

FAQ_SUN100

Guia de Soluções de Problemas SUN100

MAERA Indústria de Tecnologia
maera.com.br

SUMÁRIO

1. Atualização do SUN100 sem perda de dados
 2. SUN100 não reconhece o equipamento conectado pela USB
 3. SUN100 não gera ou salva os relatórios corretamente
 4. SUN100 não gera o certificado de calibração
-

Guia rápido

Use a tabela abaixo para identificar rapidamente o problema e a ação recomendada.

Problema	Solução rápida	Página
Atualização do SUN100 sem perda de dados	Copie o banco de dados antes da atualização e importe-o novamente após instalar a nova versão.	Pág. 3
SUN100 não reconhece o equipamento pela USB	Identifique a porta COM utilizada e selecione-a em Iniciar Ensaio → Porta Serial.	Pág. 5
SUN100 não gera ou salva os relatórios corretamente	Redirecione, dentro do SUN100, o novo local da pasta de armazenamento dos documentos.	Pág. 6
SUN100 não gera o certificado de calibração	Cadastre os dados do certificado do analisador ou simulador utilizado como padrão.	Pág. 7

1. ATUALIZAÇÃO DO SUN100 SEM PERDA DE DADOS

Problema

Como atualizar o SUN100 para uma versão mais recente sem perder os dados já cadastrados?

Ao instalar uma nova versão do SUN100, por exemplo, atualizar do SUN100-00 para o SUN100-02, é necessário preservar o banco de dados utilizado na versão anterior. Caso o banco de dados não seja copiado antes da atualização, existe o risco de os dados já registrados no software não serem recuperados corretamente.

Solução

Antes de instalar a nova versão do SUN100, faça uma cópia do banco de dados atual e salve-a em um local diferente da pasta original do programa. Após concluir a instalação da nova versão, importe esse banco de dados pelo próprio SUN100.

Passo a passo

1. Localize o banco de dados atual

No Windows, acesse:

Disco Local (C:) → ProgramData → NEOS → SUN100 → data

Dentro dessa pasta, localize o arquivo correspondente ao banco de dados utilizado pelo SUN100.

A pasta ProgramData não está aparecendo?

A pasta ProgramData normalmente fica oculta no Windows. Para exibi-la, abra o Explorador de Arquivos, acesse Disco Local (C:), clique em Exibir e selecione Mostrar → Itens ocultos. A pasta ProgramData ficará visível. Depois disso, continue pelo caminho ProgramData → NEOS → SUN100 → data.

2. Faça uma cópia do banco de dados

Selecione o arquivo do banco de dados e copie utilizando Ctrl + C ou Botão direito do mouse → Copiar.

Cole a cópia em um local diferente da pasta original. Para facilitar a localização posteriormente, recomendamos:

- Área de Trabalho (Desktop); ou
- Downloads.

3. Instale a nova versão do SUN100

Com o banco de dados salvo em segurança, realize normalmente a instalação da versão mais recente do SUN100, seguindo as instruções apresentadas pelo instalador.

4. Importe o banco de dados anterior

Após concluir a instalação, abra o SUN100 e acesse:

Configurações → Ferramentas → Banco de Dados → Importar

Selecione o banco de dados que foi copiado anteriormente e confirme a importação. Após a conclusão do processo, os dados da instalação anterior estarão disponíveis na nova versão do SUN100.

ATENÇÃO

Nunca faça a atualização sem antes copiar o banco de dados. A cópia deve ser armazenada fora da pasta original do SUN100/NEOS, evitando que seja alterada ou removida durante o processo de instalação.

[Vídeo de instrução](#)

[Atualização do SUN100 sem perda de dados](#)

2. SUN100 NÃO RECONHECE O EQUIPAMENTO CONECTADO PELA USB

Problema

O equipamento está conectado ao computador pelo cabo USB, mas o SUN100 não consegue iniciar o ensaio ou não reconhece a conexão.

Isso pode ocorrer quando a porta COM correspondente ao equipamento não está selecionada corretamente no SUN100.

Solução

Antes de iniciar o ensaio, identifique qual porta COM está sendo utilizada pelo equipamento e selecione essa porta no SUN100.

Passo a passo

1. Conecte o equipamento ao computador

Certifique-se de que o cabo USB esteja conectado corretamente ao equipamento e ao computador.

2. Acesse a seleção da porta

No SUN100, siga o caminho:

SUN100 → Iniciar Ensaio → Porta Serial

Será apresentada uma lista com as portas COM disponíveis no computador, por exemplo: COM100, COM89 ou COM5.

3. Identifique a porta COM correta

Caso apareçam várias opções e você não saiba qual corresponde ao equipamento:

1. Observe as portas COM disponíveis.
2. **Desconecte o cabo USB** do equipamento.
3. Verifique qual porta COM desapareceu da lista.
4. **Conecte novamente o cabo USB.**
5. Verifique qual porta COM voltou a aparecer.

Como identificar a porta correta

A porta que desaparece quando o equipamento é desconectado e reaparece quando ele é conectado novamente é a porta COM correspondente ao equipamento.

4. Selecione a porta

Selecione essa porta em Porta Serial e prossiga normalmente com o ensaio.

DICA

Sempre que houver dúvida sobre qual porta COM selecionar, utilize o método de conectar e desconectar o cabo USB. Essa é uma forma simples e rápida de identificar a porta utilizada pelo equipamento.

3. SUN100 NÃO GERA OU SALVA OS RELATÓRIOS CORRETAMENTE

Problema

O SUN100 deixou de gerar ou salvar corretamente os relatórios após a pasta de armazenamento ter sido movida para outro local do computador.

Isso acontece quando a pasta onde os documentos eram armazenados é alterada manualmente no Windows, mas o SUN100 continua configurado para utilizar o diretório anterior.

Solução

A pasta de armazenamento pode ser alterada normalmente. Porém, sempre que ela for movida para outro local, também será necessário informar ao SUN100 qual é o novo diretório de armazenamento dos documentos gerados.

Passo a passo

1. Defina o novo local da pasta

Mova ou crie a pasta no local onde deseja que os relatórios e documentos gerados pelo SUN100 sejam armazenados.

2. Abra as configurações do SUN100

No software, siga o caminho:

SUN100 → Ferramentas → Configurações → Laudo → Diretório de armazenamento dos documentos gerados

3. Selecione o novo diretório

No campo “Diretório de armazenamento dos documentos gerados”, selecione a nova pasta onde os arquivos deverão ser salvos e confirme a alteração.

4. Verifique a geração do relatório

Após configurar o novo diretório, gere um relatório e verifique se o arquivo foi salvo corretamente na pasta selecionada.

ATENÇÃO

Não basta mover a pasta pelo Windows. Sempre que o local de armazenamento for alterado, o novo diretório também deve ser informado dentro do SUN100. Caso contrário, o software continuará tentando utilizar o endereço anterior, podendo causar problemas na geração ou no armazenamento dos relatórios.

4. SUN100 NÃO GERA O CERTIFICADO DE CALIBRAÇÃO

Problema

O ensaio foi realizado normalmente, mas o SUN100 não gera o certificado de calibração do equipamento ensaiado.

Uma das possíveis causas é a ausência dos dados do certificado de calibração do analisador ou simulador utilizado como padrão durante o ensaio.

Para gerar o certificado de calibração do equipamento ensaiado, o SUN100 utiliza informações do certificado do padrão para realizar os cálculos relacionados à incerteza de medição e garantir a rastreabilidade da calibração. Por isso, é necessário que os dados do certificado de calibração do analisador ou simulador utilizado estejam previamente cadastrados no software.

Solução

Cadastre no SUN100 os dados do certificado de calibração do analisador ou simulador utilizado como padrão. É necessário cadastrar todos os pontos de calibração presentes no certificado do padrão.

Passo a passo

1. Acesse o gerenciamento dos analisadores/simuladores

Na tela inicial do SUN100, acesse:

SUN100 → Gerenciar Analisadores/Simuladores

2. Selecione o equipamento utilizado no ensaio

Localize o analisador ou simulador utilizado como padrão e clique sobre ele. O equipamento selecionado ficará destacado em azul. Em seguida, clique em Editar.

3. Informe a quantidade de medidas

Informe a quantidade de medidas correspondente ao número de pontos de calibração existentes no certificado do analisador ou simulador. Em seguida, clique em Inserir.

4. Cadastre os dados do certificado

Preencha os dados de cada medida de acordo com as informações apresentadas no certificado de calibração do analisador ou simulador. Certifique-se de que todos os pontos de calibração presentes no certificado estejam cadastrados corretamente. Após finalizar o preenchimento, salve as alterações.

5. Gere novamente o certificado

Após cadastrar corretamente os dados do certificado do analisador ou simulador, retorne ao ensaio realizado e tente gerar novamente o certificado de calibração do equipamento ensaiado.

Por que esse cadastro é necessário?

O analisador ou simulador utilizado durante o ensaio funciona como o padrão de referência da calibração.

**Certificado de calibração do padrão → Dados de incerteza e rastreabilidade → Ensaio realizado
→ Certificado do equipamento calibrado**

Os dados do certificado do padrão são utilizados pelo SUN100 nos cálculos necessários para determinar as incertezas associadas à calibração e manter a rastreabilidade do processo. Sem essas informações cadastradas, o software pode não possuir todos os dados necessários para gerar corretamente o certificado de calibração do equipamento ensaiado.

ATENÇÃO

Antes de emitir um certificado de calibração, verifique se os dados do certificado vigente do analisador ou simulador utilizado estão cadastrados no SUN100. Sempre que o analisador ou simulador utilizado como padrão for recalibrado e receber um novo certificado de calibração, os dados cadastrados no SUN100 também deverão ser atualizados.

Vídeo de instrução

Inserindo os pontos de Calibração do Analisador/Simulador

Confira todos os tutoriais do SUN100

Tutoriais Software SUN100 - Néos - YouTube