

Solução de problemas

Guia do Usuário

© Copyright 2006 Hewlett-Packard
Development Company, L.P.

Microsoft e Windows são marcas registradas
da Microsoft Corporation nos EUA.

As informações contidas neste documento
estão sujeitas a alterações sem aviso. As
únicas garantias para produtos e serviços da
HP são as estabelecidas nas declarações de
garantia expressa que acompanham tais
produtos e serviços. Nenhuma informação
contida neste documento deve ser
interpretada como uma garantia adicional. A
HP não será responsável por erros técnicos
ou editoriais nem por omissões contidos
neste documento.

First Edition: March 2006

Número de peça: 406811-201

Conteúdo

1 Lista de verificação rápida

O computador não inicializa	2
A tela do computador está em branco	3
O software não está funcionando normalmente	4
O computador está ligado, mas não responde	5
O computador está excessivamente quente	5
Um dispositivo externo não está funcionando	6
O computador não conecta a uma rede sem fio	6

2 Atendimento ao cliente

Preparação para entrar em contato com o Atendimento ao Cliente	9
Contato com o Atendimento ao Cliente por e-mail ou telefone	9
Encaminhamento do computador para a assistência técnica	10

Índice	11
--------------	----

1 Lista de verificação rápida

Caso tenha problemas ao trabalhar com o computador, siga as etapas de solução de problemas abaixo:

1. Consulte as informações neste capítulo.
2. Acesse informações adicionais sobre o computador e links para Web sites através do Centro de ajuda e suporte.



Nota Embora várias ferramentas de verificação e reparo exijam uma conexão de Internet, outras ferramentas podem ajudá-lo a solucionar um problema quando o computador estiver fora da rede.

3. Entre em contato com o Atendimento ao Cliente para obter qualquer auxílio. Consulte o capítulo "[Atendimento ao cliente](#)" neste guia.

O computador não inicializa

Para ligar o computador, pressione o botão Liga/Desliga. Quando o computador está ligado, a luz de alimentação fica acesa.

Se o computador não ligar e a luz de alimentação não acender quando o botão Liga/Desliga for pressionado, pode não haver energia adequada para o computador.

As sugestões a seguir podem ajudar a determinar o motivo pelo qual o computador não inicializa:

- Se o computador estiver ligado a uma tomada de CA, verifique se essa tomada está fornecendo energia adequada, ligando outro dispositivo elétrico na tomada.
- Se o computador estiver utilizando alimentação por bateria ou estiver conectado a uma fonte de alimentação externa que não seja uma tomada de CA, conecte-o a uma tomada de CA utilizando o adaptador de CA. Certifique-se de que as conexões do cabo de alimentação e do adaptador de CA estejam firmes.
- Se o computador estiver sendo executado com alimentação por bateria:
 - Remova a bateria principal e a bateria de viagem (se aplicável) e conecte o computador a uma tomada de CA, usando o respectivo adaptador. Se o computador iniciar, pode ser que uma das baterias precise ser substituída.
 - Se a luz da bateria na parte frontal do computador estiver piscando, indica que a bateria está fraca, o que pode fazer com que o computador não inicie. Conecte o computador a uma tomada de CA usando o adaptador de CA para iniciar o computador e permitir o carregamento da bateria.

A tela do computador está em branco

Se o computador não tiver sido desligado e a tela estiver em branco, um ou mais dos seguintes fatores pode ser a causa:

- O computador pode estar no modo de espera ou em hibernação.
- O computador pode não ter sido configurado para exibir a imagem na tela.
- O interruptor do visor ou o sensor de luz ambiente (em determinados modelos somente) pode não estar funcionando corretamente.

As sugestões a seguir podem ajudar a determinar porque a tela do computador está em branco.

- Para sair do modo de espera ou da hibernação, pressione levemente o botão Liga/Desliga.

O modo de espera e a hibernação são recursos de economia de energia que podem desativar a tela. O modo de espera e a hibernação podem ser iniciados pelo sistema enquanto o computador está no Microsoft® Windows® mas não está sendo utilizado, ou quando o computador atingir uma condição de bateria fraca. Para alterar essas e outras configurações de alimentação, selecione **Iniciar > Painel de controle > Desempenho e manutenção > Opções de energia**.

- Para transferir a imagem para a tela do computador, pressione **fn+f4**.

Na maioria dos modelos, quando um dispositivo de exibição externo opcional, como um monitor, é conectado ao computador, a imagem pode ser exibida na tela do computador ou do monitor externo, ou em ambos simultaneamente. Ao pressionar **fn+f4** repetidamente, a imagem alterna entre o visor do computador e um ou mais dispositivos de exibição externos e é exibida simultaneamente em todos os dispositivos.

- Se o computador tiver um interruptor de visor externo, pressione-o para confirmar que ele se move livremente. (Geralmente, o interruptor do visor encontra-se no canto superior esquerdo do teclado.) Se o computador tiver um interruptor de visor magnético, certifique-se de que o computador não esteja próximo a um campo magnético forte, e verifique se há itens magnetizados (p. ex., chave de fenda magnetizada) em contato com o computador.
- Se o computador estiver equipado com um sensor de luz ambiente (somente em determinados modelos), verifique se o sensor não está obstruído.

Geralmente, o sensor de luz ambiente encontra-se no canto inferior esquerdo do visor.

O software não está funcionando normalmente

Se o software parar de responder ou não funcionar corretamente:

- Reinicie o computador:
 - No Windows XP Home, selecione **Iniciar > Desligar o computador > Reiniciar**.
 - No Windows XP Professional, selecione **Iniciar > Desligar o computador > Reiniciar > OK**. (Se estiver registrado em um domínio, a denominação do botão "Desligar o computador" poderá ser alterada para "Desligar".)

Se não for possível reiniciar o computador usando esses procedimentos, consulte a próxima seção, "[O computador está ligado, mas não responde](#)".
- Execute uma verificação de vírus.
- Se o computador parecer mais quente do que o habitual, permita que esfrie até a temperatura ambiente. Para obter mais informações sobre superaquecimento do computador, consulte a seção "[O computador está excessivamente quente](#)", posteriormente neste capítulo.
- Se estiver utilizando um mouse sem fio opcional, certifique-se de que a bateria do mouse esteja devidamente carregada.

O computador está ligado, mas não responde

Se o computador estiver ligado, mas não responder aos aplicativos de software nem aos comandos do teclado, tente desligá-lo primeiro através do sistema operacional, selecionando **Iniciar > Desligar o computador > Desativar**. (Se estiver registrado em um domínio, a denominação do botão "Desligar o computador" poderá ser alterada para "Desligar".)

Se o computador ainda não responder, execute os procedimentos de encerramento de emergência, na seguinte seqüência:

1. Se o computador estiver no Windows, pressione **ctrl+alt+del**. Em seguida, selecione **Desligar o computador > Desativar**.
2. Se não for possível desligar o computador com a seqüência **ctrl+alt+del**, pressione e segure o botão Liga/Desliga por pelo menos 5 segundos.
3. Se não conseguir desligar o computador utilizando o botão Liga/Desliga, desconecte-o da alimentação externa e remova a bateria.



Nota Se não for possível ligar novamente o computador após desligá-lo, consulte "[O computador não inicializa](#)".

O computador está excessivamente quente

É normal o computador ficar quente quando está em uso. Mas se ele estiver *muito* quente, pode estar sofrendo superaquecimento devido a um bloqueio na abertura de ventilação.

Se suspeitar que o problema é superaquecimento, deixe o computador esfriar até que atinja a temperatura ambiente. Então, certifique-se de manter todas as aberturas de ventilação desobstruídas ao usá-lo.



CUIDADO Para impedir o superaquecimento, não obstrua as aberturas. Utilize o computador apenas em superfícies planas e duras. Não permita que outra superfície rígida, como uma impressora, ou superfícies macias, como um traveseiro ou um pedaço de roupa ou tecido grosso bloqueie o fluxo de ar.



Nota O ventilador do computador inicia automaticamente para esfriar os componentes internos e impedir o superaquecimento. É normal que a ventoinha interna ligue e desligue durante o funcionamento do computador.

Um dispositivo externo não está funcionando

Se um dispositivo externo não estiver funcionando como esperado:

- Ligue o dispositivo de acordo com as instruções fornecidas no respectivo guia do usuário. Alguns dispositivos, como monitores e impressoras, podem não obter energia diretamente do computador; portanto, devem ser ligados antes do computador.
- Verifique os seguintes itens:
 - Todas as conexões do dispositivo estão firmes.
 - O dispositivo está recebendo alimentação elétrica.
 - O dispositivo é compatível com seu sistema operacional. Para obter informações sobre compatibilidade, consulte o Web site do fabricante do dispositivo.
 - Os drivers corretos estão instalados e atualizados. Os drivers podem ser encontrados em um CD fornecido com o dispositivo ou no Web site do fabricante do dispositivo.

O computador não conecta a uma rede sem fio

Se o computador não puder ser conectado a uma rede sem fio:

1. Verifique se os dispositivos sem fio estão ativados.
 - Verifique se a luz de conexão sem fio no computador está acesa. Se a luz estiver apagada, pressione o botão de conexão sem fio para acendê-la.
 - Certifique-se de que o hardware do dispositivo sem fio foi corretamente instalado verificando se não há uma marca vermelha ou amarela próxima ao nome do dispositivo no Gerenciador de dispositivos.
 - a. Selecione **Iniciar > Meu computador**.
 - b. Clique com o botão direito na janela e selecione **Propriedades > guia Hardware > Gerenciador de dispositivos**.



Nota Se o botão de conexão sem fio estiver desligado ou o dispositivo Bluetooth ou WWAN estiver desativado no Computer Setup, o dispositivo Bluetooth ou WWAN não será exibido no Gerenciador de dispositivos.

- Abra o Assistente de Conexão Sem Fio e verifique se os dispositivos sem fio estão ativados e ligados. Selecione **Iniciar > HP Info Center > Assistente de Conexão Sem Fio HP**.
 - Verifique se os dispositivos sem fio estão ativados no Computer Setup ou no Setup Utility.
 - a. Abra o Computer Setup ou o Setup Utility ligando ou reiniciando o computador e, em seguida, pressione f10 enquanto a mensagem "F10 = ROM Based Setup" ou "Press <F10> to enter setup" estiver exibida no canto inferior esquerdo da tela.
 - b. Use as teclas de seta para selecionar **Avançado > Opções de dispositivo** ou **Avançado** e, em seguida, pressione **Enter**.
2. Verifique se a janela Conexão de rede sem fio do Windows pode exibir a rede.
- Clique no botão **Atualizar** para que o Windows pesquise todos os canais de pontos de acesso disponíveis.
 - Verifique se o computador está dentro da faixa ideal de um roteador sem fio (ponto de acesso).
 - Verifique se a antena de conexão sem fio do computador não está obstruída.
 - Se a janela Conexão de rede sem fio do Windows exibir a mensagem "Não foi possível configurar esta conexão sem fio", ou se a guia Redes sem fio não estiver disponível ou faltando na janela Propriedades da Conexão de rede sem fio, verifique se um utilitário de outro fabricante foi instalado. A maioria dos utilitários de configuração de terceiros desativa o utilitário de configuração do Windows. Se um utilitário de configuração de terceiros tiver sido instalado, configure a rede sem fio utilizando este utilitário, ou desinstale-o e utilize o utilitário de configuração do Windows para configurar a rede sem fio.
 - Verifique se a rede sem fio está transmitindo o nome da rede (SSID). A maioria dos roteadores sem fio (pontos de acesso) é definida por padrão para transmitir SSID. Se a transmissão SSID foi desativada para maior segurança, ative-a novamente, temporariamente, para verificar se o Windows está detectando a rede. Quando a transmissão SSID for desativada, a rede não será detectada pelo Windows e não será exibida na lista de redes disponíveis.
3. Verifique se as configurações de criptografia estão corretas certificando-se de que o computador e o roteador sem fio (ponto de acesso) estão utilizando as mesmas configurações de segurança.
4. Verifique se está obtendo um endereço IP válido.
- Verifique se o TCP/IP do computador está configurado para Obter um endereço IP automaticamente:
 - a. Selecione **Iniciar > Painel de controle > Conexões de rede e de Internet > Conexões de rede**.
 - b. Clique com o botão direito em uma conexão de rede e selecione **Propriedades**.
 - c. Clique em **Protocolo TCP/IP** e, em seguida, clique em **Propriedades**.

- d. Verifique se **Obter um endereço IP automaticamente** está selecionado.
 - e. Clique em **OK**.
 - Verifique se o DHCP está ativado no roteador sem fio (ponto de acesso).
 - Use o utilitário ipconfig para atualizar um endereço IP.
 - a. Selecione **Iniciar > Executar**.
 - b. Digite `cmd`.
 - c. No prompt, digite `ipconfig` e, em seguida, pressione **Enter**.
 - d. Para atualizar um endereço IP, digite `ipconfig/release` e, em seguida, pressione **Enter**. Então, digite `ipconfig/renew` e, em seguida, pressione **Enter**.
 - e. Digite `exit`.
5. Verifique se possui o firmware mais recente para o roteador sem fio (ponto de acesso).
6. Verifique se a luz de atividade do roteador sem fio (ponto de acesso) está acesa. Se a luz de atividade estiver apagada, desconecte o cabo de alimentação do roteador e, em seguida, conecte-o novamente.
7. Verifique se outros dispositivos eletrônicos, como um telefone de fio, uma máquina de fax ou um microondas estão muito próximos do roteador sem fio (ponto de acesso).
8. Verifique se não há grandes superfícies metálicas próximas às laterais do roteador sem fio (ponto de acesso).
9. Verifique se o roteador sem fio (ponto de acesso) está posicionado no ponto mais alto da sala, como em cima de uma estante.
10. Verifique a funcionalidade e a configuração do roteador sem fio (ponto de acesso).
 - Desative temporariamente qualquer criptografia sem fio para verificar se o computador conectará à rede sem fio. Se o computador conectar à rede sem fio quando a criptografia for desativada, verifique se o computador e o roteador sem fio (ponto de acesso) estão utilizando as mesmas configurações de segurança (Autenticação de rede, Criptografia de dados, Chave de rede e Indexador de chave).
 - Altere o canal de conexão sem fio no roteador sem fio (ponto de acesso). Geralmente, os canais 3, 6 e 11 são os ideais porque não se sobrepõem. Entretanto, se várias redes forem detectadas bem próximas, e mais de uma estiver utilizando o mesmo canal, pode haver interferência.

Para obter informações adicionais, consulte <http://www.hp.com/go/techcenter/wireless>.

2 Atendimento ao cliente

Se não for possível encontrar a ajuda necessária utilizando o Centro de ajuda e suporte, pode ser preciso entrar em contato com o Atendimento ao Cliente.

Preparação para entrar em contato com o Atendimento ao Cliente

Para obter a solução do seu problema o mais rápido possível, tenha disponível as seguintes informações e o computador ao ligar ou enviar e-mail:

- Nome do produto localizado na tela ou no teclado.
- O número de série (S/N) fornecido na etiqueta de manutenção.
 - A etiqueta de manutenção encontra-se na parte inferior do computador.
 - Para exibir as informações da etiqueta de manutenção na tela do computador, clique em **Meu PC HP** no Centro de ajuda e suporte.
- Data em que o computador foi adquirido.
- Condições em que o problema ocorreu.
- Mensagens de erro exibidas.
- O fabricante e o modelo de todos os hardwares conectados ao computador.
- Número da versão do sistema operacional e número de registro.

Para exibir o número da versão do sistema operacional e do número de registro, clique em **Meu PC HP** no Centro de ajuda e suporte. (Em alguns modelos, o número de registro pode ser identificado no banco de dados do sistema operacional, como a **ID do produto**.)

Contato com o Atendimento ao Cliente por e-mail ou telefone

Se o computador estiver ligado à Internet, é possível obter ajuda através de e-mail, ou acessar os números de telefone do Atendimento ao Cliente através do Centro de ajuda e suporte.

Encaminhamento do computador para a assistência técnica

Se o Atendimento ao Cliente solicitar que o computador seja encaminhado a uma assistência técnica autorizada, forneça à assistência técnica autorizada as informações listadas anteriormente em "[Preparação para entrar em contato com o Atendimento ao Cliente](#)", neste capítulo. Além disso:

- Lembre-se de excluir todas as senhas ou informá-las à assistência técnica para que seja possível acessar seu computador.
- Faça o backup de todas as informações do disco rígido.
- Autorize a assistência técnica a executar uma recuperação do sistema, se necessária.

Índice

A

Atendimento ao cliente 9

C

computador superaquecido 5

L

lista de verificação, solução de problemas 1

R

rede sem fio 6

S

software

comportamento anormal 4

sem resposta 5

solução de problemas

Atendimento ao cliente 9

comportamento anormal do software 4

computador sem resposta 5

computador superaquecido 5

dispositivo externo não funciona 6

lista de verificação rápida 1

o computador não inicia 2

rede sem fio 6

tela do computador em branco 3

T

tela do computador em branco

3

tela em branco 3

