

Este documento fornece soluções para vários problemas que você pode encontrar ao usar fones de ouvido e headsets.

Nota: Se você não estiver executando a versão mais recente do Windows, algumas informações neste documento podem ser diferentes.

Os dispositivos de áudio podem precisar ser desconectados do computador durante a solução de problemas.

Cuidado: Sempre siga as instruções do fabricante do dispositivo USB para desconectar os dispositivos USB do computador. Alguns dispositivos USB devem ser desligados e / ou ejetados antes de serem desconectados do computador. Outros dispositivos USB suportam a função Windows Safely Remove Hardware.

Antes de solucionar o problema, use as informações neste artigo para garantir que o Windows possa reproduzir sons pelos alto-falantes.

Verifique os seguintes itens para solucionar problemas de um fone de ouvido ou fone de ouvido:

Software: se o dispositivo vier com software, certifique-se de que o software esteja instalado corretamente e seja compatível com o Windows.

Fonte de alimentação: se o dispositivo estiver funcionando com baterias, certifique-se de que as baterias estejam instaladas corretamente e funcionando. Se o dispositivo estiver usando uma fonte de alimentação externa, verifique se todas as conexões de alimentação estão firmes e se o cabo de alimentação está conectado a uma fonte de alimentação em funcionamento.

Volume: se o dispositivo tiver controles de volume, certifique-se de que o volume está definido para 50%.

Conexão: conecte o dispositivo à porta do computador e, em seguida, desconecte-o.

Conector USB: se o dispositivo usar um conector USB, desconecte o conector USB e reconecte-o ao computador. Se o computador ainda não reconhecer o dispositivo, tente conectar o conector USB a uma porta USB diferente no computador.

Plugue Jack: Se o dispositivo usar um plugue Jack, retire-o e reconecte-o ao computador. É importante que o plugue que você está usando seja compatível com o seu computador.

Existem dois tipos de conector de fone de ouvido em computadores HP. Uma porta oferece suporte à reprodução de áudio por meio de fones de ouvido e a outra oferece suporte à reprodução de áudio por meio de fones de ouvido usando um microfone. Existem símbolos correspondentes ao lado das conexões.

As conexões no computador que são rotuladas apenas com fones de ouvido suportam apenas saída de áudio e são destinadas a fones de ouvido com um plugue padrão de 3 ou 4 pinos.

As portas do computador marcadas com fones de ouvido e um microfone suportam saída de áudio e uso de um microfone ao usar fones de ouvido com um plugue de 4 pinos e microfone.

Qualquer plugue pode ser usado com qualquer porta para saída de áudio. Usar um conector de 4 pinos que suporta um microfone com um conector de 3 pinos permitirá a saída de áudio, mas o microfone não funcionará porque o conector de 3 pinos no computador não suporta um microfone.

Certifique-se de que o plugue de entrada esteja conectado à porta correta:

Conector de fone de ouvido

Os computadores mais novos também possuem um conector para fone de ouvido (combinação de fones de ouvido e microfone). A conexão do fone de ouvido é indicada por um símbolo de fone de ouvido próximo à conexão. Esta porta pode ser usada para headsets, microfones e fones de ouvido.

Conecte os fones de ouvido ou headset a outro dispositivo, como outro computador, e tente usá-los.

Se o dispositivo funcionar corretamente quando conectado a outro dispositivo, o problema pode ser causado por um driver ou detecção incorreta pelo computador. Vá para a próxima seção para verificar se há uma atualização do driver de áudio.

Se o dispositivo não funcionar corretamente após conectá-lo a outro dispositivo, pode haver um problema com o dispositivo.

Para verificar a compatibilidade do fone de ouvido, leia também a seção Fones de ouvido: Verificando a compatibilidade com uma conexão de computador neste artigo.

Atualize o driver de áudio

Se os fones de ouvido ou o dispositivo de fone de ouvido não funcionam com o seu computador, atualizar o driver de áudio às vezes pode resolver o problema. Para verificar e instalar atualizações de driver de áudio, faça o seguinte:

Estabeleça uma conexão com a Internet.

Na tela inicial, digite gerenciador de dispositivos para abrir o botão Pesquisar e selecione Gerenciador de dispositivos nos resultados da pesquisa.

Clique duas vezes em Controladores de som, vídeo e jogos.

Clique com o botão direito no nome do hardware de áudio e selecione Atualizar software de driver.

Clique em Verificar automaticamente o software do driver mais recente e aguarde o Windows atualizar o software do driver.

Atualize o software do driver: procure automaticamente o software do driver atualizado

O Windows verificará se há software de driver atualizado.

Se houver uma atualização disponível, deixe o Windows instalá-la.

Quando a atualização for instalada, feche a atualização e teste o dispositivo.

Se uma atualização não estiver disponível ou a atualização do driver não resolver o problema, pule para a próxima seção.

Usando a guia de solução de problemas do Windows

A guia de solução de problemas pode ajudá-lo a solucionar problemas comuns de reprodução de áudio. Para usar o utilitário de solução de problemas, siga estas etapas:

Na tela inicial, digite solucionar problemas para abrir o botão Pesquisar e selecione Solucionar problemas nos resultados da pesquisa.

Em Hardware e som, clique em Solução de problemas de reprodução de áudio.

A janela "Reproduzindo Arquivos de Áudio" é aberta. Clique em Continue.

Uma nova janela será aberta. Selecione o dispositivo para o qual deseja corrigir um erro. Em seguida, clique em Avançar e siga as instruções na tela.

Selecione um dispositivo para solucionar o problema

Se você vir uma ação recomendada, selecione Aplicar esta correção ou Pule esta etapa para verificar se há problemas adicionais. Se o problema não foi resolvido, pule para a próxima seção deste artigo.

Verifique as configurações de áudio

Existem várias opções nas configurações de som do Windows que devem ser configuradas para que o computador reconheça e funcione com os fones de ouvido. Siga as etapas abaixo para ajustar a configuração de som conforme necessário para o seu dispositivo.

Etapa 1: certifique-se de que o computador reconhece o dispositivo

Conecte o dispositivo ao computador.

Na tela inicial, digite som para abrir o botão Pesquisar e selecione Som nos resultados da pesquisa.

Figura: resultados da pesquisa para "Som"

Resultados da pesquisa para "Som"

A janela "Som" é aberta.

Na janela Som, clique na guia Reprodução.

Clique com o botão direito em uma área vazia da janela de som.

Clique em Mostrar dispositivos desativados e Mostrar dispositivos desconectados.

"Mostrar dispositivos desativados" e "Mostrar dispositivos desconectados" na guia "Reprodução"

Se o dispositivo estiver listado como Não disponível ou Não conectado, desconecte-o e conecte-o novamente. Se o dispositivo ainda não for reconhecido, consulte a seção Verificando os fones de ouvido ou fone de ouvido deste artigo para saber como verificar o dispositivo e as conexões.

Teste o dispositivo enviando um sinal da fonte de som. Por exemplo, reproduza um arquivo de música MP3 para testar os fones de ouvido ou fale no microfone para testar o fone de ouvido.

Observe as barras cinza ao lado do nome do dispositivo na guia Reprodução:

Quando as barras ao lado do nome do dispositivo ficam verdes, o dispositivo está ativo e um sinal de áudio é roteado pela conexão de saída de linha. O problema agora deve ser resolvido. No entanto, você ainda deve se certificar de que o dispositivo está definido como o dispositivo padrão; deixe a guia "Reprodução" aberta e siga as instruções na seção Etapa 2: Definir o dispositivo padrão deste artigo.

Se as barras cinzas não mudarem de cor e permanecerem inativas, o computador não está detectando um sinal. Com a guia Reprodução aberta, leia a seção Etapa 2: Definir o dispositivo padrão deste artigo.

Figura: A janela "Som" com a guia "Reprodução" mostrando um sinal encontrado para o dispositivo

A janela de som com a guia Reprodução mostrando um sinal encontrado para o dispositivo

Etapa 2: ative ou defina o dispositivo padrão para reprodução

Os fones de ouvido que você deseja usar podem precisar ser ativados e / ou configurados como o dispositivo padrão. Siga esses passos:

Na guia Reprodução da janela Som, selecione o dispositivo que deseja usar (pode haver vários dispositivos).

Se o dispositivo que você deseja usar tiver um pequeno círculo com uma seta para baixo, o dispositivo está desativado. Para ativar o dispositivo, clique com o botão direito no nome do dispositivo e selecione Ativar.

Selecione "Ativar" na janela "Som"

Clique em Definir como padrão para definir o fone de ouvido como o fone de ouvido padrão e, em seguida, clique em Aplicar.

Opção "Como padrão" na janela "Som"

Etapa 3: verifique as configurações de volume e mudo

O volume dos fones de ouvido pode estar sem som ou muito baixo, fazendo parecer que o computador não está respondendo ao dispositivo. Siga as etapas abaixo para verificar o nível de volume do dispositivo de áudio.

Nota: Desconecte todos os dispositivos de áudio antes de realizar esta etapa.

Na guia Reprodução da janela Som, selecione um dispositivo ativo e clique em Propriedades.

É aberta a janela "Propriedades".

Guia de reprodução na janela de som

Clique na guia Níveis.

Guia "Níveis" na janela "Propriedades"

Se o botão Mudo estiver habilitado, clique nele para desligá-lo. O botão Mudo deve aparecer como um alto-falante azul.

Aumente o volume dos alto-falantes para pelo menos "50".

Clique OK.

Resolvendo problemas com fones de ouvido

Use esta seção para diagnosticar e solucionar problemas de compatibilidade e configuração do fone de ouvido.

Verifique a compatibilidade com a conexão do computador

Fones de ouvido com um único plugue só são compatíveis com computadores com conectores de fone de ouvido. Uma conexão de fone de ouvido é indicada por um símbolo de fone de ouvido próximo à conexão. Se você tiver um fone de ouvido com um único conector e seu computador não tiver um conector de fone de ouvido, o fone de ouvido não é compatível com o seu computador.

Fones de ouvido com dois plugues só são compatíveis com computadores que possuem conexão de fone de ouvido e microfone. Se você tiver um computador com apenas uma porta de fone de ouvido (indicada por um ícone de fone de ouvido), seu fone de ouvido não é compatível com o computador.

Nota: você pode encontrar um cabo adaptador para tornar o fone de ouvido e o computador compatíveis. Procure em uma loja de informática local ou online. Dito isso, o uso de um adaptador pode afetar a qualidade da saída de áudio. Isso não significa que haja um problema com o computador.

Quando você usa um microfone de fone de ouvido, o som sai do fone de ouvido e dos alto-falantes

Se você puder ouvir o som do fone de ouvido e dos alto-falantes ao usar um microfone de fone de ouvido, seu computador está configurado para ouvir o microfone do fone de ouvido pelos alto-falantes. Siga estas etapas para corrigir o problema:

Na tela inicial, digite som para abrir o botão Pesquisar e selecione Som nos resultados da pesquisa.

A janela "Som" é aberta.

Clique na guia Gravação.

Selecione o microfone e clique em Propriedades.

Nas propriedades do microfone, clique na guia Escuta.

Desmarque a caixa ao lado de Usar este dispositivo como fonte de reprodução e clique em Aplicar.

Resolvendo problemas com portas USB

Às vezes, os fones de ouvido e headsets conectados via USB não funcionam devido a um problema com as portas USB do computador. Se você não seguiu as etapas deste artigo para resolver o problema do dispositivo de áudio, consulte [Solucionar problemas de conexão USB](#).