

GUIAS DE UTILIZAÇÃO · OUTUBRO DE 2026

Resolução de problemas

Escrito como **sintoma** → **causa provável** → **solução**, com as palavras que o próprio produto usa. Comece pelos **pontos de prontidão** da página inicial: passe o rato por cima de qualquer ponto que não esteja verde — indica o problema e a solução.

Ferramentas para qualquer problema

- **Diagnóstico** (no menu Iniciar) — verifica o PC da sala: placa gráfica, modelos e áudio.
- **Registos** — guardados no PC da sala para o suporte. Registam o comprimento das frases, nunca as palavras.

Os participantes não conseguem ligar-se

Os telemóveis não abrem o endereço, ou o tempo esgota-se

Prontidão: *Os telemóveis no WiFi conseguem ligar-se a vermelho* — «Não há regra de firewall para a porta 8760. Funciona neste PC, mas os telemóveis no WiFi vão esgotar o tempo.»

Solução:

1. Execute o instalador como administrador, que cria a regra — ou peça à TI que permita TCP 8760 de entrada em redes Privadas e de Domínio.
2. Em Definições do Windows → Rede, confirme que a rede da sala é **Privada**, não Pública.
3. Confirme que os telemóveis estão na **mesma rede** que o PC da sala, e não em dados móveis.
4. As redes WiFi de convidados usam muitas vezes **isolamento de clientes**, que impede os telemóveis de chegarem a outros dispositivos. Desligue-o para a rede da sala ou use um SSID dedicado.
5. Se o PC tiver várias redes (VPN, comutadores virtuais), confirme que o endereço no ecrã da sala é o da rede da sala.

«Esse PIN não foi aceite»

O PIN aparece no ecrã da sala e em Acesso, nas Definições. Se o alterou, os participantes têm de usar o novo.

A página do participante não mostra idiomas, ou «O intérprete está a arrancar»

Os motores ainda estão a carregar (cerca de 45 segundos depois de abrir o Ovvos Wasel). A página espera e ativa-se sozinha. Se desistir após alguns minutos («O intérprete não está pronto»), verifique o ponto de prontidão dos *motores*.

Falta um idioma na lista do telemóvel

Só são oferecidos os idiomas de destino escolhidos para esta reunião. Adicione-o em Idiomas (quatro no máximo ao mesmo tempo).

Ninguém ouve nada

A chamada está a tocar, mas nada é interpretado

1. **Há uma reunião a decorrer?** Nada é interpretado fora de uma reunião. Os telemóveis mostram «Ainda não começou» ou «Reunião terminada». Prima **Iniciar reunião**.
2. **Prontidão:** *O som chega ao intérprete*. Se estiver a vermelho, o Ovvos Wasel ouve silêncio:
3. No modo *Tudo o que este PC reproduz* ouve o **dispositivo de reprodução predefinido**. Confirme que a app de videoconferência toca nesse mesmo dispositivo — ligar auscultadores ao PC da sala pode mudar a predefinição do Windows.
4. Confirme que a chamada não está silenciada.
5. Em **Áudio**, observe o medidor de nível enquanto alguém fala; mude de dispositivo se for preciso e prima **Guardar e reiniciar captura**.
6. **Prontidão:** *O áudio da reunião é ouvido* a vermelho — o serviço de captura não está a funcionar. Prima **Guardar e reiniciar captura** em Áudio.
7. **Prontidão:** *Deteta quando alguém fala* a vermelho — o modelo de deteção de voz falta ou está danificado; nada pode ser transcrito. Reinstale o Ovvos Wasel.

Aparecem legendas no telemóvel, mas não há som

- Volume do telemóvel alto; auscultadores ligados; ... → **Silenciar** desligado.
- Se aparecer «Toque para retomar o áudio», toque (o telemóvel pausou o áudio após uma chamada, um alarme ou o bloqueio do ecrã).
- No iPhone, verifique o botão de toque/silêncio.

Um idioma está mudo, os outros funcionam

- **Prontidão:** *Todos os idiomas escolhidos estão a ser ditos* — há mais idiomas selecionados do que o limite de quatro; os que sobram nunca são ditos. Reduza a seleção em Idiomas.
- **Prontidão:** *n idiomas para ouvir* — «Não há voz para ... neste perfil». Retire esse idioma ou escolha outra voz para ele em Definições → Modelos → Vozes.
- Verifique o contador **Nunca ditas** em Em direto.

Qualidade e atraso

Palavras erradas ou nomes deturpados

- Melhore primeiro o áudio: um sinal de linha ou um microfone próximo valem mais do que tudo.
- Assinale os idiomas esperados (Idiomas → *Esperar apenas certos idiomas*).
- Adicione nomes, postos, locais e siglas ao **Glossário**.

Frases num idioma são descartadas

O idioma não estava entre os idiomas de origem esperados. Assinale-o como origem, ou desmarque *Esperar apenas certos idiomas* para reconhecer qualquer um.

Os ouvintes estão a ficar para trás

- Dois a quatro segundos é normal; as frases longas demoram mais.
- O telemóvel acelera ligeiramente para recuperar e, a partir de 20 segundos, salta as frases em fila e diz quantas. ... → **Saltar para o direto** fá-lo de imediato.
- Se **Descartadas** subir em Em direto, o PC não está a acompanhar: use menos idiomas de destino e confirme que a placa gráfica está a ser usada (execute o Diagnóstico).

A tradução está muito lenta

A tradução corre num motor separado na placa gráfica. Se o Diagnóstico mostrar que não está a ser usada, atualize o controlador da NVIDIA e reinicie.

O ecrã da sala

O painel da transcrição fica vazio

- Só mostra o que é dito **depois** de premir *Mostrar transcrição completa*, e apenas durante uma reunião.
- Se o ecrã disser que «precisa do PIN de escuta», foi aberto sem ele. Feche-o e use **Abrir ecrã da sala** na janela do Ovvos Wasel ou no menu da área de notificação.

O código QR mostra o endereço errado

O PC tem vários adaptadores de rede (VPN, comutadores virtuais, hotspot móvel). O Ovvos Wasel mostra o endereço do adaptador que o Windows usa para o tráfego normal. Desligue ou desative os outros para que a rede da sala seja a rota principal do PC e volte a abrir o ecrã da sala.

A aplicação

«Guardado, mas ... só terá efeito depois de recarregar os motores»

Algumas definições exigem recarregar os motores. Prima **Recarregar motores** — cerca de um minuto, durante o qual a sala não ouve nada. Faça-o antes da reunião.

A janela desapareceu

Está na área de notificação. Clique no ícone do Ovvos Wasel → *Abrir painel de controlo*.

O Ovvos Wasel não arranca

Inicie-o a partir do atalho do ambiente de trabalho. Se mesmo assim não arrancar, execute o Diagnóstico a partir do menu Iniciar e envie o resultado ao suporte.

Palavra-passe de administrador esquecida

Um administrador do PC da sala pode repô-la. Contacte o suporte para saber o procedimento e depois defina uma nova em Definições → Acesso.

Contactar o suporte

Peça suporte através do formulário em ovvos-wasel.com/pt/support/contact: descreva o local e o problema e escolha uma hora para lhe ligarmos. Este formulário é a única forma de contactar o suporte.

Tenha à mão: o resultado do Diagnóstico, os pontos de prontidão (texto ao passar o rato) e os valores da página Em direto. O suporte nunca precisa de áudio nem de transcrições de reuniões. A ajuda remota só acontece numa sessão que abre, com a sua própria ferramenta aprovada, sob o olhar da sua equipa.