

Guia de Assistência Técnica

Apple

Suporte completo para todos os produtos Apple

Informações Gerais de Suporte

Horário de Atendimento: Segunda a domingo, 24 horas

Canais de Suporte:

- App "Suporte da Apple" (iOS/macOS)
- Chat online: support.apple.com
- Telefone: 0800-761-0880 (Brasil)
- Apple Store física



Apple TV

Modelos Cobertos

- Apple TV 4K (3ª geração) - 2022
- Apple TV 4K (2ª geração) - 2021
- Apple TV HD (4ª geração) - 2015

Problemas Comuns

- Não liga ou não conecta ao Wi-Fi
- Problemas de áudio/vídeo
- Apps travando ou não carregando
- Controle remoto não funciona

Garantia: 1 ano de garantia limitada. AppleCare+ disponível por 2 anos adicionais.

Soluções Rápidas

- Reiniciar: Configurações > Sistema > Reiniciar
- Redefinir: Manter pressionado Menu + TV/Home por 6 segundos
- Atualizar tvOS: Configurações > Sistema > Atualizações de Software

Apple Music

Plataformas Suportadas

- iOS/iPadOS 15.4 ou posterior
- macOS 12.3 ou posterior
- Apple TV 4K/HD
- Android 5.0 ou posterior
- Windows (via iTunes ou app Apple Music)

Problemas Frequentes

- Músicas não reproduzem ou param
- Biblioteca não sincroniza
- Problemas de cobrança/assinatura
- Downloads offline não funcionam

Dica: Verifique se tem conexão estável e espaço de armazenamento suficiente.



Modelos em Suporte

Modelo	Ano	Recursos Principais
AirPods Pro (2ª gen)	2022	Cancelamento ativo de ruído, Áudio Espacial
AirPods (3ª gen)	2021	Áudio Espacial, resistente ao suor
AirPods Max	2020	Over-ear, cancelamento ativo de ruído

Problemas Comuns e Soluções

- **Não conecta:** Esquecer dispositivo e reconectar
- **Bateria drena rápido:** Verificar estojo, limpar contatos
- **Áudio desbalanceado:** Configurações > Acessibilidade > Áudio/Visual
- **Cancelamento de ruído não funciona:** Verificar ajuste e limpeza

Garantia de Bateria: Substituição gratuita se retém menos de 80% da capacidade em 1 ano.



Apple Watch

Gerações Suportadas

- Apple Watch Ultra 2 (2023)
- Apple Watch Series 9 (2023)
- Apple Watch SE (2ª geração - 2022)
- Apple Watch Series 8 (2022)
- Modelos anteriores até Series 4 (suporte limitado)

Problemas Técnicos Frequentes

- Não carrega ou bateria não dura
- Tela não responde ao toque
- Apps travando ou crashando
- Problemas de sincronização com iPhone
- Sensor de batimentos cardíacos impreciso

Reinicialização Forçada

Pressione e segure a Digital Crown + botão lateral simultaneamente por 10 segundos até aparecer o logo da Apple.

Importante: Para reparos de tela ou bateria, sempre procure Provedores de Serviços Autorizados Apple.



Linha Atual de Produtos

- iPad Pro 12.9" (6ª geração - M2)
- iPad Pro 11" (4ª geração - M2)
- iPad Air (5ª geração - M1)
- iPad (10ª geração)
- iPad mini (6ª geração)

Problemas Mais Reportados

- iPad não liga ou tela preta
- Problemas de carregamento
- Touch ID/Face ID não funciona
- Wi-Fi ou Bluetooth instável
- Apps fecham inesperadamente
- Armazenamento insuficiente

Procedimentos de Diagnóstico

1. Verificar se está na versão mais recente do iPadOS
2. Reinicialização forçada (botões específicos por modelo)
3. Teste em Modo de Segurança
4. Restauração via iTunes/Finder

AppleCare+ para iPad: Cobertura estendida por 2 anos, incluindo danos acidentais (com taxa de serviço).



Lineup Atual

Produto	Processador	Público-Alvo
MacBook Air	M2, M3	Uso geral, portabilidade
MacBook Pro 14" e 16"	M3 Pro, M3 Max	Profissionais, criadores
iMac 24"	M3	Desktop all-in-one
Mac mini	M2, M2 Pro	Desktop compacto
Mac Studio	M2 Max, M2 Ultra	Workstation profissional
Mac Pro	M2 Ultra	Estação de trabalho premium

Problemas Hardware Comuns

- Superaquecimento e ventilador ruidoso
- Teclado com teclas problemáticas
- Bateria não carrega (MacBooks)
- Problemas de display (linhas, manchas)

- Portas USB/Thunderbolt não funcionam

Problemas Software Frequentes

- macOS não inicializa
- Aplicativos travando ou não abrindo
- Problemas de rede Wi-Fi
- Lentidão geral do sistema
- Problemas com Time Machine

Utilitários de Diagnóstico:

- Apple Diagnostics (tecla D na inicialização)
- Modo de Segurança (Shift na inicialização)
- Modo de Recuperação (Command + R)



Modelos em Suporte Ativo

- iPhone 15 Pro Max
- iPhone 15 Pro
- iPhone 15 Plus
- iPhone 15
- iPhone 14 Pro Max
- iPhone 14 Pro
- iPhone 14 Plus
- iPhone 14
- iPhone 13 série (suporte completo)
- iPhone 12 série (suporte completo)
- iPhone SE (3ª geração)

Problemas Críticos Mais Comuns

- **Tela quebrada ou não responde**
- **Bateria drena rapidamente**
- Face ID ou Touch ID não funciona
- Câmera não foca ou imagem distorcida
- Alto-falante ou microfone não funciona
- Problemas de conectividade (Wi-Fi, celular)
- iPhone não liga ou reinicia sozinho

Procedimentos de Suporte Essenciais

1. Reinicialização Forçada:

- iPhone 8 e posteriores: Volume + → Volume - → Pressionar e segurar botão lateral
- iPhone 7/7 Plus: Botão home + botão lateral simultaneamente

2. **Modo de Recuperação:** Conectar ao computador e usar iTunes/Finder

3. **Restauração DFU:** Para problemas graves de software

Programa de Bateria: Substituição gratuita se capacidade estiver abaixo de 80% dentro da garantia.



Serviços Incluídos

- iCloud Drive (armazenamento de arquivos)
- Fotos do iCloud
- Backup do iCloud
- Mail, Contatos, Calendários
- Buscar (Find My)
- Chaveiro do iCloud
- iCloud+: Private Relay, Hide My Email, HomeKit Secure Video

Planos de Armazenamento

Plano	Armazenamento	Preço (Brasil)
iCloud Gratuito	5 GB	Gratuito
iCloud+ 50 GB	50 GB	R\$ 2,90/mês
iCloud+ 200 GB	200 GB	R\$ 9,90/mês
iCloud+ 2 TB	2 TB	R\$ 29,90/mês

Problemas Frequentes

- Sincronização lenta ou não funciona
- Armazenamento insuficiente
- Fotos não fazem upload
- Backup do iPhone falha
- Problemas de login/autenticação
- Compartilhamento familiar não funciona

Solução de Problemas

1. Verificar conexão com internet
2. Confirmar login no Apple ID
3. Verificar espaço disponível
4. Sair e entrar novamente no iCloud
5. Verificar status do sistema Apple



Informações de Contato Prioritário

Brasil

- **Telefone:** 0800-761-0880 (gratuito)
- **Chat:** support.apple.com/pt-br
- **App:** "Suporte da Apple" na App Store
- **Twitter:** @AppleSupport

Quando Entrar em Contato

- Problemas não resolvidos com soluções básicas
- Questões de garantia ou reparo
- Problemas de cobrança ou Apple ID
- Dispositivos danificados fisicamente



Recursos Adicionais

- **Apple Support Communities:** discussions.apple.com
- **Manuais do Usuário:** support.apple.com/manuals
- **Status do Sistema:** apple.com/support/systemstatus
- **Recall e Programas de Reparo:** support.apple.com/exchange_repair

Informações Importantes

- Sempre faça backup antes de qualquer procedimento
- Reparos não autorizados podem anular a garantia
- AppleCare+ deve ser adquirido dentro de 60 dias da compra
- Mantenha nota fiscal e comprovante de compra

Documento gerado em: 30/07/2025 às 16:09:42

Para informações mais recentes, visite support.apple.com

© 2025 - Guia não oficial de assistência técnica Apple