

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 003

Data: 05/09/2025

Cliente: Clínica Vida Plena

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Microfone do headset não funciona em chamadas online

Técnico Responsável: Alice Vargas

Diagnóstico

O microfone do headset não estava sendo reconhecido pelo sistema de chamadas.

Solução Aplicada

1. Conecte o Headset ao Computador

- Conecte corretamente o headset no computador:
 - Se for USB, utilize uma porta USB disponível.
 - Se for com dois conectores (um para fone e outro para microfone), conecte nas entradas correspondentes (geralmente verde para fone e rosa para microfone).
- Aguarde alguns segundos para que o Windows reconheça o dispositivo.

2. Acesse as Configurações de Som

1. Localize o ícone de som na barra de tarefas (canto inferior direito da tela).
2. Clique com o botão direito do mouse sobre o ícone de som.
3. No menu que aparecer, selecione a opção “**Sons**”.

3. Configure o Microfone como Dispositivo Padrão

1. Na janela que se abrir, selecione a aba “**Gravação**”.
2. Verifique se o microfone do headset aparece na lista de dispositivos.
 - Pode estar com nomes como “Microfone”, “Headset”, “USB Audio”, ou o nome da marca do equipamento.
3. Caso não apareça, clique com o botão direito em um espaço em branco na lista e ative:
 - “Mostrar Dispositivos Desativados”

- “Mostrar Dispositivos Desconectados”
- 4. Quando localizar o microfone do headset:
 - Clique com o botão direito sobre ele e selecione “**Ativar**” (se estiver desativado).
 - Em seguida, clique novamente com o botão direito e selecione “**Definir como Dispositivo Padrão**”.

4. Atualize os Drivers de Áudio

1. Pressione as teclas **Windows + X** ao mesmo tempo.
2. No menu que aparecer, selecione “**Gerenciador de Dispositivos**”.
3. Na janela do Gerenciador de Dispositivos, expanda a seção “**Controladores de som, vídeo e jogos**”.
4. Clique com o botão direito sobre o dispositivo de áudio (por exemplo: “Realtek High Definition Audio” ou “USB Audio Device”) e selecione “**Atualizar driver**”.
5. Escolha a opção “**Pesquisar drivers automaticamente**”.
6. O sistema irá procurar atualizações. Siga as instruções apresentadas na tela, se houver atualizações disponíveis.

Se preferir, também é possível baixar drivers diretamente no site do fabricante da placa-mãe ou do headset.

5. Teste o Funcionamento do Microfone

1. No menu Iniciar, digite “**Gravador de Voz**” e abra o aplicativo.
2. Clique no botão para iniciar a gravação.
3. Fale normalmente no microfone por alguns segundos.
4. Encerre a gravação e reproduza o áudio.
5. Se conseguir ouvir sua voz com clareza, o microfone está funcionando corretamente.

6. Teste Final em Chamadas Online

Abra o programa de chamadas que utiliza (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, etc.) e verifique as configurações de áudio. Confirme que o microfone do headset está selecionado como dispositivo principal. Realize uma chamada de teste para garantir que tudo esteja funcionando como esperado.

Resultado Final

O microfone foi configurado corretamente como dispositivo padrão, os drivers de áudio foram atualizados e os testes de gravação confirmaram a captura adequada do som. As chamadas online foram validadas com sucesso, garantindo pleno funcionamento do headset sem falhas de áudio.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

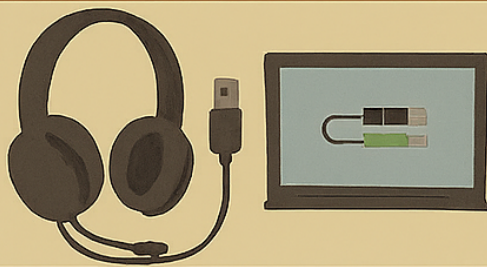
40min

Situação Final

Resolvido

COMO CORRIGIR PROBLEMAS COM UM MICROFONE EM CHAMADS ONLINE

1. CONECTE O HEADSET AO COMPUTADOR

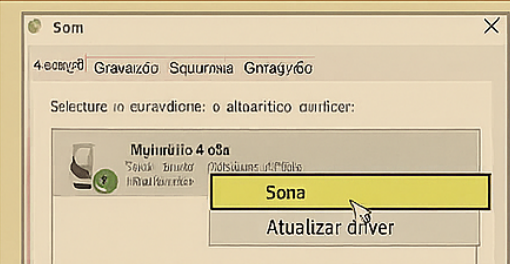


Conecte corretamente o headset no computador.

- Se for USB, utilize uma porta USB disponível.
- Se for com dois conectores (um para fone e outro para microfone), conecte nas entradas correspondentes (verde para fone, rosa para microfone).

Aguarde alguns segundos para que o Windows reconheça o dispositivo.

2. ACESSE AS CONFIGURAÇÕES DE SOM



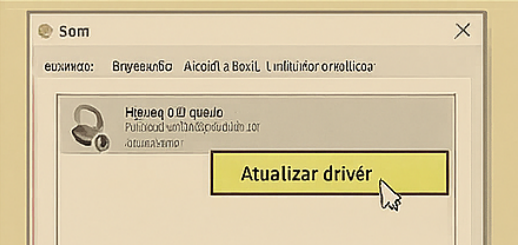
Na aba "Gravação", defina o microfone do headset como **dispositivo padrão**.

4. ATUALIZE OS DRIVERS COMO DISPOSITIVO PADRAO



Na aba "Gravação", defina o microfone do headset como dispositivo padrão.

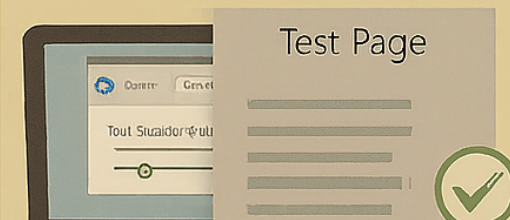
3. CONFIGURE O MICROFONE COMO DISPOSITIVO PADRAO



Abra o Gerenciador de Dispositivos e expanda "Controladores de som, video e jogos".

Clique com botão direito no controlador de áudio e selecione

6. TESTE O FUNCIONAMENTO DO MICROFONE



No programa de chamadas que utiliza, como Zoom ou Google Meet, selecione o microfone do headset e faça uma chamada.