



Manter sua câmera

- [Atualização do firmware, na página 1](#)
- [Redefinir as configurações do Camera, na página 3](#)
- [Atualização do Camera App, na página 4](#)
- [Visualizar informações da Webex Desk Camera, na página 6](#)
- [Registros de câmera, na página 6](#)
- [Solução de problemas da câmera, na página 9](#)

Atualização do firmware

Você pode atualizar o firmware da câmera a partir de:

- Cisco Accessory Hub
Atualize a câmera online ou com um arquivo de firmware local.
- Webex Desk Camera App
Atualize a câmera com um arquivo de firmware local.

Atualizar o firmware da câmera com o aplicativo de câmera

Se você instalou o Webex Desk Camera App versão 2.3, o aplicativo da câmera verifica se há atualização do firmware ao iniciá-lo. Se uma atualização for detectada, o botão **Atualizações** mostrará um número 1 ou 2. Você clica em **Atualizações** > **Iniciar atualização** para fazer o download e instalar o novo firmware. Para atualização do aplicativo da câmera, consulte [Atualizar o Camera App \(Versão 2.2\), na página 4](#).

Se você estiver usando o Webex Desk Camera App versão 2.2, atualize seu firmware com as seguintes etapas.

Antes de Iniciar

Feche todos os aplicativos que possam usar sua câmera.

Procedimento

- Etapa 1** Abra o Webex Desk Camera App.
- Etapa 2** Clique em **Cisco Webex Desk Camera** > **Informações da câmera** na barra de menus.

- Etapa 3** Clique em **Baixar firmware** para baixar e salvar o firmware mais recente em sua unidade local.
Se o firmware atual estiver atualizado, o botão **Baixar firmware** estará inativo.
Você também pode baixar o firmware a partir de [Cisco Software Download](#). É exigido que faça logon para baixar.
- Etapa 4** Navegue até **Básico > Firmware**.
- Etapa 5** Clique em **Selecionar arquivo** e escolha o arquivo de firmware baixado da unidade local.
Se você selecionar um arquivo de firmware incorreto, clique em **Remover** e selecione o arquivo correto.
- Etapa 6** Clique em **Atualizar** para começar a atualização.
Observação Mantenha a câmera conectada ao computador durante a atualização.
- Etapa 7** Quando a atualização for concluída, aguarde 30 segundos para que a câmera seja reinicializada.

Tópicos relacionados

[Instalar o Webex Desk Camera App](#)

[Atualizar o firmware do Camera em Cisco Accessory Hub](#), na página 2

[Visualizar informações da Webex Desk Camera](#), na página 6

Atualizar o firmware do Camera em Cisco Accessory Hub

O Cisco Accessory Hub permite que você atualize o firmware da câmera por meio do navegador da Web Google Chrome. A ferramenta verifica automaticamente o modelo da câmera e a versão do firmware atual e dá a opção de atualizar sua câmera, se houver uma versão mais recente disponível. Você também pode atualizar sua câmera com um arquivo de firmware local usando o Cisco Accessory Hub.



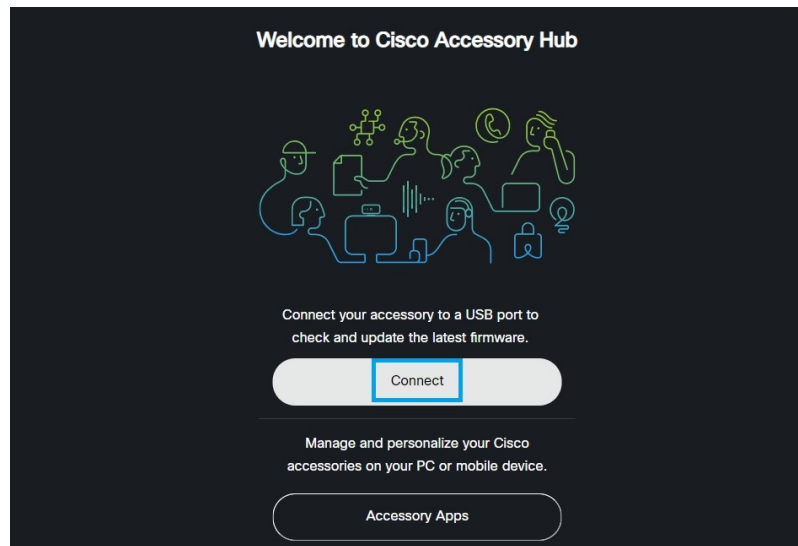
Observação Visite Cisco Accessory Hub com a versão mais recente do Google Chrome ou Microsoft Edge.

Antes de Iniciar

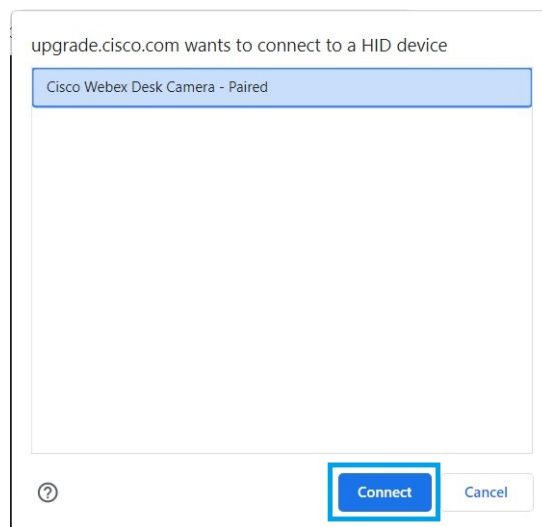
Feche todos os aplicativos que possam usar sua câmera.

Procedimento

- Etapa 1** Conecte sua câmera ao computador.
- Etapa 2** Vá para o [Cisco Accessory Hub](#) no navegador da Web.
- Etapa 3** Clique em **Conectar**.



Etapa 4 Selecione **Cisco Webex Desk Camera** na lista de dispositivos solicitados e clique em **Conectar**.



Etapa 5 Siga as instruções exibidas na tela.

Observação Mantenha a câmera conectada ao computador durante a atualização.

Etapa 6 Quando a atualização for concluída, aguarde 30 segundos para que a câmera seja reinicializada.

Tópicos relacionados

[Atualizar o firmware da câmera com o aplicativo de câmera](#), na página 1

Redefinir as configurações do Camera

Execute uma redefinição das configurações de fábrica, se desejar retornar a câmera às configurações originais. Isso pode resolver alguns problemas técnicos.



Observação Mantenha a câmera conectada ao computador durante a redefinição.

Procedimento

Etapa 1 Abra o Webex Desk Camera App.

Etapa 2 Clique em **Redefinir configurações**.

Tópicos relacionados

[Instalar o Webex Desk Camera App](#)

[Desativar o som dos microfones](#)

Atualização do Camera App

Mantenha o Camera App atualizado para ter os recursos mais recentes.

O processo de atualização varia com versões. Siga as etapas de atualização para sua versão do Camera App.

Atualizar o Camera App (Versão 2.2)

Quando uma atualização de aplicativo está disponível, o botão **Atualizar** é exibido no canto superior direito do aplicativo.

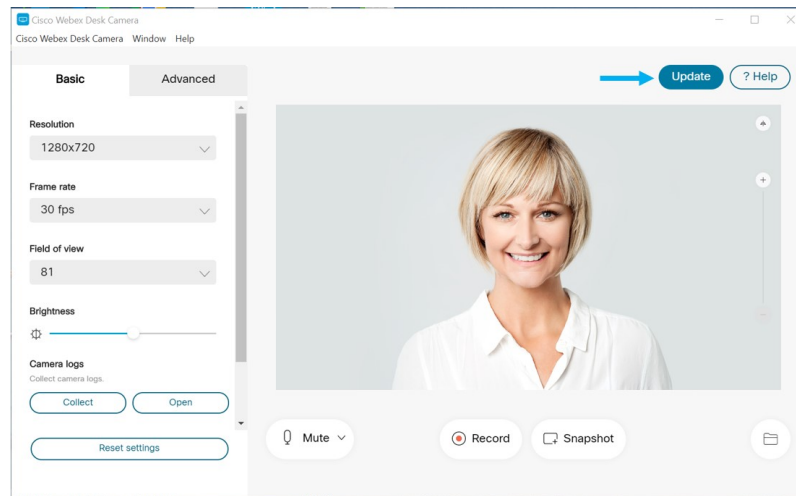
Você pode ver a versão atual do aplicativo do **Cisco Webex Desk Camera** > **Sobre o Cisco Webex Desk Camera** na barra de menus.



Observação A instalação da atualização fecha o aplicativo.

Procedimento

Etapa 1 Clique no botão **Atualizar** para baixar o arquivo do instalador mais recente para a sua unidade local.



Etapa 2 Clique duas vezes no arquivo executável para iniciar a instalação.

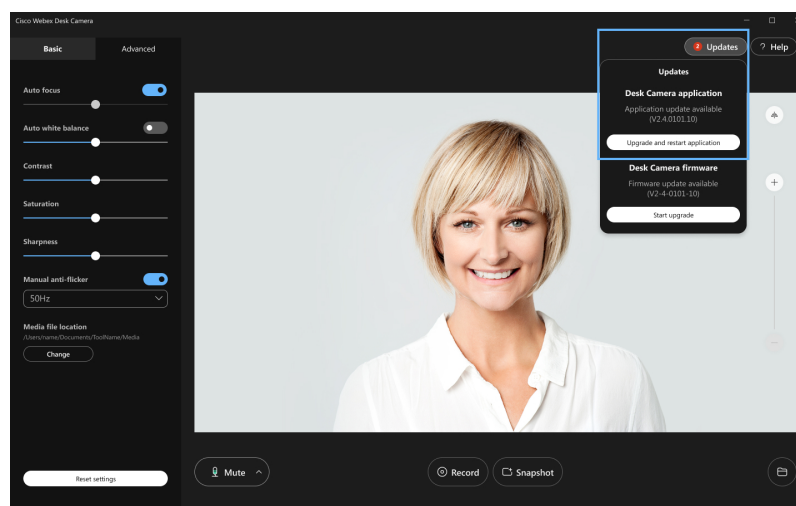
Etapa 3 Siga as instruções na tela para concluir a instalação.

Atualizar o Camera App (Versão 2.3 e posterior)

O Camera App verifica se há atualizações ao iniciá-lo. Quando uma atualização de aplicativo é detectada, o Camera App baixa a atualização em segundo plano. O botão **Atualizações** exibe o número de atualizações disponíveis. Um número **1** indica que há uma atualização para o Camera App ou para o firmware da câmera. Um número **2** indica que há atualizações disponíveis para o Camera App e o firmware da câmera.

Procedimento

Etapa 1 Clique no botão **Atualizações**.



Etapa 2 Clique em **Atualizar e reiniciar aplicativo**.

Se o Camera App mostrar que o firmware está atualizado, você também pode clicar em **Verificar se há atualização** para verificar manualmente se há uma atualização disponível.

Visualizar informações da Webex Desk Camera

Acesse a tela Informações da câmera para ler informações sobre a câmera, incluindo a versão de firmware, o número de série e os cabos USB.

Os administradores podem pedir essas informações ao solucionarem um problema.

Procedimento

- Etapa 1** Abra o Webex Desk Camera App.
 - Etapa 2** Clique em **Cisco Webex Desk Camera** na barra de menus.
 - Etapa 3** Clique em **Informações da câmera**.
-

Tópicos relacionados

- [Instalar o Webex Desk Camera App](#)
- [Atualizar o firmware da câmera com o aplicativo de câmera](#), na página 1
- [Atualizar o firmware do Camera em Cisco Accessory Hub](#), na página 2

Registros de câmera

Você pode usar os registros de câmera para diagnosticar e solucionar problemas com a câmera, como a redução das taxas de quadros ou má qualidade do vídeo.

Existem várias maneiras de capturar os registros de câmera:

- Coletar registros de câmera com o Webex Desk Camera App.
- Obter registros de câmera com o Cisco Accessory Hub em <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Enviar registros de câmera com o Webex ou Webex Meetings.

Tópicos relacionados

- [Coletar registros com o aplicativo da câmera](#), na página 6
- [Coletar registros de câmera com o aplicativo Webex](#), na página 8
- [Coletar registros de câmera com Webex Meetings](#), na página 8
- [Coletar registros de câmera com Cisco Accessory Hub](#), na página 7

Coletar registros com o aplicativo da câmera

Colete os registros da câmera, se tiver problemas com a câmera ou o aplicativo da câmera. Os arquivos de log coletados são salvos como arquivos compactados nos seguintes locais:

- Para Windows:

C:\Users\

- Para Mac OS:

Macintosh HD:\Users\

Procedimento

- Etapa 1** Abra o Webex Desk Camera App.
 - Etapa 2** Na guia **Básico**, localize **Registros de câmera**.
 - Etapa 3** Clique em **Coletar** para começar a coleta de logs.
 - Etapa 4** Clique em **Abrir** para abrir o diretório onde os arquivos de log são salvos.
-

Tópicos relacionados

- [Instalar o Webex Desk Camera App](#)
- [Coletar registros de câmera com o aplicativo Webex](#), na página 8
- [Coletar registros de câmera com Webex Meetings](#), na página 8
- [Coletar registros de câmera com Cisco Accessory Hub](#), na página 7

Coletar registros de câmera com Cisco Accessory Hub

Se você encontrar problemas ao usar a câmera, use o Cisco Accessory Hub para obter registros de câmera para solução de problemas. Os registros de câmera são salvos no diretório para baixar especificado no navegador da Web.



- Observação** Você só pode usar o Cisco Accessory Hub com o Google Chrome versão 68 e posterior.
-

Procedimento

- Etapa 1** Conecte sua câmera ao computador.
 - Etapa 2** Vá para <https://upgrade.cisco.com/accessories> no navegador da Web.
 - Etapa 3** Siga as instruções na tela até que o número de série da câmera e a versão de firmware sejam exibidos.
 - Etapa 4** Clique em **Obter registros de câmera** na parte inferior.
-

Tópicos relacionados

- [Coletar registros com o aplicativo da câmera](#), na página 6
- [Coletar registros de câmera com o aplicativo Webex](#), na página 8
- [Coletar registros de câmera com Webex Meetings](#), na página 8

Coletar registros de câmera com o aplicativo Webex

Se ocorrerem problemas ao usar a câmera com o aplicativo Webex, você pode usar o recurso **Enviar registros** no aplicativo Webex para capturar os registros de câmera para solução de problemas.

Os registros são salvos em:

- Para Windows:

`C:\Users\<<user_ID>\AppData\Local\CiscoSpark\Accessories\current_log.txt`

- Para Mac OS:

`/Users/<user_ID>/Library/Logs/SparkMacDesktop/Accessories/current_log.txt`

Procedimento

- Etapa 1** Clique na sua imagem do perfil.
 - Etapa 2** Selecione **Ajuda > Enviar registros**.
-

Tópicos relacionados

- [Coletar registros com o aplicativo da câmera](#), na página 6
- [Coletar registros de câmera com Webex Meetings](#), na página 8
- [Coletar registros de câmera com Cisco Accessory Hub](#), na página 7

Coletar registros de câmera com Webex Meetings

Se ocorrerem problemas ao usar a câmera com o Webex Meetings, use o recurso **Enviar relatório de problemas** no Webex Meetings para capturar os registros de câmera para solução de problemas.

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Ajuda > Enviar relatório de problemas**.
 - Etapa 2** Escolha um tipo de problema e a reunião ou sessão na qual você está tendo problemas.
 - Etapa 3** Forneça alguns detalhes adicionando uma descrição.
 - Etapa 4** Clique em **Enviar relatório**.
-

Tópicos relacionados

- [Coletar registros com o aplicativo da câmera](#), na página 6
- [Coletar registros de câmera com o aplicativo Webex](#), na página 8
- [Coletar registros de câmera com Cisco Accessory Hub](#), na página 7

Solução de problemas da câmera

As seções a seguir fornecem informações de solução de problemas para problemas comuns relacionados à câmera. Use estas informações para solucionar problemas de sua câmera antes de entrar em contato com o suporte técnico da Cisco.

Meu computador não reconhece a câmera

Problema

Você não consegue ver o Webex Desk Camera na lista de câmeras do seu aplicativo de conferência. A câmera não é exibida na lista de dispositivos de câmera, áudio ou vídeo do Gerenciador de dispositivos (Windows) ou Hardware (Mac OS).

Solução

- Verifique se a conexão USB está solta ou desconectada. Sujeira e resíduos podem se formar na porta USB; portanto, verifique se a porta está bloqueada.
- Desconecte a câmera do computador e reconecte-a.
- Tente uma porta USB diferente. Certifique-se de que a porta USB está totalmente funcional. A câmera não suporta portas USB que fornecem apenas energia.
- Confirme se o cabo USB ou o conector não está danificado. Tente um cabo USB diferente.
- Se a sua câmera estiver conectada a um adaptador USB, certifique-se de que a porta USB do adaptador fornece energia e transferência de dados.
- Verifique se os drivers USB em seu computador estão atualizados. Atualize-os se houver uma nova versão disponível.
- Se estiver usando um computador com o Mac OS, certifique-se de que o Webex Desk Camera App tem permissão para usar a câmera e o microfone. Execute as seguintes ações para definir as configurações:
 1. Vá para o menu **Apple > Preferências do sistema > Segurança & privacidade > Privacidade**.
 2. Ative **Cisco Webex Desk Camera** nos painéis **Câmera** e **Microfone**, respectivamente.
- Se você conectar a câmera à porta Thunderbolt em um computador Lenovo, mantenha o driver de porta atualizado. Vá para o suporte da Lenovo para obter a atualização do driver.



Observação A redução da taxa de quadros ocorre ao usar a câmera na porta Thunderbolt.

- Reinicie o computador.

Tópicos relacionados

[Registros de câmera](#), na página 6

[Não consigo ver minha visualização no aplicativo Webex ou Webex Meetings](#), na página 10

[O Hub de Acessórios não consegue detectar a câmera](#), na página 11

[O aplicativo Webex ou Webex Meetings não pode se conectar à câmera](#)
[A qualidade do vídeo é ruim](#), na página 10

Não consigo ver minha visualização no aplicativo Webex ou Webex Meetings

Problema

A câmera está conectada e configurada corretamente, mas o vídeo não é visualizado no aplicativo Webex ou Webex Meetings.

Solução

- Feche qualquer outro aplicativo que esteja usando a câmera. Em seguida, vá para o aplicativo Webex ou Webex Meetings e execute as seguintes ações:
 1. Selecione outra câmera na lista de câmeras. Por exemplo, selecione a câmera integrada do sistema.
 2. Selecione Webex Desk Camera novamente.
- Deslize o obturador de privacidade totalmente para a direita para abrir.
- Desconecte e reconecte sua câmera.

Tópicos relacionados

[Registros de câmera](#), na página 6
[O Hub de Acessórios não consegue detectar a câmera](#), na página 11
[O aplicativo Webex ou Webex Meetings não pode se conectar à câmera](#)
[Meu computador não reconhece a câmera](#), na página 9
[A qualidade do vídeo é ruim](#), na página 10

A qualidade do vídeo é ruim

Problema

Sua qualidade do vídeo vista pelos participantes da reunião é ruim ou abaixo da média.

Solução

- Verifique se a lente está suja. Limpe com um pano macio.
- Verifique a qualidade da imagem de autovisualização no aplicativo de reunião ou no aplicativo de câmera.
 - Se a autovisualização estiver bem, o problema pode estar na largura de banda da rede. Com a ajuda do seu provedor de serviços de rede, teste o desempenho da rede e melhore a largura de banda.

A largura de banda da rede determina a resolução do vídeo em chamadas ou reuniões do Webex. Se a largura de banda permitir, a resolução padrão será 720P@30fps para o aplicativo Webex ou Webex Meetings e 1080p@30fps para dispositivos Webex Room.
 - Se a qualidade da autovisualização for ruim, ajuste a resolução no Webex Desk Camera App.

Para obter informações sobre como ajustar a resolução de vídeo, consulte [Definir as configurações de imagem de vídeo](#).

Tópicos relacionados

[Registros de câmera](#), na página 6

[Não consigo ver minha visualização no aplicativo Webex ou Webex Meetings](#), na página 10

[O Hub de Acessórios não consegue detectar a câmera](#), na página 11

[O aplicativo Webex ou Webex Meetings não pode se conectar à câmera](#)

[Meu computador não reconhece a câmera](#), na página 9

O Hub de Acessórios não consegue detectar a câmera

Problema

Cisco Accessory Hub não detecta a câmera.

Solução

- Verifique sua versão do Google Chrome e atualize-a para a versão 86 ou posterior. Não há suporte para versões anteriores.
- Ative **Experimental Web Platform features** no Chrome. Siga estes passos:
 1. Introduza **chrome://flags/** na janela do navegador Chrome.
 2. Role para baixo até localizar **Experimental Web Platform features** e ative.
 3. Reinicie o Chrome.

Tópicos relacionados

[Registros de câmera](#), na página 6

[Não consigo ver minha visualização no aplicativo Webex ou Webex Meetings](#), na página 10

[O aplicativo Webex ou Webex Meetings não pode se conectar à câmera](#)

[Meu computador não reconhece a câmera](#), na página 9

[A qualidade do vídeo é ruim](#), na página 10

O Hub de Acessórios não consegue detectar a câmera