da situação dentro do período de 3 meses.
- Acessórios de outros produtos devem seguir o procedimento conforme a classificação: Envio de peça em garantia ao consumidor.



✦ Acessórios danificados fora de 3 meses

Smartwatch

- Para Smartwatch o consumidor poderá comprar o acessório através de nosso site www.philco.com.br ou direto conosco.
- Para outros produtos pode ser adquirido direto conosco, para essa situação utilizar a classificação Solicitação - Peça solicitada - Envio de peça faturada ao consumidor.



✦ Produto fora de garantia/mau uso

Em caso de defeitos funcionais, com produto fora da garantia ou mau uso iremos seguir com o procedimento de troca faturada. Vamos fornecer ao consumidor 20% de desconto referente ao valor da nota fiscal para o envio de um novo produto.

- Utilizar a classificação: Solicitação – Peça solicitada – Envio de peça faturada ao consumidor.
- Solicitar a nota fiscal do produto por e-mail.
- Oriente a aguardar o retorno do setor para continuidade do atendimento. Não mencionar sobre a troca até a autorização da equipe BackOffice.

Exceção: Fones de ouvido que estiverem fora da garantia ou consumidor tenha feito mau uso, poderão ser encaminhados à assistência para reparo em orçamento.



DÚVIDAS?

