

Resolução de Problemas

Neste documento estão descritos alguns dos problemas que podem ocorrer no aplicativo P-zei, bem como a resolução de cada um.

Caso tenha algum problema, verifique o erro apresentado e localize-o na lista abaixo. Veja a solução recomendada, e siga os passos.

Se não localizar o problema enfrentado nas opções abaixo, entre em contato com o suporte e solicite auxílio.

Porta COM não encontrada

Esta mensagem indica que a porta de comunicação com a balança está configurada incorretamente, ou então, que o cabo USB não está conectado ao computador.

Solução: Verifique se o cabo está conectado corretamente ao computador. Tente desconectar e conectar novamente, caso o problema persista.

Communication error 5: Acesso negado

Este erro pode ser ocasionado quando a porta de comunicação já está em uso.

Solução: Verifique se existe mais de uma instância da aplicação aberta, ou seja, verifique se o aplicativo de auto atendimento não está aberto mais de uma vez.

Windows 11

No Windows 11 após a primeira pesagem, não é mais retornado o peso. A princípio é algum problema

ao abrir/fechar a porta de comunicação.

Solução: Instalar o seguinte driver: Driver USB CH340 - Windows 11.

(Realizado o download pelo link.)

O aplicativo não pode ser iniciado. Contate o fornecedor do aplicativo.

Aparentemente este problema ocorre devido a arquivos da aplicação que foram corrompidos, e causa erro ao iniciar.

Solução: Desinstalar o aplicativo e instalar novamente. A desinstalação é realizada pelo Painel de Controle > Desinstalar um programa. Localize o Pzei, clique em desinstalar.

Se o processo de remoção não funcionar, será necessário remover a pasta dos arquivos manualmente. Para isso abra o Executar do windows (win + R) e digite %UserProfile%\AppData\Local\Apps\2.0. Apague todas as pastas, e após isso tente realizar a desinstalação novamente. O próximo passo será reinstalar o aplicativo novamente (instalação do Pzei)

.

Ao abrir a tela de Auto Atendimento, a porta de comunicação com a Balança é ativada, e irá iniciar o monitoramento da balança, realizando a leitura do peso até que identifique um peso sobre ela.

Caso o cabo que faz a ligação do computador com a balança seja removido, um dos erros listados acima será exibido.

Será necessário Fechar a tela de Auto Atendimento, e reabri-la novamente, para que a comunicação com a balança seja ativada.

Ativação de Logs

Existem alguns tipos de log que podem ser ativados para auxiliar na análise de problemas ocorridos no pzei.

Log Pzei

Este log registra a Data e Hora da:

- Abertura e fechamento do aplicativo pzei;
- Abertura e fechamento da tela de pesagem;
- Histórico dos Pesos lidos.

-> Para habilitar este log, no aplicativo Pzei, acesse a tela de **Configurações**, e na aba **Gerais** selecione a opção **Habilitar gravação de Log**. Após isso clique em **Salvar alterações**.

Os arquivos serão salvos no caminho:

C:\Users\NomeUsuario\AppData\Local\tryideas\pzei\LogACBR_data.log

Log ACBR Balança

Log do ACBR com o histórico dos pesos lidos.

-> Para habilitar este log, no aplicativo Pzei, acesse a tela de **Configurações**, e na aba **Gerais** selecione a opção **Habilitar gravação de Log**. Após isso clique em **Salvar alterações**.

Os arquivos serão salvos no caminho: C:\Users\NomeUsuario\AppData\Local\tryideas\pzei

Log ACBR

Log genérico do ACBR, que poderá registrar erros ou problemas diversos.

-> Para habilitar o log, localize o arquivo **ACBrLib.ini** na pasta onde o Pzei está sendo executado. Na propriedade **LogNivel**, informe o valor **4**, para gerar o log mais completo.

Os arquivos serão salvos na propria pasta, caso não defina um caminho na propriedade LogPath.

Balança Prix 3 Fit

Para acessar as configurações da balança, teclar no botão "modo", digitar a senha 2011, clicar em "modo" novamente.

Após isso, clique na tecla "entra" até chegar nas configurações abaixo.

C14: Prt2

C15: Velocidade: 9600

C16: L

Para alterar alguma configuração, tecle no botão "Liga/Desliga", e após finalizar, clique em "entra" até sair do modo de programação.

Balança Urano

A balança Urano com **cabo adaptador serial TTL/USB** (RJ45 - USB) necessita de instalação de driver no PC para comunicação. Segue o link para download: [Driver Balança Urano](#)

Revision #13

Created Fri, Feb 25, 2022 5:18 PM by Diego Ritt

Updated Tue, Sep 10, 2024 7:10 PM by Diego Ritt