Continue

Importante: senhas de app não são recomendadas nem necessárias na maioria dos casos. Use o recurso "Fazer login com o Google" para conectar apps à sua conta de forma segura. Uma senha de app tem 16 dígitos e autoriza o acesso à sua Conta do Google por um dispositivo ou um app menos seguro. As senhas de app podem ser usadas apenas em contas que tenham a verificação em duas etapas ativada. Quando usar senhas de app Dica: as senhas de app não são necessárias em iPhones e iPads com iOS 11 ou versões mais recentes. Em vez disso, use o recurso "Fazer login com o Google". Se o app não oferecer essa opção, você poderá: usar senhas de app; usar um app ou dispositivo mais seguro. Criar e usar senhas de app Importante: para criar uma senha de app, você precisa ter a verificação em duas etapas ativada na sua Conta do Google. Se você usar a verificação em duas etapas e receber um erro de "senha incorreta" ao fazer login, tente usar uma senha de app. Crie e gerencie suas senhas de app. Talvez seja necessário fazer login na sua Conta do Google. Se você configurou a verificação em duas etapas, mas não encontra a opção para adicionar uma senha de app, pode ser porque: Dica: normalmente, é necessário digitar a senha de app uma vez por app ou dispositivo. Por que você precisa de uma senha de app Dica: só crie uma senha de app se o app ou dispositivo que você quer conectar à sua conta não tiver a opção "Fazer login com o Google". Quando você usa a verificação em duas etapas, alguns dispositivos ou apps menos seguros podem ser impedidos de acessar sua Conta do Google. As senhas de app são uma forma de permitir que o app ou dispositivo bloqueado acesse a conta. Senhas de app revogadas após a mudança da senha Para ajudar a proteger sua conta, revogamos suas senhas de app quando você muda a senha da sua Conta do Google. Para continuar usando um app com a Conta do Google, crie uma nova senha de app. Dica: se o recurso "Fazer login com o Google" estiver disponível, recomendamos que ele seja usado para conectar o app à sua Conta do Google. Esqueceu a senha de app? Cada senha de app só pode ser conferida uma vez. É possível gerar uma nova a qualquer momento. Se você perder um dispositivo que usa senhas de app: Acesse sua Conta do Google. Na parte de cima da tela, toque em Segurança. Toque em Senhas de app e revogue as senhas de app do dispositivo perdido. Talvez seja necessário fazer login novamente. Ainda não é possível fazer login Se você usa um app de terceiros e não consegue fazer login, o processo de login do app pode não ser seguro. Tente atualizar o app para a versão mais recente e use a opção "Fazer login com o Google", se possível. Dica: você também pode usar um app mais seguro. Remover senhas de app Se você perder um dispositivo ou parar de usar um app que foi autorizado com uma senha de app, recomendamos a revogação da senha. Isso ajuda a garantir que ninguém possa acessar sua Conta do Google usando esse dispositivo ou app. Para remover uma senha de app: Acesse suas Senhas de app. Na lista de apps, encontre o que tem a senha que você quer revogar. Para remover o acesso do app, clique em Remover . Dica: Se você usa Android 4.0 ou versões mais recentes, recomendamos remover a opção "Android" de apps com acesso à sua conta. Após a revogação da senha, o app não poderá acessar sua Conta do Google novamente. Corrigir problemas com o Microsoft Outlook Use a opção "Fazer login com o Google". Tente fazer login no Outlook com o nome de usuário da sua Conta do Google. Verifique se você tem a versão mais recente do programa ou app Outlook. Use uma senha de app: Se a verificação em duas etapas estiver ativada na sua Conta do Google e não for possível usar o recurso "Fazer login com o Google", use uma senha de app. Postar na Comunidade de Ajuda Receber respostas dos membros da comunidade Sigue los pasos que se detallan en esta página para solucionar los siguientes problemas en el teléfono: No enciende. Tiene una pantalla negra o en blanco. Enciende, pero no carga. Enciende, pero se apaga de inmediato. Primero, mantén presionado el botón de encendido del teléfono entre 5 y 7 segundos. Por lo general, esta acción reinicia el teléfono. Cómo solucionar problemas relacionados con cables, adaptadores de alimentación, tomacorrientes o fundas Intenta cargar otro dispositivo con tu cable y adaptador de alimentación. Comprueba que el cable esté conectado de manera correcta al adaptador y a tu teléfono. Asegúrate de que el puerto del teléfono no tenga polvo ni pelusas. Intenta cargar el teléfono con otro cable o adaptador de alimentación. Cómo solucionar problemas con la carga de la batería Conecta el teléfono con un cable, cargador y tomacorriente que funcionen. Luego, espera un minuto. Si ves un ícono de batería, significa que el teléfono está apagado y se está cargando. Puedes reiniciarlo de inmediato. Si ves una luz roja, significa que la batería no tiene carga. Si la luz roja parpadea, significa que no tiene suficiente energía para encenderse. Carga el teléfono durante, al menos, 30 minutos antes de reiniciarlo. Si no ves un ícono de batería o una luz roja luego de conectarlo, es posible que el problema esté relacionado con la pantalla. Sugerencia: Las luces y los íconos de batería pueden variar según el teléfono. Para consultar los detalles de tu teléfono, comunícate con el fabricante del dispositivo. Cómo solucionar problemas con la pantalla Soluciona problemas con pasos avanzados Opción 1: Conecta tu teléfono a una computadora para solucionar los problemas Comprueba que la computadora esté encendida y conectada a una fuente de alimentación. Conecta el teléfono al puerto USB o USB-C de la computadora con un cable que funcione. Espera entre 10 y 15 minutos. Desconecta el cable del teléfono y, luego, vuelve a conectarlo después de 10 segundos. Si ves un ícono de batería en el transcurso de un minuto, significa que el teléfono está apagado y cargándose. Cárgalo durante al menos 30 minutos. Mantén presionado el botón de encendido hasta que se reinicie el teléfono. Es posible que debas presionar la opción Reiniciar . Sugerencia: Las luces y los íconos de batería pueden variar según el teléfono. Para consultar los detalles de tu teléfono, comunícate con el fabricante del dispositivo. Opción 2: Soluciona los problemas mediante los botones del teléfono Mientras el teléfono esté conectado, mantén presionado el botón para bajar el volumen y el botón de encendido al mismo tiempo durante, al menos, 20 segundos. Si ves una luz roja, significa que la batería no tiene carga. Carga el teléfono durante, al menos, 30 minutos. Mantén presionado el botón de encendido durante algunos segundos. En la pantalla, presiona Reiniciar . Si ves el robot de Android y la palabra "Start" con una flecha alrededor, haz lo siguiente: Presiona el botón para bajar el volumen hasta que veas la opción "Apagar". Luego, selecciónala con el botón de encendido. Carga el teléfono durante, al menos, 30 minutos. Mantén presionado el botón de encendido durante algunos segundos. En la pantalla, presiona la opción Reiniciar o mantén presionado el botón de encendido durante 30 segundos hasta que se reinicie. Recursos relacionados Os usuários podem enviar e receber e-mails de outros clientes, como o Microsoft Outlook ou o Apple Mail. Este artigo contém instruções para os administradores e usuários configurarem o Gmail com outro cliente de e-mail. A partir de 1º de maio de 2025, as contas do Google Workspace não vão mais aceitar apps menos seguros, aplicativos de terceiros ou dispositivos que pedem para você fazer login na Conta do Google usando seu nome de usuário e senha. Você precisa usar o OAuth para permitir que esses apps e dispositivos acessem sua conta. Os aplicativos de e-mail de terceiros que não são mais aceitos incluem o Microsoft Outlook e o app Mail no iOS e no macOS. Para instruções e informações detalhadas, acesse Transição de apps menos seguros para o OAuth. Confira as datas mais recentes no blog Google Workspace Updates (link em inglês). Clientes de e-mail recomendados Recomendamos usar o Gmail apenas com clientes de e-mail de terceiros compatíveis com o OAuth. O OAuth permite que apps e sites compartilhem os dados da sua Conta do Google sem exigir o nome de usuário ou a senha. Com clientes de e-mail que usam o OAuth, a conta do Gmail fica mais protegida. As versões mais recentes do Outlook, Apple Mail e Samsung Mail são compatíveis com o OAuth. Para saber se seu cliente de e-mail é compatível com o OAuth, entre em contato com o suporte técnico ou consulte a documentação de ajuda do cliente. Saiba mais sobre o OAuth. Recomendamos usar as versões mais recentes destes clientes de e-mail: Microsoft Outlook Apple Mail Importante: seu plano de suporte talvez não inclua produtos de terceiros. Se esse for o caso, entre em contato com o suporte do app de e-mail de terceiros. Antes de começar: ative o IMAP no Admin Console Para que seus usuários sincronizem o Gmail com clientes de e-mail de terceiros, ative o IMAP no Admin Console seguindo as etapas em Ativar e desativar o POP e o IMAP para os usuários. Configurar o Gmail com o Microsoft Outlook Estas versões do Outlook são compatíveis com o OAuth: Outlook do Microsoft 365 (versão para computador) Outlook 2019 Outlook 2016 Verifique sua versão do Outlook. Observações: A versão licenciada por volume do Outlook 2016 com o Windows Installer (MSI) não é compatível com o OAuth. Quando você conecta sua conta do Gmail ao Outlook, pode receber uma mensagem de aviso na Caixa de entrada informando que um novo login foi detectado. Esse é o comportamento esperado. Configurar o Gmail com o Outlook em um computador Se você usa o Outlook em um computador, siga as etapas em Adicionar uma conta do gmail ao Outlook no site de suporte do Microsoft Office. Configurar o Gmail com o Outlook em um Mac Se você usa o Outlook em um Mac, siga as etapas em Adicionar uma conta do Gmail ao Outlook para Mac no site de suporte do Microsoft Office. Configurar o Gmail com o Apple Mail Configurar o Gmail com o Mail em um Mac Siga estas etapas para configurar o Gmail em um Mac com o Apple Mail 9.3 ou posterior. Importante: se você usa uma versão do Apple Mail anterior à 9.3, siga as etapas em Configurar o Gmail com outros clientes de e-mail. Abra o Apple Mail no seu computador. Clique em MailAdd Account. Selecione a opção Google e clique em Continuar: Se solicitado, clique em Abrir Navegador para que o Google conclua a autenticação: Digite seu endereço de e-mail do Gmail do Google Workspace na janela de login do Google e clique em Próxima: Digite sua senha na janela de boas-vindas do Google e clique em Próxima. Se solicitado, escolha Permitir para conceder permissões à sua conta. Marque a caixa Mail em Selecione os apps a serem usados com esta conta e clique em Concluído: Configurar o Gmail com versões mais antigas do Outlook e de outros clientes Importante: recomendamos o uso do Gmail apenas com clientes de e-mail compatíveis com o OAuth. Sua Conta do Google é menos segura quando está vinculada a clientes de e-mail não compatíveis com o OAuth. Se você precisar usar o Gmail com versões mais antigas do Outlook ou outros clientes de e-mail que não sejam compatíveis com o OAuth, siga as etapas nesta seção. Estes são alguns exemplos: Versões do Outlook anteriores ao Outlook 2016 Versões do Apple iOS Mail anteriores ao Mail 9.3 Abrir tudo | Fechar tudo Esta etapa é destinada apenas aos usuários que precisam da verificação em duas etapas para fazer login em um cliente de e-mail que não aceita códigos de verificação. Esses usuários precisam de senhas de app específicas para acessar o cliente de e-mail. Peça para os usuários criarem e usarem senhas de app. Etapa 3: ativar o IMAP no Gmail Peça para seus usuários ativarem o IMAP na conta do Gmail: No canto superior direito do Gmail, clique em Configurações Ver todas as configurações. Na parte superior, clique na guia Encaminhamento e POP/IMAP. Na seção Acesso IMAP, selecione Ativar IMAP. Na parte inferior, clique em Salvar alterações. Importante: Os endereços de e-mail e os domínios mostrados nestas etapas são exemplos. Substitua-os pelos seus endereços de e-mail e domínios. Estas etapas e capturas de tela são referentes a versões mais antigas do Outlook, mas você pode usar os valores nestas etapas em outros clientes de e-mail. Leia mais sobre as configurações para sincronizar o Gmail com outro cliente de e-mail. Clique em Adicionar nova conta: Selecione a opção Instalação manual ou tipos de servidor adicionais e clique em Próximo: Selecione a opção POP ou IMAP e clique em Próximo: Na janela Adicionar nova conta, digite estes valores: Seu nome: o nome que você usa na sua conta do Gmail no Google Workspace Endereço de e-mail: seu endereço do Gmail no Google Workspace Tipo de conta: IMAP Servidor de e-mail de entrada: imap.gmail.com Servidor de e-mail de saída (SMTP): smtp.gmail.com Nome de usuário: seu endereço do Gmail no Google Workspace Senha: sua senha do Gmail no Google Workspace Em seguida, clique em Mais configurações.... Em Configurações de e-mail de Internet, digite estes valores na guia Geral: Conta de e-mail: seu endereço do Gmail no Google Workspace (Opcional) Organização: o nome da sua empresa ou escola (Opcional) E-mail de resposta: um endereço de e-mail de resposta, se for diferente do seu endereço de e-mail Em seguida, clique na guia Servidor de saída. Na guia Servidor de saída: Marque a caixa Meu servidor de saída (SMTP) requer autenticação. Selecione a opção Usar as mesmas configurações do servidor de entrada. Em seguida, clique na guia Avançado. Digite estes valores na guia Avançado: Servidor de entrada (IMAP): 993 Use o seguinte tipo de conexão criptografada: SSL Servidor de saída (SMTP): 587 Use o seguinte tipo de conexão criptografada: TLS Observação: se você alterar o tipo de conexão criptografada do servidor de saída (SMTP) para SSL, digite 465 no campo Servidor de saída (SMTP) (em vez de 587). Em seguida, clique em OK. O Outlook testa as configurações e exibe uma mensagem quando sua conta está configurada corretamente: Temas relacionados Google, Google Workspace e marcas e logotipos relacionados são marcas registradas da Google LLC. Todos os outros nomes de empresas e produtos são marcas registradas das empresas às quais eles estão associados. Este artigo é destinado aos administradores. Veja o que os usuários podem fazer em Apps menos seguros e sua Conta do Google. A partir de 1º de maio de 2025, as contas do Google Workspace não vão mais aceitar apps menos seguros, aplicativos de terceiros ou dispositivos que pedem para você fazer login na Conta do Google usando seu nome de usuário e senha. Você precisa usar o OAuth para permitir que esses apps e dispositivos acessem sua conta. Os aplicativos de e-mail de terceiros que não são mais aceitos incluem o Microsoft Outlook e o app Mail no iOS e no macOS. Para instruções e informações detalhadas, acesse Transição de apps menos seguros para o OAuth. Confira as datas mais recentes no blog Google Workspace Updates (link em inglês). Você pode bloquear as tentativas de login de alguns apps ou dispositivos que são menos seguros. Os apps menos seguros não usam padrões de segurança modernos, como o OAuth, e isso aumenta o risco de contas e dispositivos serem comprometidos. Bloqueie esses apps e dispositivos para reforçar a segurança dos dados. Veja alguns exemplos desses apps: Aplicativos nativos de sincronização de e-mails, contatos e agendas nas versões mais antigas do iOS e do OSX Alguns clientes de e-mail no computador, como as versões mais antigas do Microsoft Outlook Os apps compatíveis com padrões de segurança modernos incluem o Gmail, o Windows Mail, Outlook do Microsoft 365 (versão para computador), o Outlook para Mac, o Instagram, o PayPal, o Amazon, o Facebook e o Basecamp. Observação: quando a verificação em duas etapas é ativada para uma conta, o acesso a apps menos seguros é desativado automaticamente, a menos que os usuários estejam em um grupo de configuração que permita esse acesso. Acesse Gerenciar o acesso a apps menos seguros abaixo. Transição para aumentar a segurança do acesso dos apps às Contas do Google Bloquear logins de apps menos seguros ajuda a manter as contas protegidas. Por isso, o Google está limitando os logins programáticos com senhas nas Contas do Google. Expandir tudo | Recolher tudo Logins de apps menos seguros Embora a opção de aplicação tenha sido removida, você ainda poderá permitir que os usuários ativem ou desativem o acesso aos apps menos seguros nas contas pessoais. O Google desativará a configuração nas contas dos usuários que pararem de usá-la. Os usuários poderão reativar a configuração antes da remoção. Conforme desativar gradualmente o acesso de apps menos seguros às Contas do Google, o Google enviará notificações por e-mail sobre as alterações que afetam você. Usar alternativas aos apps menos seguros Como a opção de aplicação não está mais disponível, recomendamos que você desative o acesso aos apps menos seguros imediatamente. Comece a usar alternativas para apps menos seguros o mais rápido possível. Na empresa, instale apps que usam a autenticação do OAuth 2.0. Implante novos apps ou atualize os apps em uso para garantir a compatibilidade com a autenticação do OAuth 2.0. Se alguns usuários não puderem migrar para uma plataforma mais segura, eles poderão usar alternativas. App menos seguro Alternativa Apple Mail configurado com POP3 Adicione novamente sua Conta do Google ao Apple Mail e configure-a para usar o IMAP com OAuth. Isso iniciará automaticamente a conexão com o OAuth. iOS Mail Continue usando o iOS Mail, desde que seja o iOS 6.0 ou posterior. O suporte do OAuth está incluído automaticamente no iOS 6.0 e em versões posteriores quando você adiciona uma conta usando a opção do Google. Outlook para Windows via POP ou IMAP com senha Google Workspace Sync for Microsoft Outlook (GWSMO). Baseado na Web ou a versão mais recente do Outlook. Sobre o Google Workspace Sync for Microsoft Outlook Mozilla Thunderbird Adicione novamente sua Conta do Google ao Thunderbird e configure-a para usar o IMAP com OAuth. Isso iniciará automaticamente a conexão com o OAuth. Dispositivos de escritório Exemplos: scanners e impressoras multifuncionais que enviam e-mail Para continuar usando dispositivos de escritório com protocolos SMTP, IMAP e POP3, configure-os para usar o OAuth ou crie uma senha de app para usar com o dispositivo. Qualquer outro app Solicite que o desenvolvedor atualize o app para usar o OAuth 2.0. Gerenciar o acesso a apps menos seguros Assista ao vídeo Manage access to less secure apps Gerenciar o acesso de um usuário a apps menos seguros Você pode permitir que os usuários ativem ou desativem o acesso a apps menos seguros ou desativar o acesso a eles. Faça login com uma conta de administrador no Google Admin Console. Se você não estiver usando uma conta de administrador, não vai conseguir acessar o Admin Console. (Opcional) Para aplicar a configuração apenas a alguns usuários, na lateral, selecione uma unidade organizacional (geralmente usada para departamentos) ou um grupo de configuração (avançado). Ver como As configurações do grupo substituem as unidades organizacionais. Saiba mais Selecione as configurações abaixo para apps menos seguros: Desativar o acesso a apps menos seguros (recomendado) Os usuários não podem ativar o acesso a apps menos seguros. Se você selecionar essa opção enquanto um app menos seguro já tiver uma conexão aberta com uma conta de usuário, o tempo limite do app será atingido quando ele tentar atualizar a conexão. O tempo limite varia dependendo do app. Permitir que os usuários gerenciem o próprio acesso a apps menos seguros Os usuários podem ativar ou desativar o acesso a apps menos seguros. Clique em Salvar. Ou clique em Substituir em unidade organizacional . Para restaurar depois o valor herdado, clique em Herdar. Monitorar contas que permitem apps menos seguros Use relatórios de contas para ver se os usuários podem permitir que apps menos seguros acessem a conta deles. Veja mais detalhes em Relatórios de contas. Google, Google Workspace e marcas e logotipos relacionados são marcas registradas da Google LLC. Todos os outros nomes de empresas e produtos são marcas registradas das empresas às quais eles estão associados. PesquisaLimpar pesquisaFechar pesquisaGoogle AppsMenu principalPesquisar na Central de Ajuda Importante: No se recomiendan las contraseñas de aplicaciones. Además, en la mayoría de los casos, son innecesarias. Para proteger tu cuenta, usa "Acceder con Google" y así conectar apps a tu Cuenta de Google. Una contraseña de la aplicación es una contraseña de 16 dígitos que le otorga permiso a un dispositivo o app menos seguros para acceder a tu Cuenta de Google. Las contraseñas de aplicaciones solo se pueden usar con cuentas que tengan la Verificación en 2 pasos activada. Cuándo usar las contraseñas de aplicaciones Sugerencia: Los iPhones y iPads con iOS 11 o versiones posteriores no requieren contraseñas de aplicaciones. En su lugar, usa "Acceder con Google". Si la app no ofrece esta función, puedes hacer lo siguiente: Usar contraseñas de aplicaciones Cambiar a un dispositivo o app más seguros Cómo crear y usar contraseñas de aplicaciones Importante: Para crear una contraseña de la aplicación, necesitas tener activada la Verificación en 2 pasos en tu Cuenta de Google. Si usas la Verificación en 2 pasos y recibes un error de "contraseña incorrecta" cuando accedes, intenta usar una contraseña de la aplicación. Crea y administra las contraseñas de aplicaciones. Es posible que debas acceder a tu Cuenta de Google. Si configuraste la Verificación en 2 pasos, pero no encuentras la opción para agregar una contraseña de la aplicación, puede deberse a los siguientes motivos: Nota: Por lo general, deberás ingresar una contraseña de la aplicación una vez por app o dispositivo. Por qué es posible que necesites una contraseña de la aplicación Sugerencia: No crees una contraseña de la aplicación, a menos que la app o el dispositivo que quieras conectar a tu cuenta no tengan la opción "Acceder con Google". Cuando usas la Verificación en 2 pasos, es posible que algunas apps o dispositivos menos seguros no puedan acceder a tu Cuenta de Google. Las contraseñas de aplicaciones son una manera de permitir que las apps o dispositivos bloqueados puedan acceder a la cuenta. Se revocaron las contraseñas de aplicaciones después de cambiar la contraseña Para proteger tu Cuenta de Google, revocamos las contraseñas de aplicaciones cuando cambias la contraseña de la cuenta. Para seguir usando una app con tu Cuenta de Google, crea una nueva contraseña de la aplicación. Sugerencia: Si la app ofrece la función "Acceder con Google", te recomendamos que la uses para conectar la app a tu Cuenta de Google. Olvidaste tu contraseña de la aplicación Cada contraseña de la aplicación solo se puede consultar una vez. Puedes generar una nueva contraseña de la aplicación en cualquier momento. Si perdiste un dispositivo que usa contraseñas de aplicaciones: Ve a tu Cuenta de Google. En la parte superior, presiona Seguridad. Presiona Contraseñas de aplicaciones y revoca las contraseñas de aplicaciones para el dispositivo que perdiste. Es posible que debas volver a acceder. Todavía no puedo acceder a mi cuenta Si usas una app de terceros y no puedes acceder, es posible que el proceso de acceso de la app no sea seguro. Intenta actualizar a la versión más reciente de la app y usa la función "Acceder con Google" si está disponible. Sugerencia: También puedes cambiar a una app más segura. Cómo quitar las contraseñas de aplicaciones Si pierdes un dispositivo o ya no usas una app autorizada con una contraseña de la aplicación, te recomendamos que revoques esa contraseña. Esto ayuda a garantizar que nadie pueda acceder a tu Cuenta de Google desde ese dispositivo o app. Para quitar la contraseña de la aplicación: Visita las Contraseñas de aplicaciones. En la lista de apps con contraseñas de aplicaciones, busca la app cuya contraseña quieras revocar. Para quitar el acceso de la app, haz clic en Quitar . Sugerencia: Si usas Android 4.0 o versiones posteriores, recomendamos que quites "Android" de la sección apps que tienen acceso a tu cuenta. Una vez que revocas la contraseña de la aplicación, la app no puede acceder a tu Cuenta de Google nuevamente. Cómo solucionar problemas con Microsoft Outlook Usa "Acceder con Google": Intenta acceder a Outlook con el nombre de usuario de tu Cuenta de Google. Asegúrate de tener la versión más reciente de la app o el programa de Outlook. Usa una contraseña de la aplicación: Si tu Cuenta de Google tiene la Verificación en 2 pasos activada y no puedes usar la función "Acceder con Google", prueba a usar una contraseña de la aplicación. Siga as etapas descritas nesta página para corrigir os seguintes problemas no smartphone: Não está ligando. Apresenta uma tela preta ou em branco. Liga, mas não carrega. Liga, mas desliga imediatamente. Primeiro, pressione o botão liga/desliga do smartphone por 5-7 segundos. Geralmente, isso reinicia o dispositivo. Resolver problemas de cabo, adaptador de energia, tomada e capa Tente carregar outro dispositivo com o adaptador de energia e o cabo. Verifique se o cabo está conectado firmemente ao adaptador e ao smartphone. Confira se não há nada na porta do smartphone, como poeira ou sujeira. Tente carregar o smartphone com outro cabo ou adaptador de energia. Resolver problemas de carga da bateria Conecte o smartphone a um cabo, um carregador e uma tomada que funcionem e aguarde um minuto. Se um ícone de bateria aparecer, isso significa que o smartphone está desligado e carregando. Você já pode reiniciá-lo. Se uma luz vermelha aparecer, isso significa que a bateria está totalmente descarregada. Se a luz vermelha estiver piscando, não há carga suficiente para ligar. Carregue o smartphone por pelo menos 30 minutos antes de reiniciá-lo. Se você não vir um ícone de bateria ou uma luz vermelha depois de conectar o smartphone, o problema pode estar na tela. Dica: os ícones e as luzes da bateria podem variar de acordo com o smartphone. Para detalhes do seu telefone, entre em contato com o fabricante do seu dispositivo. Resolver problemas na sua tela Pressione o botão liga/desliga por cerca de 30 segundos. Espere aproximadamente 2 minutos. Faça com que o smartphone toque. Você pode ligar para ele de outro smartphone ou usar o Localizador. Saiba como. Se o smartphone tocar, saiba como resolver problemas da tela.. Caso contrário, acesse as etapas avançadas (abaixo). Resolver problemas com etapas avançadas Opção 1: resolver problemas se conectando a um computador Verifique se o computador está ligado e conectado a uma fonte de energia. Conecte o smartphone à porta USB ou USB-C do computador com um cabo compatível. Aguarde cerca de 10 a 15 minutos. Desconecte o cabo do smartphone e reconecte em 10 segundos. Se um ícone de bateria aparecer em até 1 minuto, isso significa que o smartphone está desligado e carregando. Carregue o smartphone por pelo menos 30 minutos. Aperte o botão liga/desliga e o mantenha pressionado até que o smartphone seja reiniciado. Talvez seja necessário tocar em Reiniciar . Dica: os ícones e as luzes da bateria podem variar de acordo com o smartphone. Para detalhes do seu telefone, entre em contato com o fabricante do seu dispositivo. Opção 2: resolver problemas usando os botões do smartphone Com o smartphone ligado, toque nos botões de diminuir volume e liga/desliga ao mesmo tempo e mantenha-os pressionados durante pelo menos 20 segundos. Se uma luz vermelha acender, isso significa que a bateria está totalmente descarregada. Carregue o smartphone por pelo menos 30 minutos. Aperte o botão liga/desliga e o mantenha pressionado por alguns segundos. Na tela, toque em Reiniciar . Se você vir um robô do Android e a palavra "Start" com uma seta ao redor, faça o seguinte: Pressione o botão de diminuir volume até ver a opção "Desligar". Pressione o botão liga/desliga para selecionar essa opção. Carregue o smartphone por pelo menos 30 minutos. Aperte o botão liga/desliga e o mantenha pressionado por alguns segundos. Na tela, toque em Reiniciar ou aperte o botão liga/desliga e o mantenha pressionado por cerca de 30 segundos, até que o smartphone seja reiniciado. Recursos relacionados Postar na Comunidade de Ajuda Receber respostas dos membros da comunidade Para crear encuestas y cuestionarios online, usa Formularios de Google. Puedes compartir tus formularios con colaboradores o encuestados. Antes de que los encuestados puedan acceder a tu formulario, debes publicarlo. Cuando tu formulario esté listo para compartirse, puedes hacerlo por correo electrónico, en redes sociales o insertarlo en un sitio web o un blog. Limitar a los usuarios a una respuesta Abre un formulario en Formularios de Google. En la parte superior del formulario, haz clic en Configuración. Junto a "Respuestas", haz clic en la flecha hacia abajo . Activa Limitar a 1 respuesta. Nota: Los encuestados deben iniciar sesión en su cuenta de Google para acceder al formulario y rellenarlo. Sus nombres de usuario no se registrarán a menos que actives el ajuste "Respuestas" para recoger las direcciones de correo. Permitir a los encuestados editar las respuestas Puedes permitir que alguien edite sus respuestas una vez enviadas. Abre un formulario en Formularios de Google. En la parte superior del formulario, haz clic en Configuración. Junto a "Respuestas", haz clic en la flecha hacia abajo . Activa Permitir modificar las respuestas. Ver un resumen de las respuestas Importante: Cuando alguien rellene tu formulario, recibirá un enlace a los resultados. En los resúmenes de respuestas se muestran gráficos o respuestas de texto completos de cada pregunta, y todos los encuestados que puedan responder el formulario podrán verlos. Abre un formulario en Formularios de Google. En la parte superior del formulario, haz clic en Configuración. Junto a "Presentación", haz clic en la flecha hacia abajo . Activa Ver resumen de resultados. Se compartirá un resumen de los resultados con los encuestados. Cambiar el mensaje de confirmación Puedes personalizar el mensaje que se muestra a los encuestados una vez que envían el formulario. Abre un formulario en Formularios de Google. En la parte superior del formulario, haz clic en Configuración. Junto a "Presentación", haz clic en la flecha hacia abajo . Junto a "Mensaje de confirmación", haz clic en Editar. Escribe el mensaje. Haz clic en Guardar. Cuando publicas un formulario, los encuestados pueden acceder a él. Si el formulario no se publica, los encuestados que tengan el enlace no podrán acceder a él. Arriba a la derecha, haz clic en Publicar. Para seleccionar quién puede responder al formulario, haz clic en Gestionar. Para dar acceso de encuestado a los usuarios, añádelos al formulario. Haz clic en Compartir. Opcional: Para avisar a los encuestados, haz clic en Notificar a estos encuestados. También puedes incluir un mensaje. Haz clic en Publicar o en Publicar y notificar. Opcional: En "Acceso general", puedes dar acceso a cualquier usuario que tenga un enlace o audiencias objetivo. Haz clic en Hecho Publicar. Una vez que el formulario se haya publicado, en la parte superior derecha aparecerá el texto "Publicado". Para cambiar las opciones de publicación, haz clic en Publicado. Abre un formulario en Formularios de Google. Para compartir el formulario con encuestados/as, haz clic en Compartir . Opcional: En "Acceso general", puedes dar acceso a cualquier usuario que tenga un enlace o audiencias objetivo. Escribe los nombres de las personas o los grupos. Para seleccionar el nivel de acceso, junto a los nombres de los participantes, haz clic en la flecha hacia abajo Encuestado/a. Opcional: A continuación, te indicamos los pasos para seleccionar una fecha en la que quitar el acceso al formulario. Haz clic en Añadir caducidad. En el calendario, selecciona una fecha. Haz clic en Listo. Opcional: Para quitar la caducidad, haz clic en Editar caducidad Quitar la caducidad. Si el formulario está publicado, se enviará una notificación por correo electrónico cuando lo envíes. Opcional: En el caso de los formularios publicados, puedes añadir un mensaje a la notificación por correo electrónico. Opcional: Si no quieres enviar una notificación, desmarca la casilla situada junto a "Notificar a los usuarios". Haz clic en Enviar. Enviar un formulario por correo electrónico Para enviar automáticamente el formulario en una notificación por correo electrónico cuando compartes un formulario, haz clic en la casilla situada junto a "Notificar a los usuarios". Si avisas a los participantes cuando publicas el formulario, el correo que se les envía incluye el formulario. Nota: No puedes insertar un formulario en un correo si contiene lo siguiente: Pregunta de subida de archivo Pregunta de valoración Imagen en una pregunta o una opción Cuestionario protegido Obtener un enlace a un formulario Para obtener el enlace del formulario para encuestados/as, puedes hacer lo siguiente: En la parte superior derecha, haz clic en Vista previa Copiar enlace de encuestado/a. Una vez que hayas publicado el formulario, haz clic en Publicado Copiar enlace de encuestado/a. En la parte superior derecha, haz clic en Compartir Copiar enlace de encuestado/a. Nota: Puedes copiar un enlace corto una vez que hayas publicado el formulario: Haz clic en la casilla situada junto a "Acortar URL". Haz clic en Copiar. Enviar un formulario con las respuestas previamente rellenadas Puedes enviar a los encuestados un formulario con algunos de los campos rellenados previamente. Abre un formulario en Formularios de Google. Arriba a la derecha, selecciona Más . Selecciona Rellenar previamente el formulario. Completa los campos de las respuestas que quieras rellenar previamente. Haz clic en Obtener enlace. Para enviar el formulario previamente rellenado, copia el enlace situado en la parte superior y envíaselo a los encuestados. Insertar un formulario en un sitio web o en un blog Insertar un formulario en un sitio web o en un blog: Abre un formulario en Formularios de Google. Arriba a la derecha, haz clic en el menú Más . Selecciona Insertar HTML . Para copiar el código HTML que aparece, haz clic en Copiar. Pega el código HTML en tu sitio web o en tu blog. Importante: No se recomiendan las contraseñas de aplicaciones. Además, en la mayoría de los casos, son innecesarias. Para proteger tu cuenta, usa "Acceder con Google" y así conectar apps a tu Cuenta de Google. Una contraseña de la aplicación es una contraseña de 16 dígitos que le otorga permiso a un dispositivo o app menos seguros para acceder a tu Cuenta de Google. Las contraseñas de aplicaciones solo se pueden usar con cuentas que tengan la Verificación en 2 pasos activada. Cuándo usar las contraseñas de aplicaciones Sugerencia: Los iPhones y iPads con iOS 11 o versiones posteriores no requieren contraseñas de aplicaciones. En su lugar, usa "Acceder con Google". Si la app no ofrece esta función, puedes hacer lo siguiente: Usar contraseñas de aplicaciones Cambiar a un dispositivo o app más seguros Cómo crear y usar contraseñas de aplicaciones Importante: Para crear una contraseña de la aplicación, necesitas tener activada la Verificación en 2 pasos en tu Cuenta de Google. Si usas la Verificación en 2 pasos y recibes un error de "contraseña incorrecta" cuando accedes, intenta usar una contraseña de la aplicación. Crea y administra las contraseñas de aplicaciones. Es posible que debas acceder a tu Cuenta de Google. Si configuraste la Verificación en 2 pasos, pero no encuentras la opción para agregar una contraseña de la aplicación, puede deberse a los siguientes motivos: Nota: Por lo general, deberás ingresar una contraseña de la aplicación una vez por app o dispositivo. Por qué es posible que necesites una contraseña de la aplicación Sugerencia: No crees una contraseña de la aplicación, a menos que la app o el dispositivo que quieras conectar a tu cuenta no tengan la opción "Acceder con Google". Cuando usas la Verificación en 2 pasos, es posible que algunas apps o dispositivos menos seguros no puedan acceder a tu Cuenta de Google. Las contraseñas de aplicaciones son una manera de permitir que las apps o dispositivos bloqueados puedan acceder a la cuenta. Se revocaron las contraseñas de aplicaciones después de cambiar la contraseña Para proteger tu Cuenta de Google, revocamos las contraseñas de aplicaciones cuando cambias la contraseña de la cuenta. Para seguir usando una app con tu Cuenta de Google, crea una nueva contraseña de la aplicación. Sugerencia: Si la app ofrece la función "Acceder con Google", te recomendamos que la uses para conectar la app a tu Cuenta de Google. Olvidaste tu contraseña de la aplicación Cada contraseña de la aplicación solo se puede consultar una vez. Puedes generar una nueva contraseña de la aplicación en cualquier momento. Si perdiste un dispositivo que usa contraseñas de aplicaciones: Ve a tu Cuenta de Google. En la parte superior, presiona Seguridad. Presiona Contraseñas de aplicaciones y revoca las contraseñas de aplicaciones para el dispositivo que perdiste. Es posible que debas volver a acceder. Todavía no puedo acceder a mi cuenta Si usas una app de terceros y no puedes acceder, es posible que el proceso de acceso de la app no sea seguro. Intenta actualizar a la versión más reciente de la app y usa la función "Acceder con Google" si está disponible. Sugerencia: También puedes cambiar a una app más segura. Cómo quitar las contraseñas de aplicaciones Si pierdes un dispositivo o ya no usas una app autorizada con una contraseña de la aplicación, te recomendamos que revoques esa contraseña. Esto ayuda a garantizar que nadie pueda acceder a tu Cuenta de Google desde ese dispositivo o app. Para quitar la contraseña de la aplicación: Visita las Contraseñas de aplicaciones. En la lista de apps con contraseñas de aplicaciones, busca la app cuya contraseña quieras revocar. Para quitar el acceso de la app, haz clic en Quitar . Sugerencia: Si usas Android 4.0 o versiones posteriores, recomendamos que quites "Android" de la sección apps que tienen acceso a tu cuenta. Una vez que revocas la contraseña de la aplicación, la app no puede acceder a tu Cuenta de Google nuevamente. Cómo solucionar problemas con Microsoft Outlook Usa "Acceder con Google": Intenta acceder a Outlook con el nombre de usuario de tu Cuenta de Google. Asegúrate de tener la versión más reciente de la app o el programa de Outlook. Usa una contraseña de la aplicación: Si tu Cuenta de Google tiene la Verificación en 2 pasos activada y no puedes usar la función "Acceder con Google", prueba a usar una contraseña de la aplicación.