

# Reconhecendo e categorizando os sintomas de problemas com a qualidade de voz

## Contents

[Introduction](#)

[Procedimento para Troubleshooting de Nível Superior](#)

[Categorizar e definir os sintomas](#)

[Exemplo de gravações de som](#)

[Ruído](#)

[Silêncio absoluto](#)

[Clicando](#)

[Estalando](#)

[Conversa cruzada](#)

[Assobio](#)

[Hum](#)

[Popping](#)

[Som do motor](#)

[Agudo](#)

[Estático](#)

[Distorção da voz](#)

[Voz com eco](#)

[Eco de ouvinte](#)

[Eco dos talkers](#)

[Voz do túnel](#)

[Voz adulterada](#)

[Voz cortada](#)

[Voz cortada](#)

[Voz de robótica](#)

[Voz sintética](#)

[Voz submersa](#)

[Quack](#)

[Distorção do volume](#)

[Flutuação de voz](#)

[Voz indefinida](#)

[Voz alta](#)

[Voz abafada](#)

[Voz suave](#)

[Voz fina](#)

[Problemas comuns ao ouvir arquivos de som](#)

[O reprodutor de som armazena em buffer durante a reprodução](#)

[Os sons não são reproduzidos diretamente no documento](#)

[O som é muito alto ou muito baixo](#)

[Nenhum som está tocando](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

O documento define um vocabulário que pode ser usado para discutir sintomas de problemas de qualidade de voz. Arquivos de áudio foram incluídos para auxiliar no processo de identificação do sintoma. Também incluídas onde for possível, estão uma ou mais causas (não necessariamente as únicas) para o sintoma definido.

Os arquivos de som e os nomes dos sintomas usados neste documento são baseados na linguagem comum usada nas solicitações de serviço de suporte técnico da Cisco, no site de [suporte técnico e em outras fontes](#). Este documento destina-se a ser um recurso ativo no qual os sintomas listados devem ser revisados à medida que novos problemas forem identificados e registros adicionais se tornarem disponíveis.

## Procedimento para Troubleshooting de Nível Superior

Este é o procedimento de alto nível sugerido para solucionar problemas de qualidade de voz, juntamente com este documento:

1. Verifique os arquivos de som neste documento em busca de um sintoma que corresponda ou seja semelhante ao que ocorreu. Você pode fornecer a seus usuários um link para este documento caso não tenha ouvido pessoalmente o sintoma.
2. Acesse a [Comunidade de Suporte da Cisco para pesquisar o problema ou fazer perguntas](#).
3. Se nenhuma solução for obtida por meio da Comunidade de Suporte da Cisco, use o vocabulário de sintomas definido neste documento para gerar uma solicitação de serviço de suporte técnico.
4. O engenheiro de suporte técnico pode solicitar que você use um utilitário da Cisco que permite capturar o fluxo do protocolo RTP (Real Time Protocol) do problema e convertê-lo em um arquivo .wav. Esse arquivo .wav pode ser anexado ao caso e auxiliar na comunicação do sintoma do problema. Se você concordar, uma parte apropriada do arquivo wav poderá ser usada neste documento e consultada pelo TAC CC para que outras pessoas possam compartilhar as vantagens de suas experiências.

## Categorizar e definir os sintomas

Estas definições foram desenvolvidas e aplicadas para categorizar os sintomas do problema de qualidade de voz:

- [Ruído](#) Normalmente trata-se de qualquer ruído na linha ou em uma mensagem de correio de voz além do sinal de voz. O ruído normalmente deixa a conversa compreensível, mas ainda está longe de ser excelente. Estática, zunido, linha cruzada e chiados intermitentes são exemplos de quando a parte que chama e a parte chamada podem entender uma à outra mas com esforço. Alguns ruídos são tão altos que a voz se torna ininteligível. Um exemplo, entre os exemplos fornecidos neste documento, é o som do motor.
- [Distorção da voz](#) Normalmente é um problema que afeta a própria voz. Essa categoria é

dividida ainda mais: [Voz com eco](#) - eco é onde o sinal de voz é repetido na linha. Ele pode ser ouvido nas duas extremidades da chamada, em vários graus e com muitas combinações de atraso e perda no sinal com eco. [Voz distorcida](#) - um sinal de voz distorcida tem o caráter real da voz alterado de maneira considerável e geralmente apresenta oscilação na qualidade. Em algumas ocasiões, a voz fica incompreensível. [Distorção de volume Os problemas de distorção de volume estão associados a níveis de volume incorretos, quer constantes ou em fluxo.](#) **Note:** A categorização dos sintomas depende muito da gravidade do sintoma, dos fatores de percepção e dos fatores culturais. Portanto, o posicionamento e agrupamento de sintomas dentro de categorias é, em muitos casos, discutível. Além disso, pode haver situações em que as categorias são sobrepostas. Por exemplo, a estática na linha pode causar alguma forma de distorção da voz. Esta é a melhor tentativa de fornecer estrutura a esses termos e definir o vocabulário.

## Exemplo de gravações de som

Nesta seção, você pode ouvir gravações de som dos sintomas definidos, com exemplos de controle que permitem ouvir a mesma gravação sem o sintoma associado. Um exemplo de trecho do sintoma é incluído para agilizar os tempos de download e facilitar a navegação. A gravação completa fornece uma amostra maior para que o sintoma possa ser ouvido corretamente.

As gravações de sintomas são mantidas como arquivos MP3 e podem ser reproduzidas por qualquer reprodutor de som compatível com o formato de arquivo MP3. Além disso, sempre que possível, uma ou mais causas comuns (não necessariamente as únicas) estão incluídas para o sintoma definido.

**Note:** Lembre-se de manter as configurações iniciais de volume baixas. Aumente o volume, conforme for necessário, assim que estiver confortável com os níveis de volume dos registros. Se você tiver dificuldades técnicas ao ouvir ou baixar essas gravações, consulte a seção [Problemas comuns ao ouvir arquivos de som deste documento](#).

**Note:** Alguns problemas foram descobertos ao acessar os arquivos de som diretamente no documento, quando determinadas versões do Internet Explorer (IE) são usadas. Consulte a seção [Os sons não são reproduzidos diretamente no documento para obter informações sobre solução de problemas](#).

## Ruído

Esta seção contém exemplos de gravações com problemas de ruído que interferem na qualidade da voz. Clique nos links nas tabelas para ouvir uma gravação completa, uma gravação de controle ou um trecho do ruído. Uma descrição escrita do ruído e as causas possíveis também estão incluídas.

- [Silêncio absoluto](#)
- [Clicando](#)
- [Estalando](#)
- [Conversa cruzada](#)
- [Assobio](#)

- [Hum](#)
- [Popping](#)
- [Som do motor](#)
- [Agudo](#)
- [Estático](#)

## Silêncio absoluto

Sintoma - esse tipo de silêncio entre as falas pode ser compreendido se você já passou pela experiência de não saber se a outra pessoa ainda está na linha porque não há som.

Causa - uma causa comum para esse problema é a detecção de atividade de voz (VAD) sem ruído de conforto. Para detectar esse sintoma, o ruído de fundo geralmente é alto o suficiente para que a inserção de silêncio seja perceptível, mas suave o suficiente para que a VAD seja ativada.

[Registro de sintoma de períodos de silêncio absoluto](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de períodos de silêncio absoluto](#)



## Clicando

Sintoma - o clique é um som externo semelhante a uma batida que geralmente é inserida em intervalos.

Causa - atrasos no relógio ou outros erros digitais são causas comuns.

[Clicando na gravação do sintoma](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de voz seca](#)



## Estalando

Sintoma - a crepitação é uma forma irregular de estática muito leve, semelhante ao som emitido por uma chama.

Causa - as causas comuns são conexões elétricas ruins, em particular conexões de cabos ruins. Outras causas são interferência elétrica e fornecimento de energia deficiente no telefone.

[Registro do sintoma de estalos](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de estalos](#)



## Conversa cruzada

Sintoma - a diafonia é um conceito conhecido em que você pode ouvir outra conversa na linha. Normalmente, as outras partes não conseguem ouvir você. Existem também formas de conversação cruzada em que todas as partes se ouvem.

Causa - fios muito próximos, onde o sinal de um é induzido para o outro, é uma causa comum desse problema.

[Registro de sintoma crosstalk](#) [Registro de segmento de conversação cruzada](#)



## Assobio

Sintoma - a sibilância é mais dirigida e constante do que estática. Ruído é um termo normalmente associado a um forte chiado. O ruído rosa é um ruído sibilante menos constante, e o ruído marrom ainda menos constante.

Causa - uma causa comum de sibilância é a VAD.

[Gravação de sintoma de chiado](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Gravação de segmento com zunido](#)



Sintoma - sibilância com voz incompreensível é um ruído branco dirigido que oprime a voz, como mostrado no próximo exemplo. O ruído de fundo é constante.

Causa - esse problema foi abordado na ID de bug da Cisco [CSCea15121 \(somente clientes registrados\)](#). É ouvido nas chamadas por meio de um NM-2V/3275 que usa um AIM-VOICE-30 como DSPfarm.

[Chiados na gravação de sintoma de voz irreconhecível](#) [Gravação de chiado com segmento de voz inintel](#)



Sintoma - os períodos de sibilância geralmente ocorrem entre os segmentos da fala e não em todo o sinal.

Causa - uma causa comum é a VAD.

[Gravação dos sintomas de período de chiado](#) [Gravação de trechos de período de chiado](#)



## Hum

Sintoma - o zumbido é um ruído de interferência de uma fonte eletromagnética. Um exemplo é o som ouvido em um rádio quando um celular próximo está prestes a ser chamado ou detectando uma chamada.

Causa - esse problema geralmente é causado por uma fonte eletromagnética ou cabos telefônicos que passam perto das linhas de energia.

[Registro de sintoma com zunido](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Registro de segmento com zunido](#)



## Popping

Sintoma - o estalo é um som externo mais amplo e menos regular que o [clique](#). Eles são parecidos com os ruídos de interrupção que podem ser ouvidos em um rádio bidirecional.

Causa - uma causa comum disso é um problema na placa de rede do Cisco Unity que insere sons adicionais de estalo.

[Gravação do sintoma de interrupção](#) [Gravação de trecho de interrupção](#)



## Som do motor

Sintoma - um som de motor é uma distorção grave ou um som alto, rústico e pulsante.

Causa - uma causa comum é um bug cRTP de switch rápido. A ID de bug da Cisco [CSCdw73527](#) ([somente clientes registrados](#)) "[no ip route-cache](#)" fornece uma solução alternativa para esse problema.

[Gravação de sintoma de som de motor](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de som de motor](#)



## Agudo

Causa - uma causa comum de som estridente é um bug ou falha no processador de sinais digitais (DSP).

## Estático

Sintoma - a estática é uma distorção granular semelhante a uma recepção ruim no rádio.

Causa - as causas comuns incluem interferência elétrica ou VAD.

[Registro do sintoma de estática](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Gravação de segmento de estática](#)



Sintoma - a estática grave é um exemplo de estática que, além de criar ruído de fundo, afeta a discagem, os toques do telefone e a própria voz. Outro nome deste sintoma pode ser voz "arranhada" ou "embaralhada".

Causa - uma causa comum é a incompatibilidade de codec A-law/Mu-law. Por exemplo, Comband-type A-law foi erroneamente adicionado a uma porta de voz analógica.

[Registro de sintoma sério de estática](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Registro de segmento com estática severa](#)



## Distorção da voz

Esta seção contém registros de exemplo de sérios problemas com distorção de voz. Clique nos links das tabelas para ouvir uma gravação completa, uma gravação de controle ou uma amostra de distorção de voz. Uma descrição escrita da distorção também está incluída nas possíveis causas.

- [Voz com eco](#)
- [Voz adulterada](#)
- [Distorção do volume](#)

### Voz com eco

Esta seção descreve problemas de voz com qualidade de eco.

- [Eco de ouvinte](#)
- [Eco dos talkers](#)
- [Voz do túnel](#)

#### Eco de ouvinte

Sintoma - o eco do ouvinte e o do locutor são semelhantes, embora a intensidade do sinal de eco do ouvinte possa ser inferior. A diferença primordial entre eles é quem ouve o eco e onde é produzido. O eco do ouvinte é o componente do eco do locutor que vaza através do híbrido próximo e retorna novamente ao ouvinte, o que causa um eco mais suave atrasado. O ouvinte ouve o falante duas vezes.

Causa - as causas comuns são:

- Perda insuficiente do sinal de eco.
- Cauda de eco longa.
- Os canceladores de eco no gateway adjacente ao híbrido de extremidade próxima não estão sendo ativados.

#### Eco dos talkers

Sintoma - o eco do locutor é o sinal que vaza no híbrido da extremidade oposta e retorna para o remetente (locutor). O locutor ouve um eco de sua própria voz.

Causa - as causas comuns são:

- Perda insuficiente do sinal de eco.
- Os canceladores de eco no gateway próximo ao híbrido da extremidade oposta não estão sendo ativados.

- Eco acústico causado pelo telefone do ouvinte.

[Registro dos sintomas de eco dos talkers](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Registro de trecho de eco do falante](#)



## Voz do túnel

Sintoma - a voz de túnel é semelhante a falar em um túnel ou em um kit veicular para celular de baixa qualidade.

Causa - uma causa comum é o eco coeso com um pouco de perda. Por exemplo, atraso de 10 ms e 50% de perda no sinal de eco.

[Registro de sintoma de voz de túnel](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Registro do segmento de voz de](#)



## Voz adulterada

Esta seção descreve problemas de voz em que a voz soa distorcida.

- [Voz cortada](#)
- [Voz cortada](#)
- [Voz de robótica](#)
- [Voz sintética](#)
- [Voz submersa](#)

### Voz cortada

Sintoma - a voz cortada descreve o som em que há lacunas na voz. As sílabas parecem ser omitidas ou estar muito atrasadas no início e no fim.

**Note:** Outros termos usados para descrever esse som são voz fragmentada ou voz dividida. Neste documento, voz cortada refere-se a um conceito totalmente diferente, conforme detalhando na seção Clipped Voice (Voz cortada).

Causa - as causas comuns são pacotes consecutivos perdidos ou atrasados excessivamente, de modo que a inserção preditiva de DSP não pode ser usada e o silêncio é inserido. Por exemplo, atraso inserido em uma chamada através de contenção causada por grandes pacotes de dados.

[Gravação de sintoma de voz cortada](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de segmento de voz cortada](#)



### Voz cortada

Sintoma - a fragmentação é o local em que as palavras são cortadas. Pode ocorrer no início ou

no final de uma palavra. Às vezes, isso ocorre no início de uma frase.

**Note:** O termo voz fragmentada é usado em alguns contextos diferentes. Às vezes ele se refere ao som descrito neste documento como voz cortada. Voz cortada às vezes é utilizada para se referir à distorção causada ao sinal quando um som é altamente amplificado. Neste documento, esse sintoma é descrito como voz difusa.

Causa - uma causa comum de voz fragmentada é a VAD.

[Gravação dos sintomas de voz cortada no front-end](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de voz cortada no front-end](#)



## Voz de robótica

Sintoma - a voz robótica e a voz sintética são até certo ponto intercambiáveis. A ID de bug da Cisco [CSCdx36894 \(somente clientes registrados\) é comumente descrita nos casos de TAC como voz robótica](#). Portanto, esse termo é usado neste documento. No entanto, esse é um caso realmente especial de voz sintética.

Causa - isso é contemplado na ID de bug da Cisco [CSCdx36894 \(somente clientes registrados\) nos cartões 6608 e 6624](#). O atraso de reprodução padrão foi pequeno o suficiente para indicar que a instabilidade induzida pelo Cisco Unity fez com que os pacotes fossem descartados e a inserção preditiva ocorresse.

[Gravação de sintoma de voz robótica](#) [Gravação de segmento de voz robótica](#)



## Voz sintética

Sintoma - o termo sintético significa que o som da voz é artificial e apresenta estremeção ou distorção. A inserção prevista provoca esse som sintético, substituindo o som perdido quando um pacote é derrubado com uma previsão melhor de uma amostra anterior. Voz sintética e cortada normalmente ocorrem juntas.

Causa - uma causa comum é a perda ou o atraso de um único pacote além dos limites do período de reprodução do buffer de remoção de instabilidade. A inserção preditiva de DSP causa a qualidade sintética da voz. Por exemplo, quando uma chamada recebe largura de banda insuficiente (como o codec G711 em 64 Kbps).

[Gravação de sintoma de voz sintética](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de segmento de voz sintética](#)



## Voz submersa

Sintoma - este problema é semelhante ao som da voz quando ouvido embaixo da água.

**Note:** Em alguns documentos, o termo voz subaquática significa o que este documento chama de voz sintética.

Causa - geralmente, é causado por um bug de cRTP de switch rápido associado ao firmware do DSP 1700. A ID de bug da Cisco [CSCdy57722 \(somente clientes registrados\) "no ip route-cache" fornece uma solução alternativa para esse problema.](#)

[Registro de sintoma de voz inteligível  
debaixo da água](#)



[Registro de controle sem  
o sintoma](#)



[Registro de segmento de voz subm  
compreensível](#)



Sintoma - a voz subaquática incompreensível descreve uma distorção que torna impossível entender a voz. As descrições desse som incluem o som de uma fita cassete avançando rapidamente, um som de gole e um som fraco.

Causa - uma causa comum desse problema é a incompatibilidade do codec G729 IETF e pré-IETF.

[Registro de sintoma de voz ininteligível  
debaixo da água](#)



[Registro de controle sem  
o sintoma](#)



[Gravação de trecho de voz inintelig  
debaixo da água](#)



## Quack

[Registro de sintoma de grasno de pato](#)



## Distorção do volume

Esta seção descreve os problemas de voz nos quais o volume está distorcido.

- [Flutuação de voz](#)
- [Voz indefinida](#)
- [Voz alta](#)
- [Voz abafada](#)
- [Voz suave](#)
- [Voz fina](#)

## Flutuação de voz

Sintoma - uma voz flutuante ocorre quando o volume da voz aumenta e diminui em forma de onda. Se isso ocorrer rapidamente, poderá ser confundido com algum tipo de voz distorcida.

Causa - uma causa comum é um bug com carga de telefone IP P00303020208. Consulte a ID de bug da Cisco [CSCdy27331 \(somente para clientes registrados\)](#). A solução alternativa para esse

problema é mudar para o alto-falante e voltar.

[Registro de sintoma de voz flutuante](#) [Gravação de segmento de voz flutuante](#)



## Voz indefinida

Sintoma - a voz difusa soa semelhante a um rádio ligado muito alto e a voz está trêmula. Pode ocorrer apenas em determinados níveis de sinal na frase. Depende do nível de ganho aplicado.

Causa - muitas vezes, é causada por muito ganho no sinal, possivelmente introduzido em um dos vários pontos da rede. Por exemplo, o sinal pode ser ultrapassado do PBX ou alto ganho através da configuração do Cisco Unity Tag-Switched Path (TSP).

[Gravação de sintoma de voz indefinida](#) [Gravação de segmento de voz confusa](#)



## Voz alta

Causa - a voz alta geralmente é causada por muito ganho no sinal, possivelmente introduzido em um dos vários pontos da rede. Por exemplo, o sinal pode ser ultrapassado do PBX ou alto ganho através da configuração do Cisco Unity TSP. É o mesmo que voz indefinida, mas a distorção não é percebida.

[Registro de sintoma de voz alta](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Gravação de trecho de voz alta](#)



## Voz abafada

Sintoma - a voz abafada é semelhante a quando você fala com a mão sobre a boca.

Causa - uma causa comum é um sinal ultrapassado ou alguma outra causa que elimina ou reduz o nível de sinal em frequências dentro do intervalo de chaves da voz (entre 440 e 3500).

[Gravação de sintoma de voz abafada](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de segmento de voz amortecida](#)



## Voz suave

Causa - a voz suave normalmente é causada por muita atenuação no sinal possivelmente introduzida em um dos vários pontos da rede, como gateway de voz ao tentar reduzir o eco ou as configurações do Cisco Unity AGC para 3.1(3).

[Gravação de sintoma de voz baixa](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Gravação de trecho de voz baixa](#)



## Voz fina

Sintoma - a voz baixa é semelhante a quando você ouve um broadcast sem fio antigo.

Causa - uma causa comum é um sinal ultrapassado ou alguma outra causa que elimina ou reduz o nível de sinal em frequências fora do intervalo de chaves da voz (menos de 440 e acima de 3500), mas importante para a qualidade da voz.

[Registro de sintoma de voz fina](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Gravação de trecho de voz fina](#)



## Problemas comuns ao ouvir arquivos de som

Esta seção descreve problemas comuns encontrados quando você ouve arquivos de som e as soluções alternativas.

### O reprodutor de som armazena em buffer durante a reprodução

Se o reprodutor de som não fizer o buffer do arquivo inteiro antes de você reproduzi-lo e o congestionamento de rede for grande, você poderá observar interrupções no áudio enquanto o reprodutor espera para receber informações. Estas soluções alternativas são sugeridas:

- Alguns reprodutores de som permitem que você especifique a quantidade de buffer usada. Se possível, especifique uma quantidade maior de buffer antes de reproduzir. Selecione **Ferramentas > Opções > Desempenho** e defina o valor de **buffer de rede, conforme necessário, para alterar as configurações do Windows Media Player**. Por exemplo, o Windows Sound Recorder sempre deve armazenar em buffer todo o arquivo antes de executá-lo.
- Se você ainda tiver problemas ao ouvir as gravações pela Internet, clique com o botão direito do mouse e selecione **Salvar como para baixar o arquivo no disco rígido e ouvi-lo localmente**.

### Os sons não são reproduzidos diretamente no documento

Ocorreu um problema com determinadas combinações e configurações do IE e do reprodutor de áudio que impede o download desses arquivos de amostra com um clique normal do mouse. O reprodutor de som envia uma mensagem de erro indicando que não é possível encontrar o arquivo. Se você encontrar esse problema, use estas soluções alternativas:

- Para versões mais recentes do IE, reproduza o arquivo na janela da barra de mídia de um navegador. O IE pode perguntar se você deseja fazer isso. Se isso acontecer, selecione **Sim**. Caso contrário, selecione **Media no menu de botões padrão do navegador**. A janela de opções do WindowsMedia.com é exibida no lado esquerdo do navegador. Na parte inferior da janela, clique na seta para baixo de Mídia e selecione **Configurações > Reproduzir mídia da Web na barra**. Agora você pode clicar em um link de arquivo e ele será reproduzido no navegador.
- Clique com o botão direito do mouse no link, selecione **Salvar como para baixar no disco rígido e reproduzir com o reprodutor de som selecionado**.
- Use o Netscape.

- Siga estas etapas para tornar o Windows Media Player o navegador padrão: **Iniciar > Configurações > Painel de controle > Opções de pasta > Tipos de arquivo**. Acesse MP3 e clique em **Avançado**. Verifique se o Windows Media Player está especificado e se a ação padrão é reproduzir C:\Program Files\Windows Media Player\wmplayer.exe /Play "%L

### O download do arquivo de som demora muito tempo

O maior arquivo neste documento tem 900 KB de tamanho e leva mais de quatro minutos para ser baixado em um link de 28 kbps. A maioria dos arquivos é muito menor e leva muito menos tempo. Se você tiver esse problema, analise estas soluções alternativas:

- Alguns trechos menores dos arquivos de exemplo foram produzidos e estão localizados em outra coluna da tabela. O tamanho desses trechos varia de aproximadamente 60 a 150 KB. O maior arquivo leva cerca de 40 segundos para baixar e os menores menos de 10 segundos.
- Mesmo o maior arquivo apenas demora alguns segundos para fazer download em uma conexão DSL de 1.5Mbps.

### O som é muito alto ou muito baixo

Lembre-se de manter as configurações iniciais de volume baixas. Aumente o volume, conforme for necessário, assim que estiver confortável com os níveis de volume dos registros.

- Ajuste o volume através do controle de volume físico no PC ou laptop e verifique se ele não está no mudo.
- Ajuste o volume dos arquivos de som no Windows. Selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle > Sons e multimídia > Áudio**. Clique em **Volume na caixa Reprodução de som e ajuste o controle deslizante para Movimento**. Verifique se não está no mudo.
- Ajuste o volume do reprodutor de som.

**Note:** Se o volume da mensagem estiver baixo quando você reproduzir as mensagens de correio de voz do Cisco Unity Express, você poderá emitir o [comando input gain](#). Em seguida, emita os **comandos shut e no shut na porta de voz para aumentar o nível de volume**. Não é possível aumentar o sinal nas portas do correio de voz CUE. O único lugar em que você pode ajustar o volume do áudio é o ganho na porta de voz.

```
Router#configure terminal
Router(config)#voice-port XXX
!--- Appropriate voice port. Router(config-voiceport)#input gain 3
!--- This increases the volume level by 3db. Router(config-voiceport)#shut
Router(config-voiceport)#no shut
```

**Note:** Lembre-se de que isso afeta todas as chamadas por meio da porta de voz, não apenas as chamadas para o Unity Express.

### Nenhum som está tocando

Se você não ouvir um som ao reproduzir essas gravações, use estas soluções alternativas:

- Verifique se o download do arquivo foi feito. Procure mensagens de erro do reprodutor de

som, em particular, que indiquem que o arquivo não foi encontrado. Nesse caso, consulte a seção [Os sons não são reproduzidos diretamente no documento.](#)

- Verifique se o som não está mudo.
- Pode haver um problema na configuração do navegador ou do reproduutor de som. Você pode alterar os navegadores. Se isso não funcionar, altere os reprodutores de som. Baixe um reproduutor de som da Internet e use as instruções na seção [Os sons não são reproduzidos diretamente no documento para alterar o reproduutor padrão dos arquivos de som.](#)
- Se você ainda tiver problemas ao ouvir as gravações pela Internet, clique com o botão direito do mouse e selecione **Salvar como para ouvir localmente para baixar o arquivo no disco rígido.**

## Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte aos produtos de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)