



i n v e n t

Guia de solução de problemas

Computadores Desktop Comerciais

Número de peça: 312969-202

Maio de 2003

Este guia apresenta sugestões e soluções para os produtos mencionados anteriormente, bem como exemplos de problemas de hardware e software.

© 2003 Hewlett-Packard Company
© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP, Hewlett Packard e o logotipo da Hewlett-Packard são marcas comerciais da Hewlett-Packard Company nos EUA e em outros países.

Compaq e o logotipo da Compaq são marcas comerciais da Hewlett-Packard Development Company, L.P. nos Estados Unidos e em outros países.

Microsoft, MS-DOS e Windows são marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e em outros países.

Todos os outros produtos mencionados aqui podem ser marcas comerciais das respectivas empresas.

A Hewlett-Packard Company não será responsável por erros técnicos ou editoriais ou por omissões aqui contidas, nem por danos incidentais ou conseqüentes relacionados ao fornecimento, desempenho ou uso desse material. As informações neste documento são fornecidas "como estão", sem nenhum tipo de garantia, incluindo, mas não se limitando a, garantias implícitas de comercialização e adequação a um propósito específico, e estão sujeitas à alteração sem aviso prévio. As garantias dos produtos HP estão estabelecidas na declaração de garantia limitada expressa que acompanha tais produtos. Nada aqui deve ser inferido como constituindo uma garantia adicional.

Este documento contém informações proprietárias que estão protegidas por copyright. Nenhuma parte deste documento pode ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para qualquer outro idioma sem a permissão prévia e por escrito da Hewlett-Packard Company.



ADVERTÊNCIA: O texto apresentado dessa maneira indica que a não-observância das orientações poderá resultar em ferimentos pessoais ou morte.



CUIDADO: O texto apresentado dessa maneira indica que a não-observância das orientações poderá resultar em danos ao equipamento ou a perda de informações.

Guia de solução de problemas

Computadores Desktop Comerciais

Segunda Edição (Maio de 2003)

Número de peça: 312969-202

Sumário

1 Recursos para diagnóstico do computador

Diagnóstico para Windows	1-1
Detecção do Diagnóstico para Windows	1-2
Instalação do Diagnóstico para Windows	1-3
Uso de categorias no Diagnóstico para Windows	1-4
Execução de testes de diagnóstico no utilitário Diagnóstico para Windows	1-7
Registro de Configurações (Configuration Record)	1-9
Instalação do Configuration Record	1-10
Executando o Registro de Configurações	1-10
Agente habilitador de diagnósticos remotos	1-11
Instalação ou atualização do Agente habilitador de diagnósticos remotos	1-12
Execução do Agente habilitador de diagnósticos remotos	1-13
Proteção ao Software	1-13
Restauração do Software	1-13

2 Solução de problemas sem diagnóstico

Segurança e Conforto	2-1
Antes de chamar o Suporte Técnico	2-2
Dicas úteis	2-3
Solução de problemas gerais	2-5
Solução de problemas da fonte de alimentação	2-9
Solução de problemas de disquete	2-13
Solução de problemas de unidade de disco rígido	2-17
Solução de problemas de vídeo	2-20
Solução de problemas de áudio	2-25
Solução de problemas na impressora	2-28
Solução de problemas de teclado e mouse	2-30
Solução de problemas de instalação de hardware	2-32
Solução de problemas de rede	2-35

Solução de problemas de memória	2-38
Solução de problemas no processador.	2-40
Solução de problemas de CD-ROM e DVD	2-41
Solução de problemas de DiskOnKey.	2-43
Solução de problemas de acesso à Internet	2-43
Solução de problemas de software	2-47
Entrando em contato com o Suporte ao Cliente	2-48

A Mensagens de erro do POST

Códigos numéricos e mensagens de texto do POST	A-2
LEDs e códigos audíveis do painel frontal do Diagnóstico POST	A-14

B Segurança com senha e reinicialização da CMOS

Redefinição do jumper da senha	B-2
Limpeza e redefinição da CMOS	B-3
Uso do botão CMOS.	B-3
Usando o utilitário de configuração do computador para reinicializar a CMOS	B-6

C Sistema de Proteção de Unidade (DPS)

Acesso ao DPS por meio do Diagnóstico para Windows	C-2
Acesso ao DPS por meio do utilitário de configuração do computador	C-3

D Configuração de saída de áudio analógica/digital

Microsoft Windows 2000	D-1
Microsoft Windows XP.	D-2

Índice

Recursos para diagnóstico do computador

Diagnóstico para Windows

O utilitário Diagnóstico para Windows (Diagnostics for Windows - DFW) le permite visualizar informações a respeito da configuração de hardware e software do computador durante a execução do Microsoft Windows (Microsoft Windows 2000 e Microsoft Windows XP). Ele também permite executar testes de hardware e software nos subsistemas do computador.

Quando o Diagnóstico para Windows é inicializado, a tela de visão geral é exibida, mostrando a configuração atual do computador. A partir da tela de visão geral, pode-se acessar diversas categorias de informações sobre o computador e a guia **Teste**. As informações existentes em todas as telas do utilitário podem ser gravadas em arquivo ou impressas.



Para testar todos os subsistemas é necessário que você faça login como administrador. Se não fizer login como administrador, você não poderá testar alguns subsistemas. A impossibilidade de testar um subsistema será indicada por uma mensagem de erro abaixo do nome do subsistema correspondente na janela Teste, ou por caixas de seleção sombreadas que não podem ser selecionadas.

Use Diagnóstico para Windows nas seguintes situações para:

- Determinar se todos os dispositivos instalados no computador são reconhecidos pelo sistema e funcionam adequadamente. A execução de testes, embora opcional, é recomendável após a instalação ou conexão de um novo dispositivo.

- Dispositivos de terceiros não suportados pela HP podem não ser detectados. Grave, imprima ou exiba as informações geradas pelo utilitário. Antes de telefonar para o Centro de Suporte ao Cliente, você deve executar os testes e estar com o relatório impresso à mão.

Detecção do Diagnóstico para Windows

Alguns computadores são entregues com o Diagnóstico para Windows pré-carregado, mas não pré-instalado. Você pode tê-lo instalado anteriormente junto com outros utilitários, ou ele pode ter sido instalado por outro usuário.

Para determinar se o Diagnóstico para Windows está instalado:

1. Acesse o local dos ícones do Diagnóstico:
 - ❑ No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle**.
 - ❑ No Windows XP Home ou Windows XP Professional, selecione **Iniciar > Painel de controle > Desempenho e manutenção**.
2. Observe os ícones apresentados.
 - ❑ Se estiverem incluídos os ícones do Configuration Record e do Diagnóstico para Windows, o utilitário Diagnóstico para Windows estará instalado.
 - ❑ Se os ícones do Configuration Record e do Diagnóstico para Windows não estiverem incluídos, o utilitário Diagnóstico para Windows poderá ser carregado, mas não estará instalado.

Instalação do Diagnóstico para Windows

Caso o Diagnóstico para Windows não tenha sido carregado previamente, você poderá fazer download do SoftPak do Diagnóstico para Windows no seguinte Web site:

<http://h30091.www3.hp.com/suporte/>

A operação a seguir será necessária somente se o programa de diagnóstico tiver sido carregado na unidade de disco mas não instalado.

1. Feche todos os aplicativos Windows.
2. Instale o utilitário Diagnóstico para Windows:
 - No Windows XP, selecione o ícone **Iniciar > Configurar software**. Selecione o botão **Avançar do > Diagnóstico para Windows**, e siga as instruções na tela.
 - No Windows 2000, selecione o ícone **Configurar software** na área de trabalho, o botão **> Avançar do > Diagnóstico para Windows**, e siga as instruções na tela.
 - No Windows XP ou Windows 2000, se o ícone Configurar software não estiver na área de trabalho ou no menu Iniciar, execute o programa de configuração (Setup) no diretório **C:\CPQAPPS\DIAGS** ou selecione **Iniciar > Executar** e digite o seguinte na linha de comando:
C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.
3. Clique em **Avançar** para instalar o Diagnóstico para Windows.
4. Depois de concluída a instalação, o sistema solicitará que o computador seja reiniciado ou vai reiniciá-lo automaticamente. Se for solicitado, clique em **Concluir** para reiniciar o computador ou em **Cancelar** para sair do programa. Você precisa reiniciar o computador para concluir a instalação do Diagnóstico para Windows.



Caso deseje atualizar a versão do Diagnóstico para Windows instalada no computador, visite <http://h30091.www3.hp.com/suporte/> para localizar e fazer download da última versão do Diagnóstico de Softpak para Windows.

Uso de categorias no Diagnóstico para Windows

Para usar as categorias faça o seguinte:

1. Clique em **Iniciar > HP Centro de Informações > Diagnóstico para Windows**. Você também poderá selecionar o ícone **Diagnóstico para Windows**, localizado no Painel de controle.

A tela exibe a visão geral do hardware e software do computador.

- No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle**, em seguida selecione **Diagnóstico para Windows**.
- No Windows XP Home ou Windows XP Professional, selecione **Iniciar > Painel de controle > Desempenho e manutenção**, então selecione **Diagnóstico para Windows**.

2. Para obter informações específicas sobre hardware e software, selecione uma categoria no menu desdobrável **Categorias** ou no ícone apropriado na barra de ferramentas.



Conforme você mover o cursor pelos ícones da barra de ferramentas, o nome da categoria correspondente será exibido perto do cursor.

3. Para exibir informações mais detalhadas em uma categoria selecionada, clique **Mais** na caixa **Nível de informações** no canto inferior esquerdo da janela ou clique **Nível** na parte superior da tela e selecione **Mais**.
4. Examine, imprima e/ou grave essas informações conforme necessário.



Para imprimir as informações, clique em **Arquivo**, em seguida selecione **Imprimir**. Selecione uma das seguintes opções: **Relatório Detalhado (todas as categorias)**, **Relatório resumido (todas as categorias)**, ou **Categoria Atual**. Clique em **OK** para imprimir o relatório selecionado.



Para salvar as informações, clique em **Arquivo**, então selecione **Salvar Como**. Selecione uma das seguintes opções: **Relatório Detalhado (todas as categorias)**, **Relatório resumido (todas as categorias)**, ou **Categoria Atual**. Clique em **OK** para salvar o relatório selecionado.

5. Para sair do Diagnóstico para Windows, clique em **Arquivo**, em seguida clique em **Sair**.

Barra de menu –Arquivo, Categorias, Navegação, Nível, Guia, Ajuda

No topo da tela do utilitário Diagnóstico para Windows encontra-se uma barra de menu que consiste de seis menus desdobráveis:

- Arquivo—Salvar Como, Imprimir, Configurar Impressora, Sair
- Categorias—Veja a lista de categorias na seção a seguir
- Navegação—Categoria anterior (**F5**), Categoria seguinte (**F6**)
- Nível—Menos (**F7**), Mais (**F8**) <informações na tela>
- Guia—Visão geral, Teste, Status, Log, Erro
- Ajuda—Conteúdo, Como utilizar a Ajuda, Sobre

Barra de ferramentas –Ícones para diferentes categorias de informações

Abaixo da barra de menu, a barra de ferramentas contém uma fileira de ícones para cada uma das categorias de informações sobre o computador a seguir.

- Sistema—Informações sobre placa de sistema, ROM, data e hora
- Controle de equipamento—Informações sobre etiqueta do equipamento, número de série do sistema e processador
- Dispositivos de entrada—Informações sobre teclado, mouse e joystick(s)
- Comunicação—Portas do sistema e informações sobre cada uma
- Armazenamento—Unidades de armazenamento do sistema e informações sobre cada uma
- Gráficos—Informações sobre o sistema gráfico

- Memória—Informações sobre memória na placa de sistema e memória do Windows
- Multimídia—Informações sobre armazenamento óptico (CD, DVD, etc.) e áudio
- Windows—Informações sobre o Windows
- Arquitetura—Informações sobre dispositivos PCI
- Recursos—Informações sobre IRQ, E/S e mapa de memória
- Integridade—Status da temperatura do sistema e das unidades de disco rígido
- Diversos—CMOS, DMI, BIOS, sistema, nome do produto e número de série

Guias—Visão geral, Teste, Status, Log, Erro

Embaixo da barra de ferramentas existem cinco guias:

- Visão geral—A janela Visão geral exibe informações genéricas sobre o computador. Essa é a janela exibida ao se iniciar o utilitário. O lado esquerdo da janela apresenta informações sobre o hardware, e o direito informações sobre o software.
- Teste—A janela Teste permite selecionar diversas partes do sistema a serem testadas. Você também pode escolher o tipo de teste e modo de teste.
- Status—A janela Status exibe o status de cada teste em andamento. Você pode cancelar o teste clicando no botão **Cancelar teste**.
- Log—A janela Log exibe o registro dos testes em cada dispositivo.
- Erro—A janela Erro exibe os erros que ocorreram durante o teste do dispositivo. A janela lista o dispositivo sendo testado, o tipo e o número de erros e o código de erro.

Execução de testes de diagnóstico no utilitário Diagnóstico para Windows

Para executar testes de diagnóstico:

1. Clique em **Iniciar > HP Centro de Informações > Diagnóstico para Windows**. Você também poderá selecionar o ícone **Diagnóstico para Windows**, localizado no Painel de controle.
 - No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle**, em seguida selecione **Diagnóstico para Windows**.
 - No Windows XP Home e Windows XP Professional, selecione **Iniciar > Painel de controle > Desempenho e manutenção**, então selecione **Diagnóstico para Windows**.

A tela exibe a visão geral do hardware e software do computador. São exibidas cinco guias abaixo da fileira de ícones: **Visão geral**, **Teste**, **Status**, **Log** e **Erro**.

2. Clique na guia **Teste**, ou clique em **Guia** na parte superior da tela e selecione **Teste**.
3. Selecione uma das seguintes opções:
 - Teste Rápido** — Executa um teste rápido e geral em cada dispositivo. Não requer intervenção do usuário se o Modo Desacompanhado estiver selecionado.
 - Teste Completo** — Executa o máximo de testes em cada dispositivo. O usuário pode selecionar Modo Interativo ou Modo Desacompanhado.
 - Teste Personalizado** — Executa somente os testes selecionados. Para selecionar dispositivos ou testes específicos, localize o dispositivo na lista e, em seguida, clique na caixa de seleção ao lado de cada teste. Quando selecionada, uma marca de seleção vermelha será exibida na caixa. Alguns testes selecionados podem exigir intervenção do usuário.



Para testar todos os subsistemas é necessário que você faça login como administrador. Se não fizer login como administrador, você não poderá testar alguns subsistemas. A impossibilidade de testar um subsistema será indicada por uma mensagem de erro abaixo do nome do subsistema correspondente na janela Teste, ou por caixas de seleção sombreadas que não podem ser marcadas.

4. Selecione **Modo Interativo** ou **Modo Desacompanhado**. No **Modo Interativo**, o software de diagnóstico solicitará a intervenção do usuário durante os testes que necessitam de informações. Alguns testes necessitam de interação e exibirão erros ou paradas de teste, se a opção correspondente estiver selecionada paralelamente à opção **Modo Desacompanhado**.
 - O **Modo Interativo** oferece máximo controle sobre o processo de teste. Você determina se o teste foi aprovado ou reprovado e poderá ser solicitado a inserir ou remover dispositivos.
 - O **Modo Desacompanhado** não exibe prompts. Se algum erro for encontrado, esse erro será exibido quando o teste terminar.
5. Clique no botão **Iniciar teste** na parte inferior da janela. O status do teste é exibido, mostrando o andamento e o resultado de cada teste. Para obter mais detalhes sobre os testes executados, clique na guia **Log** ou clique em **Guia** na parte superior da tela e selecione **Log**.
6. Selecione uma guia para visualizar um relatório de teste:
 - A guia **Status** resume os testes executados, aprovados e reprovados durante a sessão atual de teste.
 - A guia **Log** relaciona os testes executados no sistema, o número de vezes que cada teste foi executado, o número de erros encontrados em cada teste e o tempo total de execução de cada teste.
 - A guia **Erro** relaciona todos os erros encontrados no computador com os respectivos códigos de erro.

7. Para salvar um relatório de teste:
 - Selecione na guia **Log**, o botão **Salvar** para salvar um relatório da guia Registro.
 - Selecione na guia **Erro**, o botão **Salvar** para salvar um relatório da guia Erro.
8. Para imprimir um relatório de teste:
 - Caso o relatório esteja na guia Log, selecione **Arquivo > Salvar Como**, então imprima o arquivo a partir da pasta selecionada.
 - Caso o relatório esteja na guia Erro, selecione na guia **Erro**, o botão **Imprimir**.
9. Se forem encontrados erros, clique na guia **Erro** para exibir informações mais detalhadas e ações recomendadas. Seguindo as recomendações, você mesmo pode solucionar alguns problemas.
10. Clique em **Imprimir** ou grave as informações sobre o erro, se você necessitar entrar em contato com o distribuidor, revendedor ou prestador de serviços para obter ajuda.
11. Para sair do Diagnóstico para Windows, clique em **Arquivo**, em seguida clique em **Sair**.

Registro de Configurações (Configuration Record)

O utilitário Configuration Record é uma ferramenta de coleta de informações, baseada em janelas, similar a outras ferramentas de gerenciamento. Ele obtém informações críticas sobre hardware e software de diversos subsistemas para fornecer uma visão completa do computador. O Configuration Record oferece um meio de identificar e comparar automaticamente alterações de configuração, além da capacidade de manter um histórico da configuração. As informações podem ser gravadas como um histórico de várias sessões.

Esse utilitário foi desenvolvido para possibilitar a solução de problemas sem que seja necessário desativar o computador e ajudar a maximizar a disponibilidade do computador. As informações obtidas por esse utilitário são úteis na solução de problemas do sistema e

simplifica o processo de manutenção por permitir a identificação rápida e fácil das configurações do sistema, o que consiste na primeira etapa da solução de casos de manutenção.

O Configuration Record obtém informações automaticamente no hardware e no sistema operacional para fornecer uma visão abrangente sobre o sistema. Ele obtém e exibe informações sobre itens como a ROM, etiqueta do equipamento, processador, unidades de disco físicas, dispositivos PCI, memória, gráficos, número da versão do sistema operacional, parâmetros do sistema operacional e arquivos de inicialização do sistema operacional. Caso o arquivo *Base.log* original esteja presente no diretório *cpqdiags*, o arquivo *Base.log* será exibido ao lado do arquivo *Now.log* em uma janela dividida, com as diferenças entre os dois realçadas em vermelho.

Instalação do Configuration Record

O Configuration Record é parte do utilitário Diagnóstico para Windows. Sempre que você instalar o Diagnóstico para Windows, o Configuration Record será também instalado.

Executando o Registro de Configurações

Para executar esse programa:

1. Clique em **Iniciar > HP Centro de Informações > Configuration Record**. Você também poderá selecionar o ícone **Configuration Record**, localizado no Painel de controle.
 - No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle**, em seguida selecione **Configuration Record**.
 - No Windows XP Home ou Windows XP Professional, selecione **Iniciar > Painel de controle > Desempenho e manutenção**, então selecione **Configuration Record**.



O utilitário Configuration Record possui duas opções de visualização: **Mostrar somente itens alterados** e **Mostrar tudo**. A visualização padrão é **Mostrar somente itens alterados**, dessa forma todo o texto aparece em vermelho pois ele apresenta apenas as diferenças. Alternar para **Mostrar tudo** apresenta uma visualização completa e abrangente do sistema.

2. A visualização padrão é **Mostrar somente itens alterados**. Para visualizar todas as informações obtidas pelo Configuration Record, clique em **Visualizar** na parte superior da janela e selecione **Mostrar tudo**, ou clique no ícone **Mostrar todos os itens**.
3. Para salvar as informações da janela direita ou esquerda, selecione **Arquivo > Salvar arquivo da janela** e então selecione **Arquivo da janela esquerda** ou **Arquivo da janela direita**.



Salvar o utilitário de configuração do computador periodicamente permite ao usuário manter um histórico da configuração. Esse histórico pode ser útil para o provedor de serviços caso o sistema encontre um problema que precise de depuração.

4. Para sair do Configuration Record, clique em **Arquivo**, em seguida clique em **Sair**.

Agente habilitador de diagnósticos remotos

Esse utilitário foi desenvolvido para possibilitar a mais rápida solução de problemas sem que seja necessário visitar algum site e colocar o computador off-line, e ajudar a maximizar a disponibilidade do computador. As informações obtidas por esse utilitário são úteis na solução de problemas do sistema, simplificando o processo de atendimento ao permitir a identificação rápida e fácil dos problemas do computador.



O Agente habilitador de diagnósticos remotos só funciona se o Diagnóstico para Windows também estiver instalado.

O Agente habilitador de diagnósticos remotos fornece uma interface de navegador Web ao Diagnóstico para Windows. Isso permite o controle remoto dos diagnósticos e facilita a transferência de informações de computadores remotos para o provedor de serviço.

O Agente habilitador de diagnósticos remotos captura a configuração de hardware e proporciona a capacidade de executar testes remotamente para diagnosticar problemas no computador. Além disso, o Agente habilitador de diagnósticos remotos identifica quaisquer problemas em dispositivos de hardware apontados pelos HP Management Agents. Esses dispositivos de hardware são selecionados para teste automaticamente pelo Agente habilitador de diagnósticos remotos.

O uso do Agente habilitador de diagnósticos remotos reduz o tempo e o trabalho necessários para a execução das tarefas de diagnóstico. Ao permitir que o pessoal da manutenção tenha acesso direto às ferramentas de diagnóstico do hardware do computador, o Agente habilitador de diagnósticos remotos oferece uma visualização dos dispositivos de hardware do computador e os testes disponíveis para isolar problemas de hardware com a facilidade e a simplicidade de uma única ferramenta. Essa abordagem minimiza o tempo para a solução dos problemas, e também minimiza os recursos de administração devido ao menor tempo gasto visitando um site ou comunicando-se com o usuário pelo telefone para a solução de problemas de hardware de computador quando eles ocorrem.



O Agente habilitador de diagnósticos remotos vem carregado previamente na maioria dos computadores, e está disponível através de um SoftPaq em <http://h30091.www3.hp.com/suporte/>.

Instalação ou atualização do Agente habilitador de diagnósticos remotos

Para instalar ou atualizar uma versão existente do Agente habilitador de diagnósticos remotos, visite <http://h30091.www3.hp.com/suporte/> em seguida localize e faça download do mais recente Softpaq do Agente habilitador de diagnósticos remotos.

Execução do Agente habilitador de diagnósticos remotos

1. Selecione o ícone **Diagnósticos Remotos** localizado no Painel de controle.



O Agente habilitador de diagnósticos remotos permite a execução do Teste Diagnóstico ou o Configuration Record em uma janela de navegador. Esses utilitários podem ser executados em modo remoto ou local.

2. Para sair do Diagnóstico Remoto, clique em **Arquivo** e, em seguida, clique em **Fechar**.

Proteção ao Software

Para proteger o software contra danos ou perdas, será necessário manter uma cópia de segurança de todos os programas, aplicativos e arquivos de sistema armazenados na unidade de disco rígido. Consulte a documentação do sistema operacional ou do utilitário de backup para obter instruções sobre como fazer cópias de backup dos arquivos de dados.

Restauração do Software

O sistema operacional Windows e o software podem ser restaurados ao estado original, de como quando adquiriu o computador, usando o Kit de Restauração. Veja no Kit de Restauração, as instruções completas para o uso desse recurso.

Solução de problemas sem diagnóstico

Este capítulo apresenta informações sobre como identificar e corrigir pequenos problemas em software e hardware como unidades de disquete, unidades de disco rígido, unidades ópticas, gráficos, áudio e memória. Se você encontrar problemas no computador, consulte as tabelas neste capítulo quanto às prováveis causas e soluções.



Para obter mais informações sobre mensagens de erro específicas que podem aparecer na tela durante o autoteste de ligação (POST), consulte o [Apêndice A, “Mensagens de erro do POST.”](#)

Segurança e Conforto



ADVERTÊNCIA: O mau uso do computador ou o não-estabelecimento de um seguro e confortável ambiente de trabalho pode resultar em desconforto ou problemas de saúde graves. Consulte o *Guia Segurança e Conforto* no CD de Documentação ou no Web site www.hp.com/ergo, para obter mais informações sobre como escolher uma área de trabalho e criar um ambiente de trabalho confortável e seguro.

Este equipamento foi testado e está em conformidade com os limites de um dispositivo digital Classe B, de acordo com a Parte 15 das Normas da FCC. Para obter mais informações, consulte *Informações Regulamentares e de Segurança* no CD de Documentação.

Antes de chamar o Suporte Técnico

Caso esteja com problemas no computador, tente as soluções a seguir antes de chamar o suporte técnico.

- Execute o utilitário Diagnóstico para Windows. Consulte [Capítulo 1, “Recursos para diagnóstico do computador”](#) para obter mais informações.
- Execute o autoteste do Sistema de Proteção de Unidade (DPS - Drive Protection System) no utilitário de configuração do computador. Consulte o *Guia do utilitário de configuração (F10) do computador* para obter mais informações.
- Observe os LEDs piscando na parte frontal do computador, que constituem códigos de problemas específicos. Consulte [Apêndice A, “Mensagens de erro do POST”](#) para detalhes.
- Caso a tela esteja em branco, conecte o monitor em uma porta de vídeo diferente no computador, se alguma estiver disponível. Ou troque o monitor por um que saiba estar funcionando corretamente.
- Caso esteja conectado em rede, conecte outro computador com um cabo diferente na rede. Pode estar havendo um problema no conector de rede ou cabo.
- Caso tenha adicionado recentemente algum novo hardware, remova-o e veja se o computador funciona corretamente.
- Caso tenha adicionado recentemente algum novo software, desinstale-o e veja se o computador funciona corretamente.
- Consulte o abrangente suporte técnico on-line em <http://h30091.www3.hp.com/suporte/>
- Consulte a seção [“Dicas úteis”](#) neste guia.
- Execute o CD *Restore Plus!* .

Caso seja necessário chamar a assistência técnica (0800-55-6404), fique preparado para executar as etapas descritas a seguir a fim de assegurar que a chamada seja tratada corretamente:

- Fique em frente do computador quando chamar.
- Anote o número de série do computador e do monitor antes de chamar.

- Gaste algum tempo tentando solucionar o problema com o técnico.
- Remova qualquer hardware que tenha sido recentemente adicionado ao sistema.
- Remova qualquer software que tenha sido recentemente instalado.
- Execute o CD *Restore Plus!* .



Para informações sobre vendas e atualizações de garantia (CarePacs), telefone para 1-800-282-6672.

Dicas úteis

Se encontrar pequenos problemas no computador, monitor ou software, consulte a lista de sugestões gerais a seguir antes de tomar alguma atitude:

- Verifique se o computador e o monitor estão conectados a uma tomada elétrica que esteja funcionando.
- Verifique se a chave seletora de tensão está ajustada na tensão correta de sua região (115 V ou 230 V).
- Verifique se o computador está ligado e se a luz verde de alimentação está acesa.
- Verifique se o monitor está ligado e se a respectiva luz verde está acesa.
- Observe se existem LEDs piscando na parte frontal do computador. As luzes piscando são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte [Apêndice A, “Mensagens de erro do POST”](#) para obter mais informações.
- Aumente o brilho e o contraste do monitor se o monitor estiver escuro.
- Pressione e mantenha pressionada qualquer tecla. Se o sistema emitir um bipe, isso significa que o teclado deve estar funcionando corretamente.
- Examine todas as conexões de cabo para verificar se há conexões frouxas ou incorretas.

- Acorde o computador pressionando qualquer tecla do teclado ou o botão liga/desliga. Caso o sistema permaneça no modo suspenso, desligue o computador pressionando e mantendo pressionado o botão liga/desliga por pelo menos quatro segundos, então pressione o botão novamente para reiniciar o computador. Se o sistema não desligar, desconecte o cabo de alimentação da tomada, aguarde alguns segundos, então conecte-o novamente. O computador será reinicializado caso a inicialização automática em caso de perda de energia tenha sido ativada na BIOS. Caso o computador não reinicialize, pressione o botão liga/desliga para inicializá-lo.
- Reconfigure o computador após instalar uma placa de expansão ou outro opcional que não seja plug and play. Consulte [“Solução de problemas de instalação de hardware”](#) para obter instruções.
- Confirme se todos os dispositivos necessários foram instalados. Por exemplo, se estiver usando uma impressora, será necessário um driver para o modelo da impressora.
- Remova todos os disquetes do sistema antes de ligá-lo.
- Se você tiver instalado um outro sistema operacional diferente do instalado na fábrica, verifique se esse sistema é suportado em seu computador.
- Caso o sistema possua múltiplas fontes de vídeo (adaptadores embutidos, PCI ou AGP) instaladas (vídeo embutido somente em determinados modelos) e um único monitor, o monitor precisa estar conectado no respectivo conector na fonte selecionada como sendo o adaptador VGA primário. Durante a inicialização, os demais conectores para monitor estarão desativados e, assim, o monitor não funcionará se estiver conectado a qualquer um deles. Você pode selecionar qual fonte será a VGA padrão no utilitário de configuração do computador (F10).





CUIDADO: Quando o computador está ligado a uma fonte de energia CA, a placa do sistema é constantemente alimentada por energia. Você deve desconectar o cabo de alimentação da fonte de energia antes de abrir o computador, a fim de evitar danos à placa de sistema ou a outro componente do sistema.

Solução de problemas gerais

Você provavelmente será capaz de solucionar facilmente os problemas gerais descritos nesta seção. Se algum problema persistir e você mesmo não conseguir solucioná-lo ou se você não estiver disposto a executar a operação, entre em contato com um distribuidor ou revendedor autorizado.

Solução de problemas gerais

Problema	Causa	Solução
O computador parece estar travado e não desliga quando o botão liga/desliga é pressionado.	O controle de software do botão liga/desliga não funciona.	Pressione e mantenha o botão liga/desliga pressionado durante pelo menos quatro segundos até que o computador desligue.
O computador não responde ao teclado ou mouse USB.	O computador está no modo de espera .	Pressione o botão liga/desliga para sair do modo de espera .
<p> CUIDADO: Ao tentar sair do modo de espera, não mantenha o botão liga/desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados.</p>		
A data e o horário exibidos no computador estão incorretos.	<p>A bateria do RTC (relógio em tempo real) talvez precise ser substituída.</p> <p> Conectar o computador em uma tomada de energia CA prolonga a vida da bateria do RTC.</p>	Primeiramente redefina a data e a hora no Painel de controle (o utilitário de configuração do computador também pode ser usado para atualizar a data e a hora do RTC). Se o problema persistir, substitua a bateria do RTC. Consulte o <i>Guia de Referência do Hardware</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova bateria ou entre em contato com o representante ou revendedor autorizado para substituir a bateria do RTC.

Solução de problemas gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Parece que o computador faz pausas periodicamente.	O driver da rede está carregado e não há nenhuma conexão de rede estabelecida.	Estabeleça uma conexão de rede ou use o utilitário de configuração do computador ou o Gerenciador de dispositivos do Microsoft Windows para desativar o controlador de rede.
O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são usadas.	A tecla Num Lock pode estar ativada.	Pressione a tecla Num Lock . A luz Num Lock deve estar apagada para que você possa usar as teclas de seta. A tecla Num Lock pode ser desativada (ou ativada) no utilitário de configuração do computador.
Não é possível remover a tampa ou o painel de acesso do computador.	A trava da Tampa Inteligente, recurso de alguns computadores, está acionada.	Destrave a Tampa Inteligente através do utilitário de configuração do computador. A Chave FailSafe da Tampa Inteligente, dispositivo para desativar manualmente a trava da Tampa Inteligente, pode ser adquirida na HP. Use a chave FailSafe em caso de esquecimento da senha, falta de energia ou mau funcionamento do computador.
Desempenho fraco do sistema.	O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o fluxo de ar para o computador não está bloqueado.2. Assegure-se de que os ventiladores estejam conectados e funcionando corretamente (alguns ventiladores só funcionam quando necessário).3. Verifique se o dissipador de calor do processador está instalado corretamente.

Solução de problemas gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Desempenho fraco do sistema.(continuação)	A unidade de disco rígido está cheia.	Transfira dados da unidade de disco rígido para liberar mais espaço no disco.
O computador desligou automaticamente e o LED de alimentação pisca na cor vermelha duas vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	A proteção térmica do processador está ativada: O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando. OU O dissipador de calor não está corretamente fixado no processador.	<ol style="list-style-type: none">1. Assegure-se de que os orifícios de ventilação do computador não estejam obstruídos e o ventilador do processador esteja funcionando.2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão liga/desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema. Assegure-se de que o ventilador esteja total e corretamente encaixado ou instalado.3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o.4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente.5. Entre em contato com um revendedor autorizado ou provedor de serviço.

Solução de problemas gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O sistema não liga e os LEDs na parte frontal do computador não estão piscando.	Não é possível ligar o sistema.	<p>Pressione o botão liga/desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.2. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema se ilumine.3. Substitua a placa de sistema. <p>OU</p> <p>Pressione o botão liga/desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido não passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de energia CA que esteja funcionando.2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão liga/desliga estão corretamente conectados à placa de sistema.3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema.4. Verifique se a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão liga/desliga.5. Caso a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema não esteja ligada, então substitua a fonte de alimentação.6. Substitua a placa de sistema.

Solução de problemas da fonte de alimentação

Solução de problemas da fonte de alimentação

Problema	Causa	Solução
A fonte de alimentação desliga-se intermitentemente.	Chave seletora de tensão na parte posterior do chassi do computador não ajustada na tensão correta da rede de energia (115 V ou 230 V).	Selecione a tensão CA correta usando a chave seletora.
	A fonte de alimentação não liga por causa de um defeito interno.	Entre em contato com um provedor de serviço autorizado para substituir a fonte de alimentação.

Solução de problemas da fonte de alimentação (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O computador desligou automaticamente e o LED de alimentação pisca na cor vermelha duas vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	A proteção térmica do processador está ativada: O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando. OU O conjunto dissipador de calor-ventilador não está corretamente fixado no processador.	<ol style="list-style-type: none">1. Assegure-se de que os orifícios de ventilação do computador não estejam obstruídos e o ventilador do processador esteja funcionando.2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão liga/desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema. Assegure-se de que o ventilador esteja total e corretamente encaixado ou instalado.3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o.4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente.5. Entre em contato com um revendedor autorizado ou provedor de serviço.

Solução de problemas da fonte de alimentação (Continuação)

Problema	Causa	Solução
<p>LED de alimentação pisca na cor vermelha, uma vez a cada dois segundos</p> <p>○</p> <p>○ LED de alimentação pisca na cor vermelha quatro vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.</p>	<p>Falha de energia (fonte de alimentação sobrecarregada).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está ajustado na tensão correta. ○ ajuste correto de tensão depende da sua região. 2. Abra o gabinete e assegure-se que o cabo de 4 fios da fonte de alimentação está encaixado no conector da placa de sistema. 3. Verifique se algum dispositivo está causando problemas removendo TODOS os dispositivos conectados (como unidades de disco rígido, disquete ou ópticas e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema entrar no POST, então desligue-o e substitua um dispositivo de cada vez, repetindo esse procedimento até ocorrer a falha. Substitua o dispositivo que está provocando a falha. Continue instalando os dispositivos, um de cada vez, para assegurar que todos estejam funcionando corretamente. 4. Entre em contato com um provedor de serviço autorizado para substituir a fonte de alimentação. 5. Substitua a placa de sistema.

Solução de problemas da fonte de alimentação (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O sistema não liga e os LEDs não estão piscando.	Não é possível ligar o sistema.	<p>Pressione o botão liga/desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.2. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema se ilumine.3. Substitua a placa de sistema. <p>OU</p> <p>Pressione o botão liga/desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido não passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de energia CA que esteja funcionando.2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão liga/desliga estão corretamente conectados à placa de sistema.3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema.4. Verifique se a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão liga/desliga.5. Caso a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema não esteja ligada, então substitua a fonte de alimentação.6. Substitua a placa de sistema.

Solução de problemas de disquete

Causas comuns e soluções para problemas de disquete estão relacionadas na tabela a seguir.



Talvez você precise reconfigurar o computador quando adicionar ou remover hardware, como por exemplo uma unidade de disquete adicional. Consulte [“Solução de problemas de instalação de hardware”](#) para obter instruções.

Solução de problemas de disquete

Problema	Causa	Solução
A luz da unidade de disquete permanece ligada.	O disquete está com defeito.	No Microsoft Windows 2000 e Microsoft Windows XP, clique com o botão direito em Iniciar , clique em Explorar , e selecione uma unidade. Selecione Arquivo > Propriedades > Ferramentas . Em Verificação de erros , clique em Verificar Agora .
	O disquete foi inserido incorretamente.	Remova e insira o disquete novamente.
	O botão da unidade não está pressionado.	Pressione o botão da unidade.
	Os arquivos no disquete estão danificados.	Verifique os disquetes do programa.
	O cabo da unidade não está conectado corretamente.	Conecte o cabo da unidade novamente. Assegure-se de que os quatro pinos estão conectados.
A unidade não foi localizada.	O cabo está solto.	Reconecte o cabo de dados e o cabo de alimentação da unidade de disquete.
	A unidade removível não está encaixada corretamente.	Reencaixe a unidade.

Solução de problemas de disquete (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A unidade não foi localizada. (continuação)	Você tentou conectar automaticamente uma unidade de disco rígido removível cuja segurança Drivelock estava ativada. (Esse recurso é suportado apenas por determinados modelos.)	Desligue o Windows e o computador. Insira a unidade no MultiBay, se ainda não a tiver inserido. Ligue o computador.
A unidade de disquete não está conseguindo gravar um disquete.	O disquete não está formatado.	Formate o disquete.
	O disquete está protegido contra gravação.	Use outro disquete ou remova a proteção contra gravação.
	A unidade de gravação não é a correta.	Verifique a letra da unidade constante na informação de caminho.
	Não há espaço suficiente no disquete.	Use outro disquete.
	O controle de gravação do disquete está ativo.	Use o utilitário de configuração do computador para verificar as definições do recurso de segurança de armazenamento que estiverem desativadas.
	O disquete está com defeito.	Substitua o disquete danificado.
Não é possível formatar o disquete.	Informação de mídia inválida.	Quando for formatar um disco em MS-DOS, você precisará especificar a capacidade do disquete. Por exemplo, para formatar um disquete de 1,44 MB, digite o seguinte comando no prompt do DOS: FORMAT A: /F:1440

Solução de problemas de disquete (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Ocorreu um problema em uma transação com um disco.	A estrutura do diretório está incorreta ou há um problema com algum arquivo.	No Windows 2000 e Windows XP, clique com o botão direito em Iniciar , clique em Explorar e selecione uma unidade. Selecione Arquivo > Propriedades > Ferramentas . Em Verificação de erros , clique em Verificar Agora .
A unidade de disquete não consegue ler um disquete.	O disquete não está formatado.	Formate o disquete. <ol style="list-style-type: none"> 1. No Windows Explorer, selecione a unidade de disquete (A). 2. Clique com o botão direito do mouse na letra da unidade e selecione Formatar. 3. Selecione as opções desejadas e clique em Iniciar para começar a formatar o disquete.
	Você está usando um tipo incorreto de disquete para o tipo de unidade.	Verifique o tipo de unidade que você está usando e use o tipo de disquete correto.
	Você está lendo a unidade incorreta.	Verifique a letra da unidade constante na informação de caminho.
	O disquete está com defeito.	Substitua o disquete por um novo.
Está sendo exibida a mensagem "Disco de sistema inválido".	Foi inserido na unidade um disquete que não contém os arquivos de sistema necessários à inicialização do computador.	Quando a atividade da unidade terminar, remova o disquete e pressione a barra de espaço . O computador deverá inicializar.

Solução de problemas de disquete (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Está sendo exibida a mensagem "Disco de sistema inválido". (continuação)	Ocorreu um erro de disquete.	Reinicie o computador pressionando o botão liga/desliga.
Mensagem que o disco não é de sistema ou ausência de NTLDR.	O sistema está tentando iniciar de um disquete não inicializável.	Remova o disquete da unidade.
Não é possível inicializar do disquete.	O disquete não é de inicialização.	Substitua por um disquete de inicialização.
	A inicialização por disquete foi desativada na configuração do computador.	Execute o utilitário de configuração do computador e ative a inicialização por disquete em Armazenamento > Ordem de inicialização .
	A inicialização por disco removível foi desativada na configuração do computador.	Execute o utilitário de configuração do computador e ative a Inicialização por disco removível em Armazenamento > Opções de armazenamento .
	A validação MBR de disquete está ativada.	Execute o utilitário de configuração do computador e desative a Validação de MBR de disquete em Armazenamento > Opções de armazenamento .

Solução de problemas de unidade de disco rígido

Solução de problemas de unidade de disco rígido

Problema	Causa	Solução
Estão ocorrendo erros na unidade de disco rígido.	A unidade de disco rígido está com setores com defeito ou apresentou falhas.	Use um utilitário para localizar e bloquear os setores com defeito. Se necessário, reformate o disco rígido.
Problema de transação de disco.	A estrutura do diretório está defeituosa ou há um problema em algum arquivo.	No Windows 2000 e Windows XP, clique com o botão direito em Iniciar , clique em Explorar e selecione uma unidade. Selecione Arquivo > Propriedades > Ferramentas . Em Verificação de erros , clique em Verificar Agora .
A unidade não foi localizada (identificada).	<p>O cabo pode estar solto.</p> <p>O sistema talvez não tenha reconhecido automaticamente um novo dispositivo instalado.</p>	<p>Verifique as conexões do cabo.</p> <p>Consulte orientações de reconfiguração na seção “Solução de problemas de instalação de hardware”. Se ainda assim o sistema não reconhecer o novo dispositivo, verifique se o dispositivo está relacionado no utilitário de configuração do computador. Se estiver relacionado, a causa provável é um problema no driver. Se não estiver relacionado, a causa provável é um problema no hardware.</p> <p>Se for uma unidade nova, abra o utilitário de configuração e tente adicionar um atraso de POST em Avançado > Ligar.</p>

Solução de problemas de unidade de disco rígido (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A unidade não foi localizada (identificada). (continuação)	As configurações do jumper da unidade podem estar incorretas.	Se a unidade for uma unidade secundária que tenha sido instalada no mesmo cabo que a unidade primária, verifique se os jumpers de ambas as unidades estão configurados corretamente.
	O controlador da unidade IDE (ATA) está desativado no utilitário de configuração do computador.	Execute o utilitário de configuração do computador e ative os controladores IDE (ATA) primário e secundário em Armazenamento > Opções de armazenamento .
Mensagem que o disco não é de sistema ou ausência de NTLDR.	A unidade responde lentamente logo após ligar o computador.	Execute o utilitário de configuração do computador e aumente o atraso do POST em Avançado > Opções de Ativação .
	O sistema está tentando iniciar de um disquete que não é de inicialização.	Remova o disquete da unidade.
	O sistema está tentando iniciar de uma unidade de disco rígido, mas essa unidade pode estar com defeito.	Insira um disquete de inicialização na respectiva unidade e reinicie o computador. Se a unidade de disco rígido não puder ser acessada após a inicialização com um disquete e a Segurança do MBR estiver ativada, você deverá tentar restaurar a imagem do MBR previamente gravada. Para isso, entre em Configuração e selecione Segurança > Restaurar registro mestre de inicialização .

Solução de problemas de unidade de disco rígido (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Mensagem que o disco não é de sistema ou ausência de NTLDR. (continuação)	Estão faltando arquivos do sistema ou eles foram instalados incorretamente.	Insira um disquete de sistema de inicialização e reinicie. Verifique se a unidade de disco rígido está particionada e formatada. Instale arquivos de sistema correspondentes ao sistema operacional, se necessário.
	A inicialização na unidade de disco rígido foi desativada no utilitário de configuração do computador.	Execute o utilitário de configuração do computador e ative a entrada de unidade de disco rígido na lista Armazenamento > Ordem de inicialização .
O desempenho da unidade de disco rígido Ultra ATA secundária não está otimizado.	Você está usando um cabo incorreto para o tipo de unidade.	Reinstale a unidade de disco rígido Ultra ATA secundária usando um cabo de 80 vias. O cabo de 80 vias é padrão em alguns modelos.
	Tanto o dispositivo UATA lento quanto o rápido estão no mesmo cabo de dados.	Mude os dispositivos UATA lentos para um cabo de dados separado que esteja conectado ao controlador IDE (ATA) secundário na placa de sistema.
O computador não inicializa.	A unidade de disco rígido está danificada.	Observe os bipes e luzes dos LEDs na parte frontal do computador. Consulte o Apêndice A, "Mensagens de erro do POST" para determinar as causas possíveis. Consulte a Garantia Limitada Mundial para obter detalhes.

Solução de problemas de unidade de disco rígido *(Continuação)*

Problema	Causa	Solução
O computador parece estar travado.	O programa em uso parou de responder aos comandos.	Tente o procedimento "Desligar" normal do Windows. Se isso falhar, pressione o botão liga/desliga por quatro ou mais segundos para desligar a energia. Para reiniciar o computador, pressione o botão liga/desliga novamente.


Solução de problemas de vídeo

Se você encontrar algum problema de vídeo, consulte a documentação que acompanha o monitor e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de problemas de vídeo

Problema	Causa	Solução
Tela em branco (sem vídeo).	O monitor não está ligado e a luz do monitor não está acesa.	Ligue o monitor e verifique se a luz acende.
	Os cabos não estão conectados corretamente.	Verifique a conexão do cabo do monitor ao computador e à tomada elétrica.
	Talvez um utilitário de proteção de tela tenha sido instalado ou o recurso de economia de energia tenha sido ativado.	Pressione qualquer tecla ou clique no botão do mouse e, se você tiver configurado uma senha, digite-a.

Solução de problemas de vídeo (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Tela em branco (sem vídeo). (continuação)	A memória ROM do sistema está com defeito; o sistema está sendo executado no modo Bloco de Inicialização FailSafe (indicado por oito bipes).	Efetue o flash da memória ROM novamente usando o disquete ROMPaq. Consulte a seção "FailSafe Boot Block ROM" do <i>Guia de Gerenciamento de Desktop</i> para obter mais informações.
	Você está usando um monitor de sincronização fixa que não sincronizará com a resolução escolhida.	Confirme se o monitor pode aceitar a taxa de varredura horizontal da resolução escolhida.
	O computador está no modo de espera .	Pressione o botão liga/desliga para sair do modo de espera .
<p> CUIDADO: Ao tentar sair do modo de espera, não mantenha o botão liga/desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados.</p>		
	O cabo está ligado no conector incorreto.	Se o sistema do computador possui um conector gráfico integrado e um conector de placa AGP, conecte o cabo do monitor no conector da placa AGP localizado na área de placas de expansão na parte posterior do computador.

Solução de problemas de vídeo (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Tela em branco (sem vídeo). (continuação)	As configurações do monitor no computador não são compatíveis com o monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie o computador e pressione F8 durante a inicialização quando observar "Pressione F8" no canto inferior direito da tela.2. Usando as teclas de setas do teclado, selecione Ativar modo VGA e pressione Enter.3. No Painel de controle do Windows, clique duas vezes no ícone Vídeo e selecione a guia Configurações.4. Use o controle deslizante para ajustar a resolução.
O LED de alimentação pisca na cor vermelha seis vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe seis vezes.	Erro de pré-vídeo gráfico.	Para sistemas com placa gráfica: <ol style="list-style-type: none">1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema.2. Substitua a placa gráfica.3. Substitua a placa de sistema. Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.
O monitor não funciona apropriadamente quando são usados recursos de economia de energia.	Um monitor que não conta com o recurso de economia de energia está sendo utilizado com a opção de economia de energia ativada.	Desative o recurso de economia de energia.
Caracteres esmaecidos.	Os controles de brilho e contraste não estão definidos corretamente.	Ajuste os controles de brilho e contraste do monitor.

Solução de problemas de vídeo (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Caracteres esmaecidos. (continuação)	Os cabos não estão conectados corretamente.	Verifique se o cabo de vídeo gráfico está firmemente conectado à placa gráfica e ao monitor.
Vídeo embaralhado ou não é possível ajustar a resolução solicitada.	Se o controlador gráfico tiver sido atualizado, os drivers gráficos corretos talvez não tenham sido carregados.	Instale os drivers de vídeo incluídos no kit de atualização.
	O monitor não é capaz de apresentar a resolução solicitada.	Altere a resolução solicitada.
A imagem apresenta falhas ou rola, estremece ou pisca.	Talvez nem todas as conexões do monitor tenham sido feitas ou o monitor foi ajustado incorretamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confirme se o cabo do monitor está firmemente conectado ao computador. 2. Em um sistema com dois monitores ou se houver outro monitor bem próximo, assegure-se de que os monitores não estão interferindo nos respectivos campos eletromagnéticos afastando-os um do outro. 3. Talvez haja luzes fluorescentes ou ventiladores muito próximos do monitor.
	O monitor precisa ser desmagnetizado.	Desmagnetize o monitor. Consulte a documentação que acompanha o monitor para obter instruções.
Ruído de vibração ou chocalhar vindo do interior do monitor CRT quando ele é ligado.	A bobina de desmagnetização foi ativada.	Nenhuma. É normal a ativação da bobina de desmagnetização quando o monitor é ligado.

Solução de problemas de vídeo (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Ruído de cliques vindo do interior do monitor CRT.	Relés eletrônicos foram ativados dentro do monitor.	Nenhuma. É normal que alguns monitores façam um ruído de cliques quando são ligados e desligados, ao entrar e sair do modo de espera e ao alterar a resolução.
Ruído de tom agudo vindo do interior do monitor de cristal líquido.	Os ajustes de brilho e contraste estão altos demais.	Reduza o nível dos ajustes de brilho e contraste.
Foco impreciso; efeito de listras, fantasmas ou sombras; linhas horizontais rolando; barras verticais tênues; ou incapacidade de centralizar a imagem na tela. (monitores de cristal líquido usando somente uma conexão de entrada VGA analógica)	Os circuitos de conversão digital internos do monitor de cristal líquido podem estar sendo incapazes de interpretar a sincronização de saída da placa gráfica.	<ol style="list-style-type: none">1. Selecione a opção de auto-ajuste do monitor em seu menu de tela.2. Sincronize manualmente as funções relógio e fase do relógio no menu de tela. Para fazer download de um SoftPaq que o ajudará na sincronização, vá no Web site descrito a seguir, selecione o monitor apropriado e faça download do SP20930 ou do SP22333: http://h30091.www3.hp.com/suporte/
Certos símbolos digitados não aparecem corretamente.	A fonte usada não suporta esse símbolo em particular.	Use o mapa de caracteres para localizar e selecionar o símbolo apropriado. Clique em Iniciar > Todos os programas > Acessórios > Ferramentas de sistema > Mapa de caracteres . Você pode copiar o símbolo do mapa de caracteres em um documento.

Solução de problemas de áudio

Se o computador tiver recursos de áudio e você deparar-se com problemas de áudio, consulte as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de problemas de áudio

Problema	Causa	Solução
O alto-falante ou fone de ouvido não reproduz nenhum som.	O controle de volume do software está abaixado.	Clique duas vezes no ícone do Alto-falante na barra de tarefas e, em seguida, assegure-se de a caixa Sem áudio não estar selecionada e ajuste o volume deslizando o controle.
	Os alto-falantes externos não estão ligados.	Ligue os alto-falantes externos.
	Os alto-falantes externos estão conectados no conector de áudio incorreto.	Consulte a documentação da placa de som para obter a conexão correta dos alto-falantes.
	O cabo de áudio não está conectado.	Faça a conexão do cabo de áudio entre a unidade de CD ou DVD-ROM e a placa de sistema.

Solução de problemas de áudio (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O alto-falante ou fone de ouvido não reproduz nenhum som. (continuação)	O áudio digital de CD não está ativo.	Ativar o áudio digital de CD: <ol style="list-style-type: none">1. No Painel de controle, selecione Sistema.2. Na guia Hardware, clique no botão Gerenciador de dispositivos.3. Clique com o botão direito do mouse no dispositivo CD/DVD e selecione Propriedades.4. Na guia Propriedades, assegure-se de que "Ativar áudio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM" esteja marcado.
	Fones de ouvido ou dispositivos ligados no conector de saída silenciam o alto-falante interno.	Ligue e use o fone de ouvido ou os alto-falantes externos, se estiverem conectados, ou desconecte-os.
	O volume foi emudecido.	<ol style="list-style-type: none">1. No Painel de controle, clique em Som, Fala e dispositivos de áudio, então clique em Sons e dispositivos de áudio.2. Clique na caixa de seleção Sem áudio para remover a marca na caixa.
	O computador está no modo de espera .	Pressione o botão liga/desliga para sair do modo de espera .



CUIDADO: Ao tentar sair do **modo de espera**, não mantenha o botão liga/desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados.

Solução de problemas de áudio (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O alto-falante ou fone de ouvido reproduz ruído ou não reproduz nenhum som. (continuação)	O computador talvez não esteja detectando o tipo ou a saída correta do alto-falante/fone de ouvido ou o modo de detecção automática analógico-digital não está ativado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se você estiver usando alto-falantes digitais que tenham um conector estéreo e desejar que o sistema alterne automaticamente para o modo digital, use um adaptador de estéreo para mono para ativar corretamente o recurso de detecção automática. 2. Se um adaptador estéreo para mono não estiver disponível, use as propriedades de multimídia do dispositivo para manualmente alternar o sinal de áudio de analógico para digital. 3. Se o conector do fone de ouvido for mono, use as propriedades de multimídia do dispositivo para comutar o sistema para saída analógica. <p>Para informações sobre como alterar o modo de saída de áudio, consulte o Apêndice D, "Configuração de saída de áudio analógica/digital."</p>



Se você definir digital como o **modo de saída**, o alto-falante interno e os alto-falantes externos analógicos deixarão de reproduzir o áudio até que você alterne para o modo de detecção automática ou modo analógico modo analógico.

Se você definir analógico como o **modo de saída**, os alto-falantes externos digitais não funcionarão até que você altere o modo de saída para o modo de detecção automática ou digital.

Consulte o [Apêndice D, "Configuração de saída de áudio analógica/digital"](#) para informações adicionais.

Solução de problemas de áudio (Continuação)

Problema	Causa	Solução
○ som está entrecortado.	Recursos do processador estão sendo usados por outros aplicativos.	Feche todos os aplicativos que utilizam intensamente o processador.
○ computador parece estar travado ao fazer gravação de áudio.	A unidade de disco rígido pode estar cheia.	Antes de gravar, assegure-se de ter espaço suficiente na unidade de disco rígido. Você também pode tentar gravar o arquivo de áudio em um formato comprimido.

Solução de problemas na impressora

Se você encontrar problemas de impressora, consulte a documentação que acompanha a impressora e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas na Impressora

Problema	Causa	Solução
A impressora não imprime.	A impressora não está ligada e on-line. Os drivers de impressora corretos para o aplicativo não estão instalados.	Ligue a impressora e confirme se ela está on-line. 1. Instale o driver de impressora correto para o aplicativo. 2. Experimente imprimir usando o comando do MS-DOS : DIR C:\ > [porta da impressora] onde [porta da impressora] é o endereço da impressora que está sendo utilizada. Se a impressora funcionar, recarregue o driver da impressora.

Solução de Problemas na Impressora *(Continuação)*

Problema	Causa	Solução
A impressora não imprime. <i>(continuação)</i>	Se você estiver em rede, talvez não tenha efetuado a conexão com a impressora.	Efetue as conexões apropriadas da impressora com a rede.
	A impressora talvez tenha falhado.	Execute o teste automático da impressora.
A impressora não liga.	Os cabos talvez não estejam conectados corretamente.	Conecte novamente os cabos e verifique o cabo de alimentação e tomada elétrica.
A impressora imprime informações incompreensíveis.	O driver de impressora correto para o aplicativo não está instalado.	Instale o driver de impressora correto para o aplicativo.
	Os cabos talvez não estejam conectados corretamente.	Conecte novamente todos os cabos.
	A memória da impressora talvez esteja sobrecarregada.	Reinicialize a impressora desligando-a por um minuto e, em seguida, ligue-a.
A impressora está off-line.	Talvez a impressora esteja sem papel.	Examine a bandeja de papel e coloque papel, se estiver vazia. Selecione on-line.

Solução de problemas de teclado e mouse

Se você encontrar problemas de teclado ou mouse, consulte a documentação que acompanha o equipamento e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de problemas de teclado

Problema	Causa	Solução
Os comandos de teclado e a digitação não são reconhecidos pelo computador.	O conector do teclado não está conectado corretamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Na área de trabalho do Windows, clique em Iniciar.2. Clique em Desligar. É exibida a caixa de diálogo Desligar o Windows.3. Selecione Desligar.4. Após o desligamento estar concluído, reconecte o teclado na parte posterior do computador e reinicialize o computador.
	O programa em uso parou de responder aos comandos.	Desligue o computador usando o mouse e, em seguida, reinicie o computador.
	O teclado precisa de reparos.	Consulte a Garantia Limitada Mundial para obter detalhes.
	O computador está no modo de espera .	Pressione o botão liga/desliga para sair do modo de espera .



CUIDADO: Ao tentar sair do **modo de espera**, não mantenha o botão liga/desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados.

O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são usadas.	A tecla Num Lock pode estar ativada.	Pressione a tecla Num Lock . A luz Num Lock deve estar apagada para que você possa usar as teclas de seta. A tecla Num Lock pode ser desativada (ou ativada) no utilitário de configuração do computador.
---	---	---

Solução de problemas com o mouse

Problema	Causa	Solução
O mouse não responde aos movimentos ou está muito lento.	O conector do mouse não está corretamente conectado na parte posterior do computador.	Desligue o computador usando o teclado. <ol style="list-style-type: none"> 1. Pressione as teclas Ctrl e Esc ao mesmo tempo (ou pressione a tecla com o logotipo do Windows) para exibir o menu Iniciar. 2. Use as teclas de seta para cima e para baixo para selecionar Desligar e, em seguida, pressione a tecla Enter. 3. Use as teclas de seta para cima e para baixo para selecionar a opção Desligar e, em seguida, pressione a tecla Enter. 4. Após o desligamento estar concluído, plugue o conector do mouse na parte posterior do computador (ou do teclado) e reinicialize o computador.
	O programa em uso parou de responder aos comandos.	Desligue o computador usando o teclado e, em seguida, reinicie o computador.
	O mouse precisa de reparos.	Consulte a Garantia Limitada Mundial para obter detalhes.
	O computador está no modo de espera .	Pressione o botão liga/desliga para sair do modo de espera .



CUIDADO: Ao tentar sair do **modo de espera**, não mantenha o botão liga/desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados.

Solução de problemas com o mouse (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O mouse só se move na vertical, na horizontal ou o movimento é irregular.	A esfera do mouse está suja.	Remova a tampa da esfera na parte inferior do mouse e limpe-a com um kit de limpeza de mouse disponível na maioria das lojas de computadores.

Solução de problemas de instalação de hardware

Talvez você precise reconfigurar o computador quando adicionar ou remover hardware, como por exemplo uma unidade de disquete adicional. Se você instalar um dispositivo plug and play, o Windows 2000 e o Windows XP reconhecerão automaticamente o dispositivo e configurarão o computador. Se você instalar um dispositivo que não seja plug and play, deverá reconfigurar o computador depois que concluir a instalação do novo hardware. No Windows 2000, selecione o ícone **Adicionar novo hardware** no **Painel de controle** (no Windows XP, use o **Assistente para adicionar hardware**) e siga as instruções exibidas na tela.

Solução de Problemas de instalação de hardware

Problema	Causa	Solução
Um novo dispositivo não é reconhecido como parte do sistema.	O dispositivo não estão posicionado ou conectado corretamente.	Confirme se o dispositivo está apropriada e firmemente conectado e se os pinos no conector não estão tortos.
	O(s) cabo(s) do novo dispositivo externo está(ão) frouxo(s) ou os cabos de alimentação estão desconectados.	Confirme se todos os cabos estão apropriada e firmemente conectados e se os pinos no cabo ou conector não estão tortos.

Solução de Problemas de instalação de hardware (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Um novo dispositivo não é reconhecido como parte do sistema. (continuação)	O botão liga/desliga do novo dispositivo externo não está ligado.	Desligue o computador, ligue o dispositivo externo e, em seguida, ligue o computador para integrar o dispositivo ao sistema do computador.
	Quando o computador informou que a configuração havia sofrido alterações, você não as aceitou.	Reinicialize o computador e siga as instruções para que possa aceitar as alterações.
	Uma placa plug and play poderá não se configurar automaticamente quando adicionada se a configuração padrão entrar em conflito com outros dispositivos.	Use o Gerenciador de dispositivos do Windows 2000 ou do Windows XP para cancelar a seleção das definições automáticas da placa e escolha uma configuração básica que não gere conflito entre os recursos. Além disso, você pode usar o utilitário de configuração do computador para reconfigurar ou desativar dispositivos a fim de solucionar conflito entre os recursos.


Solução de Problemas de instalação de hardware (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O computador não inicializa.	Foram usados módulos errados de memória na atualização, ou os módulos de memória foram instalados no local errado.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise a documentação que acompanha o sistema para determinar se você está usando os módulos corretos de memória e verificar a instalação correta.2. Observe os bipes e luzes dos LEDs na parte frontal do computador. Consulte o Apêndice A, "Mensagens de erro do POST" para determinar as causas possíveis.3. Se o problema ainda assim não puder ser resolvido, entre em contato com o Suporte ao Cliente.
O LED de alimentação pisca na cor vermelha cinco vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe cinco vezes.	A memória está instalada incorretamente ou está com defeito.	<ol style="list-style-type: none">1. Reencaixe os DIMMs. Ligue o sistema.2. Reinstale os DIMMs, uma de cada vez, para isolar o módulo defeituoso.3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP.4. Substitua a placa de sistema.
O LED de alimentação pisca na cor vermelha seis vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe seis vezes.	A placa de vídeo não está encaixada corretamente ou está com defeito, ou a placa de sistema está com defeito.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema.2. Substitua a placa gráfica.3. Substitua a placa de sistema. <p>Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>

Solução de problemas de rede

Causas e problemas comuns de rede estão relacionados na tabela a seguir. Essas instruções não discutem o processo de depuração dos cabos da rede.

Solução de problemas de rede

Problema	Causa	Solução
O recurso Wake-on-LAN não está funcionando.	Wake-on-LAN não está ativado.	Use o aplicativo de controle de rede para ativar o Wake-on-LAN. Consulte o <i>Guia de Gerenciamento de Desktop</i> .
O driver de rede não detecta o controlador de rede.	O controlador de rede está desativado.	Execute o utilitário de configuração do computador para ativar o controlador de rede.
	Driver de rede incorreto.	Verifique na documentação do controlador de rede qual é o driver correto ou obtenha o driver mais recente no site do fabricante na Web.
 A luz de status da rede deve piscar quando existe atividade na rede.	Nenhuma rede ativa foi detectada.	Examine se as conexões dos cabos e dos equipamentos da rede estão corretas.
	O controlador de rede não foi configurado corretamente.	Use o aplicativo de controle da rede para examinar se o dispositivo está funcionando adequadamente. Consulte o <i>Guia de Comunicações em Rede</i> .
	O driver da rede não foi carregado corretamente.	Reinstale os drivers da rede. Consulte o <i>Guia de Comunicações em Rede</i> .
	O sistema não consegue detectar a rede automaticamente.	Desative o recurso de detecção automática e force o sistema a entrar no modo de operação correto. Consulte o <i>Guia de Comunicações em Rede</i> .

Solução de problemas de rede (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O diagnóstico está relatando uma falha.	O cabo não está conectado firmemente.	Examine se o cabo está firmemente preso ao conector da rede e se a outra extremidade do cabo está firmemente conectada ao dispositivo correto.
	O cabo está ligado no conector incorreto.	Verifique se o cabo está ligado no conector correto.
	Há algum problema no cabo ou no dispositivo ligado na outra extremidade do cabo.	Examine se o cabo e o dispositivo na outra extremidade estão funcionando corretamente.
	A interrupção do controlador de rede é compartilhada com uma placa de expansão.	No menu Avançado do utilitário de configuração do computador, altere as configurações de recursos da placa.
O diagnóstico não apresenta erros, mas o computador não se comunica com a rede.	O controlador de rede está com defeito.	Entre em contato com um provedor de serviço autorizado.
	Os drivers da rede não foram carregados ou os parâmetros do driver não correspondem à configuração atual.	Confirme se os drivers da rede foram carregados e se os parâmetros do driver correspondem à configuração do controlador de rede. Verifique se o cliente e o protocolo corretos da rede foram instalados.
O controlador de rede parou de funcionar quando foi adicionada uma placa de expansão no computador.	O controlador de rede não está configurado para esse computador.	Selecione o ícone Rede no Painel de controle e configure o controlador de rede.
	A interrupção do controlador de rede é compartilhada com uma placa de expansão.	No menu Avançado do utilitário de configuração do computador, altere as configurações de recursos da placa.

Solução de problemas de rede (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O controlador de rede parou de funcionar quando foi adicionada uma placa de expansão no computador. (continuação)	O controlador de rede necessita de drivers.	Verifique se os drivers não foram acidentalmente excluídos quando os drivers de uma nova placa de expansão foram instalados.
	A placa de expansão instalada é uma placa de rede (NIC) e está em conflito com a NIC integrada.	No menu Avançado do utilitário de configuração do computador, altere as configurações de recursos da placa.
O controlador de rede pára de funcionar sem motivo aparente.	Os arquivos que contêm os drivers da rede estão corrompidos.	Reinstale os drivers da rede, usando o CD <i>Restore Plus!</i> .
	O cabo não está conectado firmemente.	Examine se o cabo está firmemente preso ao conector da rede e se a outra extremidade do cabo está firmemente conectada ao dispositivo correto.
	O controlador de rede está com defeito.	Entre em contato com um provedor de serviço autorizado.
A nova placa de rede não inicializa.	A nova placa de rede pode estar com defeito ou não atender às especificações padrão da indústria.	Instale uma NIC padrão de mercado que esteja funcionando ou altere a ordem de inicialização do computador para inicializar por outro dispositivo.
Não é possível efetuar conexão com a rede durante a tentativa de Instalação Remota do Sistema.	O controlador de rede não está configurado corretamente.	Verifique a conectividade da rede, se está presente um servidor DHCP e se o servidor de Instalação Remota do Sistema possui os drivers da NIC.

Solução de problemas de rede (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O utilitário de configuração do sistema está informando a existência de uma EEPROM não programada.	EEPROM não programada.	Entre em contato com um provedor de serviço autorizado.

Solução de problemas de memória

Se você encontrar problemas de memória, algumas causas e soluções comuns são relacionadas na tabela a seguir:



CUIDADO: Em relação aos sistemas que suportam memória ECC, a HP não oferece suporte à combinação de memórias ECC e não-ECC. Além disso, o sistema não inicializará o sistema operacional.

Solução de problemas de memória

Problema	Causa	Solução
O sistema não inicializa ou não funciona corretamente após a instalação de módulos de memória adicionais.	O módulo de memória não corresponde ao tipo correto ou ao nível de velocidade para o sistema, ou o novo módulo de memória não está encaixado corretamente.	Substitua o módulo pelo dispositivo padrão da indústria para o computador.
		Em alguns modelos, módulos de memória ECC e não-ECC não podem ser combinados.
Erro de falta de memória.	A configuração da memória talvez não esteja correta.	Use o Gerenciador de dispositivos para verificar a configuração da memória.

Solução de problemas de memória (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Erro de falta de memória. (continuação)	A memória não é suficiente para executar o aplicativo.	Examine a documentação do aplicativo para verificar quais são as exigências de memória.
A contagem de memória durante o POST está incorreta.	Os módulos de memória talvez não estejam instalados corretamente.	Examine se os módulos de memória foram instalados corretamente e se são do tipo correto.
Erro de falta de memória em operação.	Há muitos programas do tipo Terminar e Permanecer Residente (TSR) instalados.	Exclua todos os TSRs que você não necessita.
	A memória não é suficiente para o aplicativo.	Verifique as exigências de memória do aplicativo ou adicione mais módulos de memória ao computador.
O LED de alimentação pisca na cor vermelha cinco vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe cinco vezes.	A memória está instalada incorretamente ou está com defeito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe os DIMMs. Ligue o sistema. 2. Reinstale os DIMMs, uma de cada vez, para isolar o módulo defeituoso. 3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP. 4. Substitua a placa de sistema.

Solução de problemas no processador

Se você encontrar problemas no processador, causas e soluções comuns estão relacionadas na tabela a seguir.

Solução de problemas no processador

Problema	Causa	Solução
Desempenho fraco do sistema.	○ processador está quente.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o fluxo de ar para o computador não está bloqueado.2. Assegure-se de que os ventiladores estejam conectados e funcionando corretamente (alguns ventiladores só funcionam quando necessário).3. Verifique se o dissipador de calor do processador está instalado corretamente.
○ LED de alimentação está vermelho e permanece ligado ○ ○ LED de alimentação pisca na cor vermelha quatro vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	○ processador não está encaixado corretamente ou não está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o processador está presente.2. Reencaixe o processador.

Solução de problemas de CD-ROM e DVD

Se você encontrar problemas de CD-ROM ou DVD, consulte as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir ou a documentação que acompanha o dispositivo opcional.

Solução de Problemas de CD-ROM e DVD

Problema	Causa	Solução
O sistema não inicializa a partir de uma unidade de CD-ROM ou de DVD.	A inicialização no CD-ROM ou DVD não é ativada por meio do Utilitário de configuração do computador.	Execute o utilitário de configuração do computador, ative a inicialização por mídia removível e verifique as definições da ordem de inicialização.
	Há um CD não inicializável na unidade.	Experimente inserir um CD de inicialização na unidade.
Os dispositivos do CD-ROM ou DVD não são detectados ou o driver não foi carregado.	A unidade não está conectada ou configurada adequadamente.	Consulte a documentação que acompanha o dispositivo opcional.
A unidade de DVD não reproduz filme.	Talvez o filme tenha sido regionalizado para um país diferente.	Consulte a documentação que acompanha a unidade de DVD.
	O software decodificador não foi instalado.	Instale o software decodificador.
Não é possível ejetar o CD (unidade de carregamento de bandeja).	O disco não está ajustado adequadamente na unidade.	Desligue o computador e insira um arame de ponta fina no orifício de ejeção de emergência e empurre-o firmemente. Bem devagar, puxe a bandeja para fora até o fim e, em seguida, remova o disco.
A unidade de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM ou DVD-R/RW não consegue ler um disco ou demora muito para iniciar.	O CD foi inserido de cabeça para baixo.	Reinsira o CD com a etiqueta para cima.

Solução de Problemas de CD-ROM e DVD (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A unidade de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM ou DVD-R/RW não consegue ler um disco ou demora muito para iniciar. (continuação)	A unidade de DVD-ROM demora muito para iniciar porque ela precisa determinar o tipo de mídia reproduzida, se de áudio ou de vídeo.	Aguarde pelo menos 30 segundos para permitir à unidade de DVD-ROM determinar o tipo de mídia reproduzida. Caso a reprodução do disco não se inicie, leia as outras soluções listadas para esse tópico.
	O disco de CD ou DVD está sujo.	Limpe o CD ou DVD com um kit de limpeza de CD encontrado na maioria das lojas de computadores.
	O Windows não detecta a unidade de CD-ROM ou DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Use o Gerenciador de dispositivos para remover ou desinstalar o dispositivo em questão.2. Reinicie o computador e deixe que o Windows detecte a unidade de CD ou DVD.
A gravação de CDs de áudio é impossível ou difícil.	Tipo de mídia errado ou de baixa qualidade.	<ol style="list-style-type: none">1. Tente usar uma velocidade de gravação mais baixa.2. Verifique se está usando o tipo de mídia correto para a unidade.3. Tente uma marca de mídia diferente. A qualidade varia grandemente entre os fabricantes.

Solução de problemas de DiskOnKey

Se você encontrar problemas de DiskOnKey, causas e soluções comuns estão relacionadas na tabela a seguir.

Solução de problemas de DiskOnKey

Problema	Causa	Solução
O DiskOnKey não é visualizado como uma letra de unidade no Windows XP.	A letra de unidade após a última unidade física não está disponível.	Altere a letra da unidade padrão do DiskOnKey no Windows XP.
O computador inicializa no DOS após a criação de um DiskOnKey inicializável.	O DiskOnKey é de inicialização.	Instale o DiskOnKey após a inicialização do sistema operacional.

Solução de problemas de acesso à Internet

Se você encontrar problemas de acesso à Internet, consulte o seu Provedor de Acesso à Internet (ISP) ou as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de problemas de acesso à Internet

Problema	Causa	Solução
Não é possível conectar-se à Internet.	A conta do provedor de serviços de Internet (ISP) não está configurada corretamente.	Verifique as configurações da Internet ou entre em contato com o ISP para obter ajuda.
	O modem não está configurado corretamente.	Reconecte o modem. Verifique se as conexões estão corretas usando a documentação de configuração rápida.
	O navegador da Web não está configurado corretamente.	Verifique se o navegador da Web está instalado e configurado para trabalhar com o ISP.

Solução de problemas de acesso à Internet (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Não é possível conectar-se à Internet. (continuação)	O modem a cabo / DSL não está conectado.	Conecte o modem a cabo / DSL. Você deve visualizar a luz do LED "ligado" na frente do modem a cabo / DSL.
	O serviço de cabo / DSL não se encontra disponível ou foi interrompido devido ao mau tempo.	Tente a conexão com a Internet mais tarde ou entre em contato com o ISP. (Caso o serviço de cabo / DSL esteja conectado, a luz do LED "cabo" na frente do modem a cabo/ DSL estará acesa.)
	O cabo CAT5 10/100 está desconectado.	Conecte o cabo CAT5 10/100 entre o modem a cabo e o conector RJ-45 do computador. (Caso a conexão esteja boa, a luz do LED "PC" na frente do modem a cabo/ DSL estará acesa.)
	O endereço IP não está configurado corretamente.	Contacte o ISP para obter o endereço IP correto.
	Os cookies estão corrompidos. (O "cookie" é uma pequena quantidade de informação que um servidor de Web pode armazenar temporariamente no navegador da Web. Isso é útil para que o navegador se lembre de alguma informação específica que o servidor de Web poderá recuperar posteriormente).	<p>Windows 2000</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selecione Iniciar > Configurações > Painel de controle.2. Clique duas vezes em Opções da Internet.3. Na guia Geral, clique no botão Excluir Cookies. <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selecione Iniciar > Painel de controle.2. Clique duas vezes em Opções da Internet.3. Na guia Geral, clique no botão Excluir Cookies.

Solução de problemas de acesso à Internet (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Não é possível iniciar programas da Internet automaticamente.	Você precisa fazer logon no ISP antes que alguns programas possam iniciar.	Faça logon no ISP e inicie o programa desejado.
A Internet demora muito para fazer o download dos Web sites.	O modem não está configurado corretamente.	<p>Verifique se a velocidade do modem e a porta COM estão corretamente selecionadas.</p> <p><i>Windows 2000</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecione Iniciar > Configurações > Painel de controle. 2. Clique duas vezes em Sistema. 3. Clique na guia Hardware. 4. Na área do Gerenciador de dispositivos, clique no botão Gerenciador de dispositivos. 5. Clique duas vezes em Portas (COM e LPT). 6. Clique com o botão direito na porta COM usada pelo modem, então clique em Propriedades. 7. Em Status do dispositivo, verifique se o modem está funcionando corretamente. 8. Em Uso do dispositivo, verifique se o modem está ativado. 9. Se houver mais problemas, clique no botão Solução de problemas e siga as instruções na tela.

Solução de problemas de acesso à Internet (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A Internet demora muito para fazer o download dos Web sites. (continuação)	O modem não está configurado corretamente. (continuação)	Verifique se a velocidade do modem e a porta COM estão corretamente selecionadas. (continuação) Windows XP <ol style="list-style-type: none">1. Selecione Iniciar > Painel de controle.2. Clique duas vezes em Sistema.3. Clique na guia Hardware.4. Na área do Gerenciador de dispositivos, clique no botão Gerenciador de dispositivos.5. Clique duas vezes em Portas (COM e LPT).6. Clique com o botão direito na porta COM usada pelo modem, então clique em Propriedades.7. Em Status do dispositivo, verifique se o modem está funcionando corretamente.8. Em Uso do dispositivo, verifique se o modem está ativado.9. Se houver mais problemas, clique no botão Solução de problemas e siga as instruções na tela.

Solução de problemas de software

Os problemas de software, em sua maioria, ocorrem por causa do seguinte:

- O aplicativo não foi instalado ou configurado corretamente.
- Não há memória suficiente para executar o aplicativo.
- Há um conflito entre os aplicativos.
- Confirme se todos os dispositivos necessários foram instalados.
- Se você tiver instalado um outro sistema operacional diferente do instalado em fábrica, verifique se ele é suportado no sistema de computação.

Se estiver disponível, execute o utilitário Registro de configurações para verificar se alguma alteração efetuada no software pode estar causando um problema. Consulte o *Guia de Gerenciamento de Desktop* no CD de *Documentação* para obter mais informações.

Se você encontrar problemas de software, veja as soluções aplicáveis relacionadas na tabela a seguir.

Solução de problemas de software

Problema	Causa	Solução
O computador não inicializa.	Os arquivos de sistema podem estar danificados.	Observe os bipes e luzes dos LEDs na parte frontal do computador. Consulte o Apêndice A, "Mensagens de erro do POST" para determinar as causas possíveis. Consulte o Compaq Restore Kit (Kit de Restauração Compaq) ou a Garantia Limitada Mundial para obter detalhes.

Solução de problemas de software (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A mensagem de erro "Ocorreu uma operação ilegal" é exibida.	O software sendo usado não é certificado pela Microsoft para a sua versão do Windows.	Verifique se o software é certificado pela Microsoft para a sua versão do Windows (verifique a embalagem do programa quanto a essa informação).
	Os arquivos de configuração estão corrompidos.	Se possível, grave todos os dados, feche todos os programas e reinicie o computador.

Entrando em contato com o Suporte ao Cliente

Para obter ajuda e serviços, entre em contato com o revendedor ou representante autorizado. Para localizar um revendedor ou representante próximo, visite www.hp.com.br



Se você levar o computador a um revendedor, representante ou provedor de serviço autorizado para manutenção, lembre-se de fornecer as senhas de configuração e ativação caso as tenha estabelecido.

Mensagens de erro do POST

Este apêndice relaciona os códigos de erro, mensagens de erro e as diversas luzes indicadoras e seqüências audíveis que você poderá encontrar durante o autoteste de ligação (POST) ou quando reiniciar o computador, a origem provável do problema, e os passos que você pode seguir para corrigir a condição de erro.

Se a opção de mensagens de POST estiver desativada, várias mensagens do sistema durante o POST serão suprimidas, como contagem de memória e mensagens de texto não relacionadas com erros. Se ocorrer um erro de POST, a tela exibirá a mensagem de erro. Para alternar manualmente para o modo ativado de mensagens de POST, pressione qualquer tecla (exceto **F10** ou **F12**). O modo padrão de mensagens de POST é o desativado.

A velocidade de acordo com a qual o computador carrega o sistema operacional e a extensão pela qual o sistema é testado dependem da seleção do modo POST.

Inicialização Rápida é um processo rápido de inicialização que não executa todos os testes de nível do sistema, como, por exemplo, o teste de memória. Inicialização Completa executa todos os testes de sistema baseados em memória ROM e demora para ser concluído.

Além disso, a Inicialização Completa pode ser definida para ser executada em um determinado número de dias durante o mês, seguindo uma programação regular. Para estabelecer essa programação, reconfigure o computador para o modo Inicialização Completa a Cada x Dias, usando o utilitário de configuração do computador.



Para obter mais informações sobre o utilitário de configuração do computador, consulte o *Guia do utilitário de configuração (F10) do computador* no CD de Documentação.

Códigos numéricos e mensagens de texto do POST

Esta seção trata dos erros de POST que possuem códigos numéricos associados. A seção também inclui algumas mensagens de texto que podem ser encontradas durante o POST.



O computador irá emitir um bipe após uma mensagem de texto de POST ser exibida na tela.

Códigos numéricos e mensagens de texto

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
101-Erro de memória ROM opcional	Checksum de memória ROM de sistema ou memória ROM de placa de expansão opcional.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique a memória ROM correta.2. Efetue o flash da memória ROM se necessário.3. Se você tiver adicionado recentemente uma placa de expansão, remova-a e verifique se o problema persiste.4. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.")5. Se a mensagem não for mais exibida, provavelmente há algum problema na placa de expansão.6. Substitua a placa de sistema.
102-Falha na placa de sistema	DMA ou temporizadores	<ol style="list-style-type: none">1. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.")2. Remova as placas de expansão.3. Substitua a placa de sistema.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
103-Falha na placa de sistema (continuação)	DMA ou temporizadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.") 2. Remova as placas de expansão. 3. Substitua a placa de sistema.
150-SafePost ativo	A placa de expansão PCI não está respondendo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie o computador. 2. Desative o SafePost. 3. Se a placa de expansão não responder, substitua-a.
162-Opções do sistema não definidas	<p>Configuração incorreta.</p> <p>A bateria do RTC (relógio em tempo real) provavelmente precisa ser substituída.</p>	<p>Execute o utilitário de configuração do computador.</p> <p>Redefina a data e a hora no Painel de controle. Se o problema persistir, substitua a bateria do RTC. Consulte o <i>Guia de Referência do Hardware</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova bateria ou entre em contato com o representante ou revendedor autorizado para substituir a bateria do RTC.</p>
163-Hora e data não definidas	<p>Hora ou data incorreta na memória de configuração.</p> <p>A bateria do RTC (relógio em tempo real) provavelmente precisa ser substituída.</p> <p>O jumper da CMOS talvez não esteja instalado adequadamente.</p>	<p>Redefina a data e a hora no Painel de controle (o utilitário de configuração do computador também pode ser usado para atualizar a data e a hora do RTC). Se o problema persistir, substitua a bateria do RTC. Consulte o <i>Guia de Referência do Hardware</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova bateria ou entre em contato com o representante ou revendedor autorizado para substituir a bateria do RTC.</p> <p>Verifique se o jumper da CMOS está colocado apropriadamente, se for necessário.</p>

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
164-Erro de tamanho da memória	Configuração incorreta da memória.	<ol style="list-style-type: none">1. Execute o utilitário de configuração do computador ou utilitários do Microsoft Windows.2. Verifique se os módulos de memória estão instalados corretamente.3. Se você tiver adicionado um módulo de memória de outro fabricante, faça um teste usando somente módulos de memória da HP.4. Teste o tipo de módulo de memória apropriado.
183-Definição inválida do jumper do processador	O jumper da placa de sistema está configurado incorretamente.	Recoloque os jumpers da placa de sistema de modo que correspondam à velocidade do processador e do barramento (em determinados modelos).
201-Erro de memória	Falha de memória RAM.	<ol style="list-style-type: none">1. Execute o utilitário de configuração do computador ou utilitários do Windows.2. Examine se os módulos de memória e continuidade estão instalados corretamente.3. Teste o tipo de módulo de memória apropriado.4. Remova e substitua os módulos de memória, um por vez, para isolar o módulo defeituoso.5. Substitua o(s) módulo(s) defeituoso(s).6. Se o erro persistir depois que os módulos de memória forem substituídos, substitua a placa de sistema.
202-Desacordo entre tipos de memória	Os módulos de memória não são equivalentes.	Substitua os módulos de memória por conjuntos equivalentes.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
207-ECC corrigiu erros de bit único no(s) soquete(s) y,y,... do módulo de memória.	Erro ECC de bit único.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teste o tipo de módulo de memória apropriado. 2. Experimente outro soquete de memória. 3. Substitua o módulo de memória se o problema persistir.
212-Falha do processador	O processador não inicializou.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coloque novamente o processador no respectivo soquete. 2. Se o processador não responder, substitua-o.
213-Módulo de memória incompatível no(s) soquete(s) X, X, ...	O módulo de memória no soquete de memória identificado na mensagem de erro não contém informações SPD fundamentais ou é incompatível com o chipset.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teste o tipo de módulo de memória apropriado. 2. Experimente outro soquete de memória. 3. Substitua o módulo DIMM por outro módulo que atenda ao padrão SPD.
214-Falha de dispositivo de memória. Código de erro: XX, soquetes do módulo de memória: XX	Ocorreu um erro específico em um dispositivo de memória instalado no soquete identificado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teste o tipo de módulo de memória apropriado. 2. Experimente outro soquete de memória. 3. Substitua o módulo de memória se o problema persistir.
301-Erro de teclado	Falha do teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conecte o teclado novamente, com o computador desligado. 2. Examine se o conector está torto e se estão faltando pinos. 3. Confirme se nenhuma das teclas está pressionada. 4. Substitua o teclado.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
303-Erro de controladora do teclado	controladora do teclado da placa de E/S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conecte o teclado novamente, com o computador desligado. 2. Substitua a placa de sistema.
304-Erro do teclado ou da unidade do sistema	Falha do teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conecte o teclado novamente, com o computador desligado. 2. Confirme se nenhuma das teclas está pressionada. 3. Substitua o teclado. 4. Substitua a placa de sistema.
401-Conflito de atribuição de endereço da porta paralela 1	Conflito de endereço IRQ com outro dispositivo.	Reinicialize o IRQ.
402-Conflito de atribuição de endereço da porta paralela 2	Conflito de endereço IRQ com outro dispositivo.	Reinicialize o IRQ.
403-Conflito de endereço da porta paralela 3 detectado	Conflito de endereço IRQ com outro dispositivo.	Reinicialize o IRQ.
404-Conflito de endereço da porta paralela detectado	Tanto a porta externa quanto a interna estão atribuídas à porta paralela X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remova todas as placas de expansão da porta paralela. 2. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.") 3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute a configuração de computador.
410-Conflito de interrupção de áudio	Conflito de endereço IRQ com outro dispositivo.	Reinicialize o IRQ.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
411-Conflito de interrupção de placa de interface de rede	Conflito de endereço IRQ com outro dispositivo.	Reinicialize o IRQ.
501-Falha do adaptador de vídeo	Controlador de vídeo gráfico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe a placa gráfica (se aplicável). 2. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.") 3. Verifique se o monitor está conectado e ligado. 4. Substitua o controlador gráfico.
510-A imagem de abertura da tela está corrompida	A imagem de abertura da tela contém erros.	Instale a última versão do ROMPaq para restaurar a imagem.
511-O ventilador da CPU, CPUA ou CPUB não foi detectado	O ventilador da CPU não está conectado ou talvez tenha apresentado defeito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe o ventilador da CPU. 2. Substitua o ventilador da CPU.
512-O ventilador do chassi, chassi traseiro ou chassi frontal não foi detectado	O ventilador do chassi, chassi traseiro ou chassi frontal não está conectado ou talvez tenha apresentado defeito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe o ventilador do chassi, chassi traseiro ou chassi frontal. 2. Substitua o ventilador do chassi, chassi traseiro ou chassi frontal.
514-O ventilador da CPU ou chassi não foi detectado	O ventilador da CPU ou chassi não está conectado ou talvez tenha apresentado defeito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe o ventilador da CPU ou chassi. 2. Substitua o ventilador da CPU ou chassi.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
601-Erro de controlador de disquete	Os circuitos do controlador de disquete ou da unidade de disquete estão incorretos.	<ol style="list-style-type: none">1. Execute o utilitário de configuração do computador.2. Verifique e/ou substitua os cabos.3. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.")4. Substitua a unidade de disquete.5. Substitua a placa de sistema.
602-Erro de registro de inicialização do disquete	O disquete na unidade A não é de inicialização.	Substitua o disquete.
605-Erro de tipo de unidade de disquete	O tipo de unidade não é equivalente.	<ol style="list-style-type: none">1. Execute o utilitário de configuração do computador.2. Desconecte qualquer outro dispositivo da controladora de disquete (unidades de fita).3. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.")
610-Falha de dispositivo de armazenamento externo	A unidade de fita externa não está conectada.	Reinstale a unidade de fita ou pressione F1 e permita que o sistema reconfigure sem a unidade.
611-Conflito de atribuição de endereço da porta da unidade de disquete primária	Erro de configuração.	Execute o utilitário de configuração do computador.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
612-Conflito de atribuição de endereço da porta da unidade de disquete secundária	Erro de configuração.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Execute o utilitário de configuração do computador. 2. Remova as placas de expansão. 3. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.")
660-Foi detectado que o cache de vídeo não funciona corretamente	O cache de vídeo do controlador gráfico integrado não está funcionando apropriadamente e será desativado.	Substitua a placa de sistema se uma degradação gráfica mínima for um problema.
912- A tampa do computador foi removida desde a última vez em que o sistema iniciou	A tampa do computador foi removida desde a última vez em que o sistema iniciou.	Nenhum procedimento é necessário.
914-A bobina da trava do gabinete não está conectada	O mecanismo da trava da Tampa Inteligente está faltando ou não foi conectado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conecte novamente ou substitua o mecanismo de travamento do gabinete. 2. Ajuste ou substitua o cabo do mecanismo de travamento do gabinete.
916-O sensor térmico do dissipador de calor do processador não está conectado	O dissipador de calor do processador não está conectado à placa do sistema.	Reajuste ou substitua o cabo do dissipador de calor do processador que é conectado à placa do sistema.
917-Elevação de expansão não detectada	A placa do transmissor não foi ajustada ou instalada.	Instale a placa do transmissor, se não estiver instalada, ou remova-a e ajuste-a novamente para que a conexão fique perfeita.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
919-Elevação do painel frontal, Multi-Port e/ou Multi-Bay não detectada. Desconecte a máquina e instale a elevação.	A placa do transmissor foi removida ou não foi reinstalada corretamente no sistema.	Reinsira a placa do transmissor.
1151-Conflito de endereço da porta serial A detectado	Tanto a porta externa quanto a interna estão atribuídas à COM1.	<ol style="list-style-type: none">1. Remova todas as placas de expansão da porta serial.2. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.")3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute o utilitário de configuração do computador ou utilitários do Windows.
1152-Conflito de endereço da porta serial B detectado	Tanto a porta serial externa quanto a interna estão atribuídas à COM2.	<ol style="list-style-type: none">1. Remova todas as placas de expansão da porta serial.2. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.")3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute o utilitário de configuração do computador ou utilitários do Windows.
1155-Conflito de endereço de porta serial detectado	Tanto a porta serial externa quanto a interna estão atribuídas ao mesmo IRQ.	<ol style="list-style-type: none">1. Remova todas as placas de expansão da porta serial.2. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.")3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute o utilitário de configuração do computador ou utilitários do Windows.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
1201-Conflito de endereço de áudio do sistema detectado	Conflito de endereço IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Reinicialize o IRQ.
1202-Conflito de endereço da porta MIDI detectado	Conflito de endereço IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Reinicialize o IRQ.
1203-Conflito de endereço da porta de jogos detectado	Conflito de endereço IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Reinicialize o IRQ.
1720-Unidade de disco rígido SMART detectou falha iminente	A unidade de disco rígido está a ponto de deixar de funcionar. (Algumas unidades de disco rígido possuem um patch de firmware que corrige uma mensagem de erro incorreta.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se a unidade de disco rígido está gerando mensagem de erro correta. Execute o teste Sistema de Proteção de Unidade, se disponível. 2. Aplique a correção de firmware se aplicável. (Visite http://h30091.www3.hp.com/suporte/) 3. Faça uma cópia do conteúdo da unidade de disco rígido e substitua-a.
1782-Erro de controladora de disco	Erro nos circuitos da unidade de disco rígido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Execute o utilitário de configuração do computador. 2. Limpe a CMOS. (Consulte Apêndice B, "Segurança com senha e reinicialização da CMOS.") 3. Verifique se os cabos estão ajustados e as definições do jumper. 4. Execute diagnóstico no disco rígido. 5. Desconecte unidades adicionais. 6. Execute o teste Sistema de Proteção de Unidade, se disponível. 7. Substitua a unidade de disco rígido. 8. Substitua a placa de sistema.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem em	Causa Provável	Atitude Recomendável
1800-Alerta de temperatura	A temperatura interna ultrapassou o limite especificado.	<ol style="list-style-type: none">1. Examine se os orifícios de ventilação do computador não estão obstruídos e se o ventilador do processador está funcionando.2. Verifique qual é a velocidade do processador escolhida.3. Substitua o processador.4. Substitua a placa de sistema.
1801-Erro de patch de microcódigo	O processador não é suportado pela memória ROM BIOS.	Atualize o BIOS para uma versão apropriada.
1998-O Registro Mestre de Inicialização foi perdido.	A cópia previamente gravada do MBR foi corrompida.	Execute o utilitário de configuração do computador e grave o MBR do disco de inicialização atual.
1999-O Registro Mestre de Inicialização foi alterado.	O MBR atual não corresponde à cópia do MBR previamente gravada.	Tenha o máximo de cuidado. O MBR talvez tenha sido atualizado por atividades de manutenção rotineiras (gerenciador de disco, fdisk ou format). A substituição do MBR previamente gravado em situações como essa pode causar perda de dados. Se você tiver certeza de que a alteração do MBR não foi intencional e indesejada (por exemplo devido a vírus), execute o utilitário de configuração do computador e restaure a cópia do MBR previamente gravada. Do contrário, execute o utilitário de configuração do computador e desative a segurança do MBR ou grave o MBR do disco de inicialização atual.

Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

Código/Mensagem	Causa Provável	Atitude Recomendável
2000-A unidade de disco rígido do Registro Mestre de Inicialização foi alterada.	A unidade de disco rígido de inicialização atual não é a mesma que a apresentada quando a Segurança MBR foi ativada.	Execute o utilitário de configuração do computador e desative a Segurança do MBR ou grave o MBR do disco de inicialização atual.
Número de série eletrônico inválido.	O número de série eletrônico foi corrompido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Execute o utilitário de configuração do computador. Se a configuração (Setup) já tiver dados no campo e não permitir que o número de série seja inserido, faça download em www.hp.com.br e execute o SP5572.EXE (SNZERO.EXE). 2. Execute o utilitário de configuração do computador e tente inserir um número de série em Segurança, ID do Sistema, e grave as alterações.
Erro em vários bits de ECC detectado no módulo de memória.	O chipset detectou mais de um bit incorreto em palavras quádruplas de 64 bits do array de memória.	Substitua o módulo de memória.
Verificação de paridade 2.	Falha na verificação de paridade da memória RAM.	Executar os utilitários de configuração do computador e Diagnóstico.

LEDs e códigos audíveis do painel frontal do Diagnóstico POST

Esta seção trata dos códigos dos LEDs do painel frontal, bem como dos códigos audíveis que podem ocorrer antes ou durante o POST que não necessariamente tenham um código de erro ou mensagem de texto associada a eles



Se você visualizar LEDs piscando em um teclado PS/2, procure por LEDs piscando no painel frontal do computador e consulte a tabela a seguir para determinar os códigos de LED do painel frontal.



As ações recomendadas na tabela a seguir são listadas na ordem em que deverão ser executadas.

LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos audíveis

Atividade	Bipes	Causa Provável	Atitude Recomendável
LED verde de alimentação ligado.	Nenhuma	Computador ligado.	Nenhuma
LED de alimentação verde pisca a cada dois segundos.	Nenhuma	Computador em modo Suspend para memória RAM (somente determinados modelos) ou em modo suspenso normal.	Nenhuma
LED de alimentação verde pisca quatro vezes, uma vez por segundo.	Nenhuma	Computer em modo Suspend para disco ou "hibernação".	Nenhuma

LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos audíveis (Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Atitude Recomendável
LED de alimentação vermelho pisca duas vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	Nenhuma	<p>A proteção térmica do processador está ativada:</p> <p>○ ventilador pode estar obstruído ou não estar girando.</p> <p>OU</p> <p>○ conjunto dissipador de calor-ventilador não está corretamente fixado no processador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegure-se de que os orifícios de ventilação do computador não estejam obstruídos e o ventilador do processador esteja funcionando. 2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão liga/desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema. Assegure-se de que o ventilador esteja total e corretamente encaixado ou instalado. 3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o. 4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente. 5. Entre em contato com um revendedor autorizado ou provedor de serviço.

LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos audíveis (Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Atitude Recomendável
LED de alimentação vermelho pisca duas vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	Nenhuma	A proteção térmica do processador está ativada: O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando. OU O conjunto dissipador de calor-ventilador não está corretamente fixado no processador.	<ol style="list-style-type: none">1. Assegure-se de que os orifícios de ventilação do computador não estejam obstruídos e o ventilador do processador esteja funcionando.2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão liga/desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema. Assegure-se de que o ventilador esteja total e corretamente encaixado ou instalado.3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o.4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente.5. Entre em contato com um revendedor autorizado ou provedor de serviço.

LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos audíveis (Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Atitude Recomendável
LED de alimentação vermelho permanece ligado. ○	Nenhuma	Processador não instalado (não é uma indicação de processador defeituoso).	1. Verifique se o processador está presente. 2. Reencaixe o processador.
LED de alimentação vermelho pisca três vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos			

LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos audíveis *(Continuação)*

Atividade	Bipes	Causa Provável	Atitude Recomendável
LED de alimentação vermelho pisca uma vez a cada dois segundos ○	Nenhuma	Falha de energia (fonte de alimentação sobrecarregada).	1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.
LED de alimentação vermelho pisca quatro vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.			2. Abra o gabinete e assegure-se que o cabo de 4 fios da fonte de alimentação está encaixado no conector da placa de sistema. 3. Verifique se algum dispositivo está causando problemas removendo TODOS os dispositivos conectados (como unidades de disco rígido, disquete ou ópticas e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema entrar no POST, então desligue-o e substitua um dispositivo de cada vez, repetindo esse procedimento até ocorrer a falha. Substitua o dispositivo que está provocando a falha. Continue instalando os dispositivos, um de cada vez, para assegurar que todos estejam funcionando corretamente. 4. Substitua a fonte de alimentação. 5. Substitua a placa de sistema.

LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos audíveis (Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Atitude Recomendável
LED de alimentação vermelho pisca cinco vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	5	Erro de memória de pré-vídeo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe os módulos DIMM. Ligue o sistema. 2. Reinstale os módulos DIMM, uma de cada vez, para isolar o módulo defeituoso. 3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP. 4. Substitua a placa de sistema.
LED de alimentação vermelho pisca seis vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	6	Erro de pré-vídeo gráfico.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema. 2. Substitua a placa gráfica. 3. Substitua a placa de sistema. <p>Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>
LED de alimentação vermelho pisca sete vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	7	Falha na placa de sistema (a memória ROM detectou a falha antes do vídeo).	Substitua a placa de sistema.
LED de alimentação vermelho pisca oito vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	8	Memória ROM inválida baseada em checksum incorreto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efetue o flash da memória ROM novamente usando o disquete ROMPaq. Consulte a seção "ROM Flash" do <i>Guia de Gerenciamento de Desktop</i> para obter mais informações. 2. Substitua a placa de sistema.

LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos audíveis (Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Atitude Recomendável
O sistema não liga e os LEDs não estão piscando.	Nenhuma	Não é possível ligar o sistema.	<p>Pressione o botão liga/desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.2. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema se ilumine.3. Substitua a placa de sistema. <p>OU</p> <p>Pressione o botão liga/desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido não passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de energia CA que esteja funcionando.2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão liga/desliga estão corretamente conectados à placa de sistema.3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema.4. Verifique se a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão liga/desliga.5. Caso a luz 3.3 V_{aux} na placa de sistema não esteja ligada, então substitua a fonte de alimentação.6. Substitua a placa de sistema.

Segurança com senha e reinicialização da CMOS

Este computador conta com o recurso de senha de segurança, o qual pode ser estabelecido no menu Utilitários do utilitário de configuração do computador.

Este computador suporta dois recursos de senha de segurança, os quais são estabelecidos no menu Utilitários do utilitário de configuração do computador: senha de configuração e senha de ativação. Quando for estabelecida somente a senha de configuração, qualquer usuário poderá acessar todas as informações no computador, exceto no utilitário de configuração do computador. Quando for estabelecida somente a senha de ativação, essa senha será necessária para acessar o utilitário de configuração do computador e quaisquer outras informações no computador. Quando ambas forem estabelecidas, somente a senha de configuração permitirá que o utilitário de configuração do computador seja acessado.

Quando ambas as senhas forem definidas, a senha de configuração poderá, também, ser usada no lugar da senha de ativação, como uma sobreposição, para efetuar logon no computador. Esse recurso é útil para um administrador de rede.

Se você esquecer a senha do computador, há duas formas de cancelar essa senha para que possa acessar as informações no computador:

- Redefinição do jumper da senha
- Usando o botão Limpar CMOS



CUIDADO: O botão CMOS restaurará seus valores padrão de fábrica e apagará todas as informações personalizadas, incluindo senhas, número de equipamentos e definições especiais. É importante fazer backup das configurações da CMOS do computador antes de reinicializá-las em caso de serem necessárias mais tarde. O backup é feito facilmente através do utilitário de configuração do computador. Consulte o *Guia do utilitário de configuração (F10) do computador* para obter informações sobre como fazer backup das definições do CMOS.

Redefinição do jumper da senha

Para desativar os recursos de senha de ativação ou configuração ou para cancelar essas senhas, siga estas etapas:

1. Desligue o sistema operacional adequadamente e, em seguida, desligue o computador e os dispositivos externos e desconecte o cabo de alimentação da tomada de energia.
2. Desconecte o teclado, o monitor e qualquer outro dispositivo externo conectado ao computador.



ADVERTÊNCIA: Para reduzir o risco de danos físicos pessoais devido a choque elétrico e/ou superfícies quentes, lembre-se de desconectar o cabo de alimentação da tomada da parede e não toque nos componentes internos do sistema até que se esfriem.



CUIDADO: Quando o computador está ligado a uma tomada, a fonte de alimentação aplica uma tensão à placa do sistema mesmo quando a unidade está desligada. Se o cabo de alimentação não for desconectado, o sistema pode sofrer danos.



CUIDADO: A eletricidade estática pode danificar os componentes eletrônicos do computador ou do equipamento opcional. Antes de iniciar um novo procedimento, tenha o cuidado de descarregar-se da eletricidade estática, tocando rapidamente um objeto de metal com aterramento. Consulte o guia *Informações Regulamentares e de Segurança* para obter mais informações.

3. Remova a tampa do computador ou o painel de acesso.
4. Localize o conector e o jumper.



Na maioria das placas de sistema, o conector tem o rótulo E49 ou P49.



Para auxílio na localização do jumper da senha e outros componentes da placa de sistema, consulte o Mapa de Componentes Ilustrado (IPM) para o sistema em particular.

5. Remova o jumper dos pinos 1 e 2. Aguarde pelo menos um minuto para os registradores da CMOS serem limpos e recoloque o jumper.
6. Coloque novamente a tampa do computador ou o painel de acesso.
7. Conecte o equipamento externo novamente.
8. Conecte e ligue o computador. Inicie o sistema operacional. Esse processo cancela as senhas atuais e desativa o recurso de senha.
9. Para definir novas senhas, consulte o *Guia do utilitário de configuração (F10) do computador* no CD de *Documentação* para instruções sobre o utilitário de configuração do computador.

Limpeza e redefinição da CMOS

A memória de configuração do computador (CMOS) armazena informações sobre senha e sobre o utilitário de configuração do computador.

Uso do botão CMOS

1. Desligue o computador e qualquer dispositivo externo, e desconecte o cabo de alimentação da tomada.
2. Desconecte o teclado, o monitor e qualquer outro equipamento externo conectado ao computador.



ADVERTÊNCIA: Para reduzir o risco de danos físicos pessoais devido a choque elétrico e/ou superfícies quentes, lembre-se de desconectar o cabo de alimentação da tomada da parede e não toque nos componentes internos do sistema até que se esfriem.



CUIDADO: Quando o computador está ligado a uma tomada, a fonte de alimentação aplica uma tensão à placa do sistema mesmo quando a unidade está desligada. Se o cabo de alimentação não for desconectado, o sistema pode sofrer danos.



CUIDADO: A eletricidade estática pode danificar os componentes eletrônicos do computador ou do equipamento opcional. Antes de iniciar um novo procedimento, tenha o cuidado de descarregar-se da eletricidade estática, tocando rapidamente um objeto de metal com aterramento. Consulte o *Guia de Informações Regulamentares e de Segurança* para obter mais informações.

3. Remova a tampa do computador ou o painel de acesso.



CUIDADO: O botão CMOS restaurará seus valores padrão de fábrica e apagará todas as informações personalizadas, incluindo senhas, número de equipamentos e definições especiais. É importante fazer backup das configurações da CMOS do computador antes de reinicializá-las em caso de serem necessárias mais tarde. O backup é feito facilmente através do utilitário de configuração do computador. Consulte o *Guia do utilitário de configuração (F10) do computador* para obter informações sobre como fazer backup das definições do CMOS.

4. Localize, pressione e mantenha pressionado o botão CMOS durante cinco segundos.



Assegure-se de ter desconectado o cabo de alimentação CA da tomada da parede. O botão CMOS não limpará a CMOS se o cabo de alimentação estiver conectado.



botão CMOS



Para auxílio na localização do botão CMOS e outros componentes da placa de sistema, consulte o Mapa de Componentes Ilustrado (IPM) para o sistema em particular.

5. Coloque novamente a tampa do computador ou o painel de acesso.

6. Conecte os dispositivos externos novamente.

7. Conecte e ligue o computador.



Você precisará restaurar suas senhas e qualquer configuração especial do sistema, bem como a data e a hora.

Consulte o *Guia de Gerenciamento de Desktop* para obter mais instruções sobre restabelecimento de senhas. Para obter instruções sobre o utilitário de configuração do computador, consulte o *Guia do utilitário de configuração (F10) do computador*.

Usando o utilitário de configuração do computador para reinicializar a CMOS

Para reinicializar a CMOS pelo utilitário de configuração do computador, você deve primeiramente acessar o menu **Utilitários** da configuração do computador .

Quando a mensagem do utilitário de configuração do computador for exibida no canto inferior direito da tela, pressione a tecla **F10**. Pressione **Enter** para omitir a tela de abertura, se necessário.



Se não pressionar a tecla **F10** enquanto a mensagem estiver sendo exibida, será necessário desligar e ligar o computador novamente para acessar o utilitário.

Cinco opções de cabeçalho são exibidas no menu Utilitários da configuração do computador: **Arquivo**, **Armazenamento**, **Segurança**, **Energia** e **Avançado**.

Para restaurar as definições padrão de fábrica do CMOS, primeiramente defina a hora e a data e, em seguida, use as teclas de seta ou a tecla **Tab** para selecionar **Arquivo > Definir Padrão e Sair**. Esse procedimento reinicializa as configurações de software, incluindo a ordem de inicialização e outras definições de fábrica. Entretanto, esse processo não forçará a redescoberta do hardware.

Consulte o *Guia de Gerenciamento de Desktop* para obter mais instruções sobre restabelecimento de senhas. Para obter instruções sobre o utilitário de configuração do computador, consulte o *Guia do utilitário de configuração (F10) do computador*.

Sistema de Proteção de Unidade (DPS)

O Sistema de Proteção de Unidade (DPS) é uma ferramenta de diagnóstico integrada nas unidades de disco rígido instaladas em determinados computadores. O DPS foi projetado para ajudar a diagnosticar problemas que possam resultar na substituição injustificada do disco rígido.

Quando esses sistemas são criados, toda unidade de disco rígido instalada é testada utilizando o DPS e um registro permanente de informações essenciais é gravado na unidade. Toda vez que o DPS é executado, os resultados do teste são gravados no disco rígido. O provedor de serviços poderá utilizar essas informações para ajudar a diagnosticar os problemas que fizeram com que você executasse o software DPS.

A execução do DPS não afetará nenhum programa ou dado armazenado na unidade de disco rígido. O teste reside no firmware da unidade de disco rígido e pode ser executado mesmo se o computador não for inicializar em um sistema operacional. O tempo necessário para executar o teste depende do fabricante e do tamanho da unidade de disco rígido; na maioria dos casos, o teste demorará aproximadamente dois minutos por gigabyte.

Use o DPS quando suspeitar de que há algum problema na unidade de disco rígido. Se o computador relatar a mensagem de que uma unidade de disco SMART detectou uma falha iminente, não será necessário executar o DPS; em vez disso, faça uma cópia das informações na unidade de disco rígido e entre em contato com um provedor de serviço para substituir a unidade de disco rígido.

Acesso ao DPS por meio do Diagnóstico para Windows

Para acessar o DPS por meio do Diagnóstico para Windows, execute as seguintes etapas:

1. Ligue o computador e selecione **Meu computador > Painel de controle > Diagnóstico para Windows**.

Cinco opções de cabeçalho serão exibidas na tela **Diagnóstico: Visão geral, Teste, Status, Registro e Erro**.

2. Selecione **Teste > Tipo de teste**.

Três opções de testes são exibidas: **Teste rápido, Teste completo e Teste personalizado**.

3. Selecione **Teste personalizado**.

Duas opções de modo de teste são oferecidas: **Modo interativo e Modo desacompanhado**.

4. Selecione **Teste interativo > Armazenamento > Unidades de disco rígido**.

5. Selecione as unidades específicas a serem testadas > **Teste de Sistema de Proteção de Unidade > Iniciar Teste**.

Quando o teste for concluído, uma dentre três mensagens será exibida para cada uma das unidades testadas:

- Teste finalizado. Código de conclusão 0.
- Teste abortado. Código de conclusão 1 ou 2.
- Teste falhou. É recomendável substituir a unidade. Código de conclusão 3 a 14.

Se o teste falhar, o código de conclusão deve ser registrado e relatado ao representante de serviços para ajudá-lo a diagnosticar o problema do computador.

Acesso ao DPS por meio do utilitário de configuração do computador

Quando o computador não ligar adequadamente, você deverá usar o utilitário de configuração do computador para acessar o programa DPS. Para acessar o DPS, execute as seguintes etapas:

1. Ligue ou reinicie o computador.
2. Quando a mensagem de configuração F10 for exibida no canto inferior direito da tela, pressione a tecla **F10**.



Se não pressionar a tecla **F10** enquanto a mensagem estiver sendo exibida, será necessário desligar e ligar o computador novamente para acessar o utilitário.

Cinco opções de cabeçalho são exibidas no menu Utilitários da configuração do computador: **Arquivo**, **Armazenamento**, **Segurança**, **Energia** e **Avançado**.

3. Selecione **Armazenamento > Autoteste IDE DPS**.

A tela exibirá a lista de unidades de disco rígido que comportam DPS e estão instaladas no computador.



Se não houver nenhuma unidade de disco rígido que comporta o DPS, a opção **Autoteste IDE DPS** não será exibida na tela.

4. Selecione a unidade de disco rígido a ser testada e siga as indicações de prompt para concluir o processo de teste.

Quando o teste for concluído, uma dentre três mensagens será exibida:

- Teste finalizado. Código de conclusão 0.
- Teste abortado. Código de conclusão 1 ou 2.
- Teste falhou. É recomendável substituir a unidade. Código de conclusão 3 a 14.

Se o teste falhar, o código de conclusão deve ser registrado e relatado ao representante de serviços para ajudá-lo a diagnosticar o problema do computador.

D

Configuração de saída de áudio analógica/digital

Alguns computadores podem contar com uma solução de áudio integrada que suporte alto-falantes externos estéreo digitais ou analógicos. Esses sistemas conseguem detectar automaticamente o tipo de alto-falante e enviar o sinal de saída correto. Para alternar manualmente entre analógico, digital e detecção automática, conclua o seguinte conjunto de procedimentos de acordo com seu sistema operacional.



Se você definir digital como o **modo de saída**, o alto-falante interno e os alto-falantes externos analógicos deixarão de reproduzir o áudio até que você altere para o modo de detecção automática ou modo analógico. Se você definir analógico como o **modo de saída**, os alto-falantes externos digitais não funcionarão até que você altere o modo de saída para o modo de detecção automática ou digital.

Microsoft Windows 2000

1. Clique em **Iniciar > Configurações > Painel de controle** e clique duas vezes no ícone **Sistema** para abrir o painel **Propriedades de Sistema**.
2. Selecione **Gerenciador de dispositivos** no painel **Propriedades de Sistema**.
3. Clique em "+" ao lado de **Controladores de som, vídeo e jogos** para ampliar a estrutura.
4. Clique duas vezes no dispositivo de áudio apropriado para abrir seu painel de **Propriedades**.
5. Na área Configuração da guia **Configurações**, altere **Modo de Saída** para o modo desejado.

6. Clique no botão **OK** para fechar o painel **Propriedades**.
7. Feche o painel **Propriedades de Sistemas**.
8. Feche o **Painel de controle**.

Microsoft Windows XP

1. Clique **Iniciar > Painel de controle** e clique duas vezes no ícone **Sons, Fala e Dispositivos de áudio**.
2. Selecione a guia **Hardware**.
3. Realce o dispositivo de áudio apropriado.
4. Clique no botão **Propriedades** para abrir o painel **Propriedades do dispositivo**.
5. Clique na guia **Propriedades**.
6. Clique em "+" ao lado de **Dispositivos de áudio** para ampliar a estrutura.
7. Realce o driver apropriado clicando nele.
8. Clique em **Propriedades**.
9. Clique em **Configurações**.
10. Altere o **Modo de Saída** para a configuração desejada.
11. Clique no botão **OK** para fechar o painel **Propriedades**.
12. Feche o **Painel de controle**.

A

Agente habilitador de diagnósticos remotos
 execução 1–13
 instalação 1–12
 visão geral 1–11

B

bateria do RTC A–3
bateria, relógio em tempo real 2–5

C

CMOS
 botão B–1, B–3
 fazendo backup B–2
 limpeza e redefinição B–3
códigos audíveis A–14
códigos de erro A–1
códigos de erro de processador A–5, A–9
códigos numéricos A–2
configurações de jumper 2–18

D

Diagnóstico para Windows
 Barra de ferramentas 1–5
 Barra de menu 1–5
 detecção 1–2
 execução de testes 1–7
 instalação 1–3
 visão geral 1–1
dicas úteis 2–3

F

falha da controladora de disco A–11

I

Inicialização Completa A–1

Inicialização Rápida A–1

L

LEDs
 energia intermitente A–14
 teclado PS/2 piscando A–14
LEDs piscantes A–14

M

memória
 códigos de erro A–4
 solucionando problemas 2–38
monitor
 caracteres esmaecidos 2–22
 tela em branco 2–20, 2–21
 verificação das conexões 2–4
 vídeo embaralhado 2–23
mostrador de data e hora 2–5

O

opções de inicialização
 Inicialização Completa A–1
 Inicialização Rápida A–1

P

pausas do computador 2–6
placa de sistema, códigos de erro A–2, A–3
porta da unidade de disquete A–9
porta de jogos A–11
porta MIDI A–11
porta paralela A–6
porta serial A–10
POST
 mensagens de erro A–1
 modos A–1
problemas

- acesso à Internet 2–43
- áudio 2–25
- CD-ROM e DVD 2–41
- DiskOnKey 2–43
- disquete 2–13
- fonte de alimentação 2–9
- gerais 2–5
- impressora 2–28
- instalação de hardware 2–32
- memória 2–38
- mouse 2–31
- pequenos 2–3
- rede 2–35
- software 2–47
- teclado 2–30
- unidade de disco rígido 2–17
- unidades ópticas 2–41
- vídeo 2–20
- problemas com o mouse 2–30
- problemas com unidade óptica 2–41
- problemas de áudio 2–25
- problemas de impressora 2–28
- problemas de rede 2–35
- problemas de software 2–47
- problemas gerais 2–5
- problemas no CD-ROM ou DVD 2–41

R

- Recurso Wake-On-Lan 2–35
- redefinição
 - CMOS B–1

- jumper da senha B–1

S

- saída de áudio D–1
- senha
 - ativação B–1
 - cancelamento B–1
 - configuração B–1
 - recursos B–1
 - redefinição do jumper B–2
- senha de ativação B–1
- senha de configuração B–1
- senha de segurança B–1
- Sistema de Proteção de Unidade (DPS)
 - acesso C–2
 - visão geral C–1
- software, proteção e restauração 1–13
- Suporte ao Cliente 2–2, 2–48

T

- teclado
 - código de erro A–5
 - solucionando problemas 2–30
 - teste 2–3
- tela em branco 2–20, 2–21

U

- unidade de disco rígido SMART A–11
- Utilitário Registro de Configurações
 - execução 1–10
 - instalação 1–10
 - visão geral 1–9