

# Manual de Resolução de Problemas e Manutenção do PC



As únicas garantias para os produtos e serviços da HP são definidas nas declarações de garantia expressas que acompanham os referidos produtos e serviços. Neste documento, nenhuma declaração deverá ser interpretada como constituindo uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais ou omissões no conteúdo do presente documento.

A HP não assume qualquer responsabilidade pela utilização ou fiabilidade do respectivo software em equipamento que não é fornecido pela HP.

Este documento contém informações de propriedade protegidas pelas leis de direitos de autor. Nenhuma parte deste documento pode ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para qualquer outra língua sem o consentimento prévio, por escrito, da HP.

Hewlett-Packard Company  
P.O. Box 4010  
Cupertino, CA 95015-4010  
USA

Copyright © 2005–2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Este produto está equipado com a tecnologia de protecção de direitos de autor protegida por reclamações de método de certas patentes dos EUA, de outros direitos de propriedade intelectual pertencentes à Macrovision Corporation e de outros proprietários de direitos. A utilização desta tecnologia de protecção de direitos de autor tem de ser autorizada pela Macrovision Corporation e destina-se exclusivamente à visualização em casa ou em casos limitados, excepto mediante autorização expressa da Macrovision Corporation. É proibido fazer a engenharia inversa ou a desmontagem. Reclamações referentes ao aparelho com as patentes dos EUA n.º 4.631.603, 4.577.216, 4.819.098 e 4.907.093 exclusivamente licenciadas para os casos de visualização limitados.

Microsoft e Windows são marcas registadas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos.

A HP suporta a utilização legal de tecnologia e não aprova nem incentiva a utilização dos seus produtos para fins não permitidos pelas leis de direitos de autor.

As informações constantes deste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

# Índice

<b>Manutenção do PC .....</b>	<b>1</b>
Criar discos de segurança de dados.....	1
Criar discos de recuperação do sistema.....	1
Remover programas não utilizados.....	1
Executar o programa Limpeza do disco .....	1
Executar o programa Desfragmentador de disco.....	2
Verificação de erros na unidade do disco rígido .....	3
Compreender o espaço disponível na unidade de disco rígido.....	3
Agendamento de manutenção recomendado .....	4
<b>Resolução de problemas do PC.....</b>	<b>5</b>
Áudio.....	5
Vídeo .....	6
Unidades de CD e DVD .....	7
Ecrã (Monitor) .....	8
Unidade de disco rígido.....	9
Instalação de hardware.....	9
Acesso à Internet .....	10
Teclado e rato .....	12
Energia .....	13
Desempenho .....	14
Diversos .....	16

<b>Reparação de problemas de software.....</b>	<b>17</b>
Quadro geral da reparação de software .....	17
Reiniciar o PC .....	18
Desligar o PC.....	18
Actualizar Controladores.....	18
Restaurar o sistema da Microsoft.....	18
Recuperação da aplicação e do controlador .....	19
Quadro geral da recuperação do sistema .....	19
Criar discos de recuperação do sistema.....	20
Criar um CD de Ferramentas de Recuperação .....	21
Executar a Recuperação do Sistema a partir dos Discos de Recuperação .....	22
Executar a Recuperação do Sistema a partir da Unidade do Disco Rígido ....	23

## Manutenção do PC

O presente capítulo inclui informações sobre tarefas que pode efectuar para ajudar a assegurar o funcionamento do PC sem problemas e para facilitar a recuperação de informação importante no PC no caso de surgirem problemas.

### Criar discos de segurança de dados

Pode utilizar o software de gravação de CD ou DVD incluído no PC para criar discos de segurança da informação importante, incluindo ficheiros pessoais, mensagens de e-mail e marcadores de Web sites.

Quando efectuar a gravação de dados num disco de segurança, deverá utilizar software que inclua a função de *verificação da gravação*. Esta função de verificação compara os dados na unidade de disco rígido com os dados copiados para o disco, de modo a assegurar que se trata de uma cópia exacta. Consoante o software de gravação do disco, poderá ter de activar manualmente esta funcionalidade.

### Criar discos de recuperação do sistema

Este é passo único que deverá efectuar enquanto o PC está a funcionar correctamente. Se mais tarde detectar problemas no PC, poderá restaurá-lo à sua configuração original utilizando os discos de recuperação do sistema que criou.

Antes de criar os discos de recuperação, leia "Quadro geral da recuperação do sistema" na página 19, e de seguida crie os discos conforme descrito em "Criar discos de recuperação do sistema" na página 20.

## Remover programas não utilizados

- 1 Clique em **Iniciar** e depois em **Painel de controlo**.
- 2 Faça duplo clique em **Adicionar ou remover programas**. Abre-se a janela Adicionar ou remover programas.
- 3 Selecciono o programa que pretende remover e clique no botão **Alterar ou remover programas**.
- 4 Siga as instruções que aparecem no ecrã.

---

**NOTA:** Alguns programas têm as suas próprias funções de desinstalação. Se não conseguir desinstalar um programa a partir do Painel de controlo, tente o utilizar o programa para desinstalar.

---

## Executar o programa Limpeza do disco

O programa de limpeza do disco liberta espaço na unidade do disco rígido ao retirar ficheiros temporários e não utilizados (incluindo ficheiros temporários da Internet e ficheiros na reciclagem). Pode executar manualmente a limpeza do disco, ou pode configurar a mesma para que seja executada automaticamente.

### Executar manualmente a limpeza do disco

- 1 Clique em **Iniciar, Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema**, e de seguida clique em **Limpeza do disco**.  
O programa Limpeza do disco procura por ficheiros a eliminar e calcula a quantidade de espaço no disco que pode ser libertado.
- 2 Escolha os ficheiros a serem eliminados colocando uma marca de visto na caixa de verificação, ao lado dos tipos de ficheiros listados.
- 3 Clique em **OK**, e de seguida em **Sim** para finalizar a eliminação dos ficheiros seleccionados

## Agendar a Limpeza do disco para que seja executada automaticamente

- 1 Clique em **Iniciar**, e de seguida em **Executar**, e digite o seguinte no campo em aberto (Tome em atenção o espaço entre o *r* e a *\*): `cleanmgr /sageset:100`
- 2 Selecciona os tipos de ficheiros que quer remover (por exemplo, ficheiros temporários, ficheiros temporários da Internet e os ficheiros da reciclagem).
- 3 Clique em **OK** para guardar as configurações.
- 4 Clique em **Iniciar, Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema**, e de seguida clique em **Tarefas agendadas**.
- 5 Faça um duplo clique em **Adicionar tarefa agendada** e de seguida clique em **Seguinte**.
- 6 Selecciona **Limpeza do disco** a partir da lista de aplicações e clique em **Seguinte**.
- 7 Aceite o nome por defeito da tarefa ou digite um nome para a mesma, selecciona quando a tarefa for executada, e de seguida clique em **Seguinte**.
- 8 Selecciona o tempo e a recorrência (se disponível), e clique em **Seguinte**. A limpeza do disco pode demorar algum tempo, por isso escolha uma altura em que o PC está ligado e mas não a ser utilizado.
- 9 Introduza o nome e a palavra-passe do utilizador e clique em **Seguinte**.  
Se não tiver uma palavra-passe, deixe o campo da palavra-passe em branco e clique em **Seguinte**.
- 10 Selecciona **Abrir as propriedades avançadas desta tarefa quando clicar em Concluir** e clique em **Concluir**.
- 11 No campo Executar da janela de Limpeza do disco adicione `/sagerun:100` no fim do caminho. Por exemplo:  
`C:\WINDOWS\system32\cleanmgr.exe /sagerun:100`
- 12 Clique em **OK** e, se solicitado, verifique a sua palavra-passe.  
A Limpeza do disco inicia-se de acordo com a hora configurada.

## Executar o programa Desfragmentador de disco

Quando o Windows guarda os ficheiros na unidade do disco rígido, divide-os muitas vezes em múltiplas partes (ou *fragmentos*) de modo a caberem no espaço disponível na unidade. Quando se tenta abrir um ficheiro fragmentado, este terá que ser recuperado de mais do que um local e o processo demora assim mais tempo.

O programa Desfragmentador do disco agrupa os ficheiros fragmentados no unidade de disco rígido para melhorar o desempenho do PC. O que não afecta a localização dos ficheiros ou das pastas no PC.

---

**NOTA:** O programa Desfragmentador do disco poderá levar um longo tempo até terminar. Poderá deixá-lo a executar durante a noite.

---

- 1 Abra o Gestor de Tarefas do Windows ao pressionar as teclas Ctrl, Alt e Delete.
- 2 No separador Aplicações, selecciona todos os programas que estão listados, e de seguida clique em **Terminar tarefa**. Feche o Gestor de tarefas.
- 3 Clique em **Iniciar**, escolha **Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema**, e de seguida clique em **Desfragmentador de disco**.
- 4 Na coluna Volume, selecciona a unidade de disco rígido que deseja desfragmentar (tipicamente **C:**), e de seguida clique em **Desfragmentar**.

Se o Desfragmentador de disco iniciar sozinho repetidamente, tal significa que existe um programa escondido em segundo plano que está ainda a aceder à unidade de disco rígido. Reinicie o PC no Modo de segurança e execute novamente o programa Desfragmentador de disco.

- 1 Clique em **Iniciar**, **Encerrar** e de seguida em **Reiniciar**.
- 2 Carregue na tecla F8 assim que aparecer o primeiro ecrã com o logótipo.
- 3 No menu Opções avançadas do Windows, utilize as teclas do cursor para seleccionar **Modo de segurança** e prima a tecla Enter.
- 4 Carregue novamente na tecla Enter para seleccionar o sistema operativo.
- 5 Inicie sessão no Windows. Quando a mensagem Ambiente de trabalho aparecer, clique em **Sim** para continuar no Modo de segurança.
- 6 Depois do Windows iniciar, utilize o procedimento anterior para executar o programa Desfragmentador de disco.

## Verificação de erros na unidade do disco rígido

Execute o procedimento seguinte para verificar a integridade da unidade do disco rígido no Windows XP. Feche todos os programas abertos antes de iniciar a verificação do disco.

- 1 Clique em **Iniciar** e depois em **O meu computador**.
- 2 Na janela que se abre clique com o botão direito do rato sobre a unidade do disco rígido que quer verificar, e clique em **Propriedades**.
- 3 Na janela das Propriedades, clique no separador **Ferramentas**.
- 4 Em **Verificação de erros**, clique em **Verificar agora**.
- 5 Se desejar, clique na caixa de verificação ao lado de **Corrigir erros do sistema de ficheiros automaticamente** e **Procurar e tentar recuperar sectores danificados**.
- 6 Clique em **Iniciar**. Se solicitado o reinicializar, clique **Sim** para reinicializar o PC.

## Compreender o espaço disponível na unidade de disco rígido

Os PCs da HP com o sistema operativo Windows XP pré-instalado *podem* parecer ter uma unidade de disco rígido mais pequena do que aquela que é indicada nas especificações do produto, na documentação ou na caixa. As unidades de disco rígido são descritas e publicitadas pelos fabricantes em termos de capacidade decimal (de base 10). O Windows e outros programas, como o FDISK, utilizam o sistema de numeração binário (de base 2).

Na notação decimal, um megabyte (MB) é igual a 1,000,000 bytes e um gigabyte (GB) é igual a 1,000,000,000 bytes. No sistema de numeração binário, um megabyte é igual a 1,048,576 bytes e um gigabyte é igual a 1,073,741,824 bytes. Devido às diferenças existentes entre os sistemas de medição, pode verificar-se uma diferença entre a dimensão indicada pelo Windows e a dimensão publicitada. A capacidade de armazenamento da unidade de disco rígido é a que é publicitada.

O Windows apresenta uma menor capacidade na ferramenta Windows Explorer e na janela O meu computador, porque mostra informações sobre uma das partições da unidade de disco rígido de cada vez. Na primeira partição é onde se encontram as informações de Recuperação do Sistema.

## Agendamento de manutenção recomendado

Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Trimestralmente (sazonalmente)
<p><b>Gerir o correio electrónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimine o correio electrónico de fontes desconhecidas.</li> <li>• Não abra anexos duvidosos.</li> <li>• Arquive o correio electrónico.</li> </ul>	<p><b>Proteger contra vírus, adware e spyware</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualize os ficheiros de definição ou agende uma actualização automática semanal.</li> <li>• Execute um detecção de vírus, adware e spyware, ou agende uma detecção semanal automática.</li> </ul>	<p><b>Utilize a Actualização do Windows</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique as actualizações ou agende uma actualização mensal automática. (Ver o <i>Manual de Introdução</i> para mais detalhes.)</li> </ul>	<p><b>Definir novas palavras-passe</b> (Ver o <i>Manual de Introdução</i> para mais detalhes.)</p>
	<p><b>Optimizar o desempenho</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Execute a Limpeza do disco. (Ver “Executar o programa Limpeza do Disco” na página 1.)</li> <li>• Verifique os erros no disco. (Ver “Verificação de erros na unidade do disco rígido” na página 3.)</li> <li>• Execute o Desfragmentador de disco (Ver “ Executar o programa Desfragmentador de disco” página 2.)</li> </ul>	<p><b>Rever o menu Iniciar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configure de modo a que inicie apenas as aplicações necessárias.</li> </ul>	<p><b>Limpar o PC, o monitor, o teclado e o rato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para instruções detalhadas sobre limpeza, vá para <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> seleccione País/Região e idioma, procure no seu PC o número do modelo, e de seguida procure <i>limpeza</i> do teclado.</li> </ul>
	<p><b>Optimizar o browser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar os cookies.</li> <li>• Eliminar o cache.</li> <li>• Eliminar os ficheiros de histórico.</li> </ul>	<p><b>Limpe o ambiente de trabalho</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimine ou desinstale ícones e aplicações desnecessárias. (Ver “Remover programas não utilizados” na página 1.)</li> </ul>	
	<p><b>Esvaziar a Reciclagem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta, e outras tarefas de limpeza, podem ser efectuadas com o programa Limpeza do disco. (Ver “Executar o programa Limpeza do disco” na página 1.)</li> </ul>	<p><b>Mantenha condições gerais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique a limpeza.</li> <li>• Certifique-se que a ventilação não está obstruída.</li> <li>• Fixe todas as ligações e cabos.</li> </ul>	
	<p><b>Faça uma cópia de segurança dos ficheiros mais importantes para um CD ou DVD</b> (Ver “Criar discos de segurança de dados” na página 1.)</p>	<p><b>Criar um Ponto de restauro</b> (Ver “Restaurar o sistema da Microsoft” na página 18.)</p>	

# Resolução de problemas do PC

O presente capítulo contém uma série de tabelas que descrevem possíveis soluções para problemas que podem ocorrer quando está a utilizar o PC. Cada uma das tabelas contém:

- **Sintomas** que descrevem o sinal ou mensagem de aviso para o tipo de problema.
- **Soluções possíveis** que descrevem o que deve fazer para tentar resolver o problema.

As tabelas de resolução de problemas são apresentadas pela seguinte ordem:

- Áudio
- Vídeo

## Áudio

- Unidades de CD e DVD
- Ecrã (Monitor)
- Unidade de disco rígido
- Instalação de hardware
- Acesso à Internet
- Teclado e rato
- Energia
- Desempenho
- Diversos

Para informação adicional sobre problemas de monitores, ou problemas relacionados especificamente com a impressora, consultar a documentação fornecida pelo fabricante do produto.

Sintoma	Solução possível
Não se ouve som.	Prima o botão de Corte de som no teclado para verificar se a função está activada. <i>Ou</i> <b>1</b> Clique em <b>Iniciar</b> e depois em <b>Painel de controlo</b> . <b>2</b> Clique em <b>Sons, voz e dispositivos de áudio</b> e, em seguida, clique em <b>Sons e dispositivos de áudio</b> . <b>3</b> Clique na caixa de verificação <b>Sem som</b> para remover o visto.
	Clique na barra de tarefas ou ícone do <b>Volume</b> (🔊), ou utilize os comandos do teclado para aumentar o volume.
	Certifique-se que os altifalantes com alimentação eléctrica (activos) estão ligados.
	Desligue o PC e volte a ligar os altifalantes.
	Carregue no botão Espera (apenas nos modelos seleccionados) ou na tecla Esc do teclado para sair do modo de espera.
	Substitua o sistema de altifalantes passivos por um sistema de altifalantes activos (vendidos à parte). Os altifalantes activos têm um cabo de alimentação e um botão Ligar, e ligam-se ao conector de saída de áudio (verde) do PC.
	Desligue os auscultadores caso estejam ligados ao PC.
Aparece mensagem de erro Codec quando são reproduzidos certos ficheiros de áudio.	Abra o ficheiro no Windows Media Player. Certifique-se que o Windows Media Player está configurado para efectuar o download dos codecs automaticamente. <ul style="list-style-type: none"><li>• Se o codec correcto estiver disponível, o ficheiro será reproduzido. Tome em atenção que deverá estar ligado à Internet para efectuar o download do ficheiro codec.</li><li>• Se o codec correcto não estiver disponível, verifique se existe alguma actualização disponível para o Windows Media Player.</li><li>• Para mais informações, abra a Ajuda do Windows Media Player e, de seguida, procure o codec na Ajuda on-line.</li></ul>

## Vídeo

Sintoma	Solução possível
<p>Não é possível reproduzir alguns ficheiros de vídeo.</p>	<p>O seu ficheiro poderá estar corrompido ou num formato não suportado. Abra o ficheiro de vídeo num editor de vídeos, tal como o WinDVD Creator e, de seguida, volte a guardar o ficheiro num formato suportado.</p>
<p>Aparece mensagem de erro codec quando reproduzo certos ficheiros de vídeo.</p>	<p>Abra o ficheiro no Windows Media Player. Certifique-se que o Windows Media Player está configurado para efectuar o download dos codecs automaticamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o codec correcto estiver disponível, o ficheiro será reproduzido. Tome em atenção que deverá estar ligado à Internet para efectuar o download do ficheiro codec.</li> <li>• Se o codec correcto não estiver disponível, verifique se existe alguma actualização disponível para o Windows Media Player.</li> </ul> <p>Para mais informações, abra a Ajuda do Windows Media Player e, de seguida, procure o <i>codec</i> na Ajuda on-line.</p>
<p>Aparece uma mensagem de erro Os ficheiros necessários para mostrar o vídeo estão em falta ou danificados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Clique em <b>Iniciar</b>, clique com o botão direito do rato em <b>O meu computador</b> e, em seguida, seleccione <b>Propriedades</b>.</li> <li><b>2</b> Clique no separador <b>Hardware</b> e, em seguida, clique em <b>Gestor de dispositivos</b>.</li> <li><b>3</b> Clique no sinal de adição (+) junto aos <b>Controladores de som, vídeo e jogos</b>.</li> <li><b>4</b> Faça um duplo clique em <b>TV tuner (Sintonizador de TV)</b> (apenas nos modelos seleccionados)</li> <li><b>5</b> Clique no separador <b>Driver (Controladores)</b> e, de seguida, clique em <b>Update Driver (Controlador de actualização)</b>.</li> <li><b>6</b> Seleccione <b>Instalar</b> a partir da lista ou localização específica e, de seguida, clique em <b>Seguinte</b>.</li> <li><b>7</b> Remova a marca de verificação do <b>Search removable media (Procure suporte amovível)</b>.</li> <li><b>8</b> Clique em <b>Include this location in this search (Incluir esta localização na procura)</b>, e de seguida clique em <b>Browse</b>.</li> <li><b>9</b> Clique no sinal de adição (+) por esta ordem, ao lado de cada uma das directorias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• O meu computador</li> <li>• C:\</li> <li>• Controladores:</li> </ul> </li> <li><b>10</b> Clique <b>OK, Seguinte</b>, e de seguida clique em <b>Terminar</b> após os controladores estarem actualizados.</li> <li><b>11</b> Reinicie o PC.</li> </ol>

## Unidades de CD e DVD

Sintoma	Solução possível
A unidade de CD ou DVD não consegue ler um disco ou demora muito tempo a iniciar.	Certifique-se de que o disco está inserido com a etiqueta virada para cima e centrado na bandeja.
	Aguarde, pelo menos, 30 segundos para permitir que a unidade de DVD determine o tipo de suporte.
	Limpe o disco utilizando um kit de limpeza de CDs, disponível na maioria das lojas de informática.
	O controlador poderá estar danificado ou obsoleto. Consultar “Actualizar Controladores” na página 18 para informação detalhada sobre a restauração e actualização dos controladores.
Não me é possível retirar um CD ou DVD.	<p>Ligue o PC e prima o botão Ejectar perto da unidade para abrir a bandeja.</p> <p>Se suspeitar de algum problema com o actual botão Ejectar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Clique em <b>Iniciar</b> e depois em <b>O meu computador</b>.</li> <li><b>2</b> Faça um duplo clique com o botão direito do rato na unidade de CD ou DVD que deseja abrir.</li> <li><b>3</b> Seleccione <b>Ejectar</b> a partir do menu.</li> </ol>
Não me é possível criar (gravar) um disco.	Certifique-se de que o disco está inserido com a etiqueta virada para cima e centrado na bandeja.
	Certifique-se de que está a utilizar o tipo de disco (suporte) correcto para a unidade. Experimente um tipo de disco diferente.
	O disco tem que estar limpo e não pode estar danificado. Se a gravação foi interrompida durante uma sessão de gravação, o disco pode estar danificado; utilize outro disco.
	Utilize o tipo de discos correcto para o tipo de ficheiros que está a gravar.
	Se utilizar um disco CD-R, verifique que está virgem quando gravar música e que está virgem ou tem espaço livre (disco com espaço para adicionar mais ficheiros de dados) quando gravar dados.
	Verifique se está a utilizar o tipo de disco correcto quando fizer uma cópia de um disco. Alguns programas de gravação só podem gravar discos do mesmo tipo que o disco original. Por exemplo, só pode gravar um DVD num disco DVD+R/-R ou num DVD+RW/-R e só pode gravar um CD num disco CD-R ou CD-RW.
	Certifique-se que o disco está na unidade correcta e especifique a mesma unidade no software de gravação do CD ou DVD.
	Seleccione uma velocidade de gravação mais lenta para a unidade de gravação, se disponível.
	O software de gravação poderá não lhe permitir adicionar uma faixa se esta exceder o espaço disponível no disco. Pode libertar espaço no disco removendo uma ou mais faixas da lista, antes de gravar os ficheiros no disco.
	Feche todas as janelas e programas de software antes de gravar.
	Certifique-se de que dispõe de espaço suficiente no disco rígido para armazenar uma cópia temporária do conteúdo.
	Se estiver em rede, copie os ficheiros de uma unidade de rede para o disco rígido e depois grave-os no disco.
Feche todos os programas e janelas e de seguida reinicialize o PC.	

## Unidades de CD e DVD (continuação)

Sintoma	Solução possível
Não me é possível adicionar dados a um DVD.	Certifique-se que activa a opção de gravação correcta (adicionar ou acrescentar ficheiros de dados) no software de gravação de DVDs.
Não me é possível reproduzir um CD de música num sistema estéreo doméstico.	Utilize um disco CD-R e não um disco CD-RW.
	Experimente uma marca diferente, ou verifique se a marca do disco funciona com o seu sistema estéreo. Consulte a documentação que vem com o leitor estéreo ou de CDs e consulte o Web site do fabricante.
	Utilize um CD, em vez de um DVD. Os ficheiros de áudio num DVD podem ser reproduzidos no PC, mas não pode criar um DVD de música para ser reproduzido num leitor de CDs de casa.
	Converta os ficheiros de música .mp3 ou .wma para .wav ou .cda antes de os gravar num disco.
Os títulos da faixas de música no CD não são mostrados.	O PC deve estar ligado à Internet para a informação, sobre o artista, título e faixas, aparecer quando reproduz o CD de música. Esta informação não é gravada no disco. A informação sobre a faixa pode não estar disponível para todos os CDs.
Aparece uma mensagem de erro aquando da captura de vídeo.	Pode ter de seleccionar o dispositivo de captura de vídeo se o PC tiver um dispositivo de captura de vídeo analógico e um digital. Consulte o menu Ajuda do programa de captura de vídeo para saber como alterar a selecção do dispositivo de vídeo.
Não me é possível reproduzir um filme em DVD num leitor de DVDs.	O seu leitor de DVDs não reproduz ficheiros de vídeo gravados no DVD como ficheiros de dados. Para reproduzir correctamente um filme, utilize um programa de gravação de vídeo como o WinDVD. Alguns ficheiros de vídeo poderão ser visualizados no PC, mas não num leitor DVD doméstico.

## Ecrã (Monitor)

Adicionalmente à informação aqui listada, consultar também a documentação fornecida com o monitor.

Sintoma	Solução possível
O ecrã está em branco e o indicador luminoso de alimentação do monitor não está aceso.	Volte a ligar a ficha de alimentação na parte de trás do monitor e na tomada de parede.
	Carregue no botão Ligar, na parte da frente do monitor.
O ecrã está vazio.	Carregue numa das teclas ou mova o rato para que o ecrã do monitor fique novamente visível.
	Carregue no botão Espera (apenas nos modelos seleccionados) ou na tecla Esc do teclado para sair do modo de espera.
	Carregue no botão Ligar para ligar o PC.
	Inspeccione o conector de vídeo do monitor para verificar se existem pinos dobrados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se algum pino estiver dobrado, substitua o cabo do conector do monitor.</li> <li>• Se não existirem pinos dobrados, volte a ligar o cabo do conector do monitor no PC.</li> </ul>

## Ecrã (Monitor) (continuação)

Sintoma	Solução possível
As imagens no ecrã são muito grandes, muito pequenas ou não são nítidas.	Ajuste a definição da resolução do ecrã no Windows: <b>1</b> Clique com o botão direito do rato no ambiente de trabalho e seleccione <b>Propriedades</b> . <b>2</b> Seleccione o separador <b>Definições</b> . <b>3</b> Arraste a barra de deslocamento da <b>Resolução do ecrã</b> para ajustar a resolução conforme necessário.

## Unidade de disco rígido

Sintoma	Solução possível
O PC parece estar bloqueado e não responde.	Utilize o Gestor de tarefas do Windows para fechar todos os programas que não estejam a responder ou para reiniciar o PC: <b>1</b> Prima em simultâneo as teclas Ctrl, Alt e Delete. <b>2</b> Seleccione o programa que não está a responder e clique em <b>Terminar tarefa</b> . <i>Ou</i> Clique em <b>Encerrar</b> e depois em <b>Reiniciar</b> . Se não funcionar, prima o botão Ligar durante 5 ou mais segundos para desligar o PC. Depois, carregue no botão Ligar.
Aparece a mensagem <i>Hard disk drive error (Erro na unidade de disco rígido)</i> .	Carregue no botão Ajuda ? do teclado para abrir o Centro de ajuda e suporte ou consulte o <i>Manual de suporte e garantia</i> para contactar a assistência técnica e obter informações sobre produtos de substituição.

## Instalação de hardware

Sintoma	Solução possível
Um dispositivo novo não é reconhecido como fazendo parte do sistema.	Instale o controlador do dispositivo a partir do CD fornecido com o dispositivo, ou transfira e instale o controlador a partir do Web site do respectivo fabricante. Pode ser necessário um controlador actualizado para o Windows XP. Contacte directamente o vendedor do dispositivo para obter uma actualização. Para periféricos da HP, visite o Web site da HP. Consulte o <i>Manual de suporte e garantia</i> para obter detalhes.
	Certifique-se de que o dispositivo está correctamente ligado e de que os pinos do conector não estão dobrados.
	Certifique-se de que todos os cabos estão correctamente ligados e de que os pinos do cabo ou do conector não estão dobrados.
	Desligue o PC, ligue o dispositivo externo e de seguida ligue o PC para integrar o dispositivo no PC.
	Reinicie o PC e siga as instruções para aceitar as alterações.
	Anule a selecção das definições automáticas relativas à placa no sistema operativo e escolha uma configuração básica que não provoque um conflito entre os recursos. Também pode reconfigurar ou desactivar dispositivos para resolver o conflito entre recursos.

## Instalação de hardware (continuação)

Sintoma	Solução possível
O novo dispositivo não funciona.	Tem de iniciar sessão como administrador do computador para instalar ou desinstalar um controlador de dispositivo. Para mudar de utilizador, clique em <b>Iniciar</b> , <b>Terminar sessão</b> e <b>Mudar de utilizador</b> ; seleccione o administrador do computador. (O administrador do computador é normalmente o utilizador <i>Proprietário</i> ).
O dispositivo novo ou já existente não funciona depois de instalar um novo dispositivo.	<p>Para resolver um conflito de dispositivos, pode ser preciso desactivar um dos dispositivos ou desinstalar o controlador de um dispositivo antigo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique em <b>Iniciar</b> e em <b>Painel de controlo</b>.</li> <li>2 Clique em <b>Desempenho e Manutenção</b>.</li> <li>3 Clique no ícone <b>Sistema</b> e seleccione o separador <b>Hardware</b>.</li> <li>4 Clique em <b>Gestor de dispositivos</b>.</li> <li>5 Clique no sinal mais (+) junto ao dispositivo com problemas e verifique se existem pontos de exclamação num círculo amarelo próximo do ícone do dispositivo. O ponto de exclamação significa que existe um conflito de dispositivos ou que o dispositivo tem problemas. Os pontos de exclamação nem sempre aparecem quando um dispositivo não está a funcionar correctamente.</li> <li>6 Se houver um controlador de dispositivo antigo ou desnecessário na lista do Gestor de dispositivos, esta pode ser a causa do conflito de dispositivos. Para desinstalar o controlador antigo que está a impedir que o controlador do novo dispositivo funcione correctamente, faça o seguinte: Clique com o botão direito do rato no dispositivo, clique em <b>Desinstalar</b> e depois em <b>OK</b>.</li> <li>7 Clique com o botão direito do rato no dispositivo e seleccione <b>Propriedades</b>.</li> <li>8 Se estiver disponível, clique no separador <b>Recursos</b> para verificar se existem conflitos de dispositivos.</li> <li>9 Clique no separador <b>Geral</b> para saber se o dispositivo está activado e a funcionar correctamente. Se estiver disponível, clique no botão <b>Resolução de problemas</b> e siga as instruções do assistente de resolução de problemas do dispositivo.</li> <li>10 Reinicie o PC. Clique em <b>Iniciar</b>, depois em <b>Desligar computador</b> e, por último, em <b>Reiniciar</b>.</li> </ol>

## Acesso à Internet

Sintoma	Solução possível
Não consigo ligar à Internet.	Verifique as definições da Internet ou contacte o fornecedor de serviços de Internet (ISP) para obter assistência.
	<p>Volte a ligar o modem, verificando as ligações:</p> <p>O PC também pode ter uma interface de rede Ethernet (também conhecida como placa de interface de rede ou NIC) que se liga a uma rede local (LAN). Embora seja semelhante ao conector do modem, o conector de rede Ethernet RJ-45 não é igual. Verifique se está a utilizar o conector do modem. Não ligue um fio do telefone à NIC. Não ligue um cabo de rede a uma linha telefónica, porque pode danificar a NIC.</p>
	Verifique se o Web browser está instalado e configurado para funcionar com o ISP.
	Tente efectuar novamente a ligação mais tarde ou entre em contacto com o serviço de assistência técnica do ISP.

## Acesso à Internet (continuação)

Sintoma	Solução possível
Não me é possível iniciar os programas da Internet automaticamente.	Inicie sessão no ISP e inicie o programa pretendido.
As páginas Web demoram a carregar	<p>Certifique-se de que estão seleccionadas a velocidade do modem e a porta COM correctas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Clique em <b>Iniciar</b> e depois em <b>Painel de controlo</b>.</li> <li><b>2</b> Clique em <b>Impressoras e outro hardware</b>, caso exista esta opção.</li> <li><b>3</b> Faça duplo clique em <b>Opções de telefone e modem</b>.</li> <li><b>4</b> Selecciono o separador <b>Modems</b> e clique no botão <b>Propriedades</b>.</li> <li><b>5</b> Na área <i>Estado do dispositivo</i>, verifique se o modem está a funcionar correctamente.</li> <li><b>6</b> Na área <i>Utilização do dispositivo</i>, verifique se o modem está activado.</li> <li><b>7</b> Se ocorrerem outros problemas, clique no botão <b>Resolução de problemas</b> e siga as instruções no ecrã.</li> </ol> <p>Tenha em consideração que as páginas Web nem sempre carregam tão depressa como os ficheiros guardados no PC. As páginas Web também podem levar tempo a carregar quando existem muitas solicitações no Web site nesse momento.</p>
O programa AOL inicia-se mesmo que não esteja a ser utilizado.	<p>Pode ser preciso remover o programa AOL.</p> <p>Para desinstalar o programa AOL:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Clique em <b>Iniciar</b> na barra de tarefas.</li> <li><b>2</b> Clique em <b>Painel de controlo</b>.</li> <li><b>3</b> Faça duplo clique em <b>Adicionar ou remover programas</b>.</li> <li><b>4</b> Selecciono <b>America Online</b>, clique em <b>Alterar/Remover</b> e siga as instruções que aparecem no ecrã.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> Se remover o programa AOL, a sua conta AOL não é cancelada.</p>
A homepage do meu browser da Internet alterou-se para algo que não queria.	<p>Poderá ter <i>spyware</i> no PC. O <i>spyware</i> é o software que geralmente é executado silenciosamente em segundo plano no PC, recolhendo e enviando informações sobre o utilizador e a respectiva utilização do PC a outros indivíduos ou sistemas na Internet.</p> <p>É possível encontrar e remover o <i>spyware</i> do PC utilizando um dos vários programas de software disponíveis para esta finalidade. Muitos dos programas de protecção contra vírus conhecidos possuem algumas ferramentas que conseguem procurar e remover o <i>spyware</i> do PC.</p> <p>Para impedir <i>spyware</i> no PC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não instale programas que não apresentam garantias de serem provenientes de empresas fidedignas. Procure muito cuidadosamente no web site da empresa informações sobre o que vem incluído no programa.</li> <li>• Não clique automaticamente em <b>Yes (Sim)</b> quando surgir uma janela de transferência pergunta se pode instalar um programa no PC. Leia a mensagem apresentada na janela e certifique-se de que se trata de um programa de software que pretende efectivamente instalar.</li> </ul>
Surgem anúncios de contexto indesejado no meu PC quando ligo à Internet.	<p>O que é tipicamente causado pelo <i>adware</i> ou software de apoio à publicidade.</p> <p>É possível configurar o browser da Web para bloquear as janelas de contexto (disponível quando se clica em <b>Ferramentas</b> e de seguida em <b>Bloqueador de janelas pop-up</b>).</p> <p>Para retirar <i>adware</i> do PC, utilize o programa <i>antispyware/adware</i> incluído no PC (apenas em modelos seleccionados) ou inúmeros programas de software disponíveis que removem os programas de <i>adware</i>.</p> <p>Tenha em consideração que muitos dos programas de antivírus conhecidos possuem ferramentas que conseguem procurar e remover o <i>adware</i> do PC.</p>

## Teclado e rato

Sintoma	Solução possível
Os batimentos de teclas ou comandos do teclado não são reconhecidos pelo PC.	Utilize o rato para desligar o PC, volte a ligar o teclado à parte de trás do PC e depois ligue o PC.
	Carregue no botão Ajuda ? do teclado para abrir o Centro de ajuda e suporte ou consulte o <i>Manual de suporte e garantia</i> para contactar a assistência técnica e obter informações sobre produtos de substituição.
O botão Imprimir do teclado não funciona.	Utilize o item do menu <b>Imprimir</b> no programa (normalmente localizado no menu Ficheiro).
O teclado sem fios não funciona depois de instalado ou não é detectado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegure-se que o teclado está ao alcance do receptor.</li> <li>• Substitua as pilhas do teclado sem fios.</li> <li>• Consulte a documentação fornecida com o teclado.</li> </ul>
O rato sem fios não funciona depois de instalado ou não é detectado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegure-se que o rato está ao alcance do receptor.</li> <li>• Substitua as pilhas do rato sem fios.</li> <li>• Consulte a documentação fornecida com o rato.</li> </ul>
O cursor não responde ao movimento do rato.	<p>Utilize o teclado para reiniciar o PC:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Prima as teclas Alt e Tab em simultâneo no teclado para navegar para uma aplicação aberta.</li> <li><b>2</b> Prima as teclas Ctrl e S em simultâneo no teclado para guardar as suas alterações na aplicação seleccionada (Ctrl+S é o comando do teclado para Guardar na maior parte das aplicações, mas não em todas).</li> <li><b>3</b> Depois da gravação em todas as aplicações, prima as teclas Ctrl e Esc em simultâneo para que surja o menu Iniciar.</li> <li><b>4</b> Utilize a tecla de seta para cima para seleccionar <b>Desligar o computador</b> e depois carregue na tecla Enter do teclado.</li> <li><b>5</b> Utilize a teclas de seta para cima ou para baixo para seleccionar <b>Desligar</b> e depois prima a tecla Enter.</li> <li><b>6</b> Concluído o encerramento, desligue e volte a ligar o conector do rato à parte de trás do PC e depois ligue o PC.</li> </ol>
O cursor responde lentamente ao movimento do rato.	Utilize um tapete de rato ou outra superfície mais dura por baixo do rato.
Não é possível mover o cursor com as teclas do cursor no teclado numérico.	Carregue na tecla Num Lock. O indicador luminoso da tecla Num Lock não deve estar aceso, se quiser utilizar as teclas de seta que pertencem ao grupo de teclas numéricas.
O cursor apenas se desloca vertical ou horizontalmente (ou não se desloca suavemente no ecrã).	Retire a tampa da bola do rato na base deste (rode no sentido contrário ao dos ponteiros do relógio) e limpe a bola com um pano húmido sem pêlo (não utilize papel). Limpe também os rolos, nos quais a bola se move.
O rato não funciona depois de instalado ou não é detectado.	Desligue e volte a ligar o cabo do rato ao PC.

## Teclado e rato (continuação)

Sintoma	Solução possível
O rato óptico não acompanha bem o cursor.	Coloque o rato sobre um tapete de rato ou uma folha de papel branco, ou limpe suavemente a lente do sensor luminoso, na base do rato, com um pano húmido sem pêlo (não utilize papel).
O cursor desloca-se muito rápida ou lentamente.	Regular a velocidade do cursor: <b>1</b> Clique em <b>Iniciar, Painel de controlo, Impressoras e outro hardware</b> e, de seguida, no <b>Rato</b> . <b>2</b> Clique no separador <b>Opções de ponteiro</b> . <b>3</b> Regule a barra de <b>Movimento</b> em direcção a <b>Baixa</b> ou <b>Alta</b> para aumentar ou diminuir a velocidade, com a qual o ponteiro (cursor) responde ao movimento rato. <b>4</b> Clique em <b>OK</b> .

## Energia

Sintoma	Solução possível
Não consegue ligar nem iniciar o PC.	Certifique-se de que os cabos que ligam o PC à fonte de alimentação externa estão correctamente ligados.
	Se os cabos que ligam o PC à fonte de alimentação externa estiverem correctamente ligados e a tomada eléctrica funcionar, o indicador luminoso de alimentação verde deve estar aceso; se não estiver aceso, consulte o <i>Manual de suporte e garantia</i> para contactar a assistência técnica.
	Ligue o monitor ao PC, ligue o PC à tomada e depois carregue no botão de alimentação.
	Programa a definição correcta do interruptor de selecção da tensão para o seu país/região ou consulte o <i>Manual de suporte e garantia</i> para contactar a assistência técnica.
	Teste a tomada ligando um outro dispositivo eléctrico à mesma.
	Reinstale a memória antiga para repor o estado original do PC. Para obter instruções, consulte <i>Actualização e manutenção do PC</i> .
	Carregue no botão Ajuda <b>?</b> do teclado para abrir o Centro de ajuda e suporte ou consulte o <i>Manual de suporte e garantia</i> para contactar a assistência técnica e obter informações sobre produtos de substituição.
	Volte a encaixar os cabos de dados e de alimentação. Para obter instruções, consulte <i>Actualização e manutenção do PC</i> .

## Energia (continuação)

Sintoma	Solução possível
Aparece a mensagem <i>Invalid system disk (Disco de sistema inválido)</i> Ou <i>Non-System disk ou disk error (Sem disco de sistema ou erro de disco)</i> .	Quando a actividade da unidade cessar, retire o disco e prima a barra de espaços. O PC deve arrancar.
O PC não responde ou não desliga quando o botão On (Ligar) é premido.	Carregue sem soltar o botão Ligar até o PC se desligar.
O PC desliga automaticamente.	O PC encontra-se num ambiente excessivamente quente. Deixe que a unidade arrefeça. Certifique-se de que os orifícios de ventilação do PC não estão bloqueados e de que a ventoinha interna está a funcionar. O PC pode não ter uma ventoinha interna.
	Consulte o <i>Manual de suporte e garantia</i> para contactar a assistência técnica e obter informações sobre produtos de substituição. O PC pode não ter uma ventoinha interna.
O indicador de data e hora do PC está incorrecto.	A pilha do relógio (RTC - relógio de tempo real) poderá estar a precisar de ser substituída. O tempo de vida útil da pilha é aproximadamente de sete anos. Antes de substituir a pilha, tente repor a data e hora no sistema operativo, através do Painel de controlo. Se o problema persistir, substitua a pilha do relógio. Para obter as instruções de substituição, consulte <i>Manual de actualização e manutenção</i> .

## Desempenho

Sintoma	Solução possível
As aplicações e ficheiros demoram mais tempo a abrir ou a responder.	Se criar várias contas de utilizador no PC, assegure-se de que outros utilizadores não têm a sessão iniciada. Se tal se verificar os recursos do sistema têm de ser partilhados entre os vários utilizadores.
	Execute o programa Limpeza do disco para eliminar ficheiros indesejados (incluindo ficheiros temporários da Internet, componentes e programas que já não estejam em uso e ficheiros de reciclagem) a partir da unidade de disco rígido: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Clique em <b>Iniciar, Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema</b>, e de seguida clique em <b>Limpeza do disco</b>.</li> <li><b>2</b> Seleccione a unidade na qual quer efectuar a limpeza.</li> <li><b>3</b> Escolha os ficheiros a serem eliminados colocando uma marca de visto na caixa de verificação, ao lado dos tipos de ficheiros listados.</li> <li><b>4</b> Clique em <b>OK</b>, e de seguida em <b>Sim</b> para eliminar permanentemente os ficheiros.</li> </ol>

## Desempenho (continuação)

Sintoma	Solução possível
<p>As aplicações e ficheiros demoram mais tempo a abrir ou a responder (<i>continuação</i>).</p>	<p>Execute o programa Desfragmentador do disco, para agrupar os ficheiros fragmentados na unidade do disco rígido e melhorar o desempenho. O que não afecta a localização dos ficheiros ou das pastas no PC.</p> <p><b>NOTA:</b> O programa Desfragmentador do disco poderá levar um longo tempo até terminar. Será uma boa ideia deixá-lo a correr durante a noite.</p> <p>Para executar o programa Desfragmentador de disco:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Abra o Gestor de Tarefas do Windows ao pressionar as teclas Ctrl, Alt e Delete.</li> <li><b>2</b> No separador Aplicações, seleccione todos os programas que estão listados, e de seguida clique em <b>Terminar tarefa</b>.</li> <li><b>3</b> Clique em <b>Iniciar</b>, escolha <b>Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema</b>, e de seguida clique em <b>Desfragmentador de disco</b>.</li> <li><b>4</b> Na coluna Volume, seleccione a unidade de disco rígido que deseja desfragmentar (tipicamente <b>C:</b>), e de seguida clique em <b>Desfragmentar</b>.</li> </ol>
	<p>Remover programas não utilizados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Clique em <b>Iniciar</b> e depois em <b>Painel de controlo</b>.</li> <li><b>2</b> Faça duplo clique no ícone <b>Adicionar ou remover programas</b>. Abre-se a janela Adicionar ou remover programas.</li> <li><b>3</b> Seleccione o programa que pretende remover e clique no botão <b>Remover</b> ou <b>Alterar/Remover</b>.</li> </ol> <p>Siga as instruções que aparecem no ecrã.</p>
	<p>Verifique a existência de erros na unidade do disco rígido.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Feche todos os programas e janelas abertos.</li> <li><b>2</b> Clique em <b>Iniciar</b> e depois em <b>O meu computador</b>.</li> <li><b>3</b> Clique com o botão direito do rato na unidade de disco rígido que pretende verificar e depois clique em <b>Propriedades</b>.</li> <li><b>4</b> Na janela das Propriedades do sistema, clique no separador <b>Ferramentas</b>.</li> <li><b>5</b> Em Verificação de erros, clique em <b>Verificar agora</b>.</li> <li><b>6</b> Se desejar, seleccione os botões ao lado do <b>Corrigir erros do sistema de ficheiros automaticamente</b> e <b>Procurar e tentar recuperar sectores danificados</b>.</li> <li><b>7</b> Clique em <b>Iniciar</b>. Se solicitado o reinicializar, clique <b>Sim</b> e permita a reinicialização do PC.</li> </ol>

## Diversos

Sintoma	Solução possível
Aparece a mensagem de <i>memória insuficiente</i> .	Feche todos os programas abertos e, de seguida tente realizar a tarefa novamente, ou reinicie o PC (clique <b>Iniciar</b> , <b>Encerrar</b> e, de seguida, <b>Reinicializar</b> ). Se a mensagem aparecer novamente, deverá considerar a compra e instalação de memória adicional.
O sensor remoto não está a receber o sinal do controlo remoto (apenas nos modelos seleccionados).	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Clique em <b>Iniciar</b>, clique com o botão direito do rato em <b>O meu computador</b> e, em seguida, seleccione <b>Propriedades</b>.</li> <li><b>2</b> Clique no separador <b>Hardware</b> e, em seguida, clique em <b>Gestor de dispositivos</b>.</li> <li><b>3</b> Clique no sinal (+) ao lado dos <b>Controladores USB – Universal Serial Bus</b>.</li> <li><b>4</b> Se o Home Infrared Receiver (receptor de infravermelhos) estiver listado nos Controladores Universal Serial Bus, o Windows está a detectar de modo apropriado o Receptor IR. Se não estiver listado, passe para o próximo passo.</li> <li><b>5</b> Desligue a ponta do cabo USB no sensor remoto do PC e ligue-a na mesma porta USB.</li> <li><b>6</b> Desligue todos os dispositivos USB, deixe o sensor remoto ligado e reinicialize o PC. Ligue outros dispositivos USB, após o sensor remoto aparecer na janela Gestor de dispositivos.</li> </ol>
O leitor do cartão de memória (apenas nos modelos seleccionados) não consegue ler o meu cartão de memória.	Não insira os cartões de memória quando a luz de activação estiver a piscar. Se o fizer poderá causar a perda de dados, ou danificar permanentemente o leitor de cartões.
	Alguns cartões têm um botão de Read/Write (Leitura/Gravação) ou de Security (Segurança). Certifique-se que o botão o Write (Gravação) está activado antes de tentar gravar dados no mesmo.
	Certifique-se que a quantidade de dados que vai guardar não excede o limite de armazenagem do cartão.
	Certifique-se de que o cartão de memória é compatível com um dos tipos suportados: CompactFlash (1, 2 e Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia, ou XD.
	Certifique-se de que o cartão de memória se encontra inserido na ranhura correcta.
	Verifique se existe sujidade ou detritos que possam obstruir orifícios ou corromper os contactos de metal existentes nas extremidades dos cartões de memória. Limpe os contactos com um pano húmido sem pêlo, ligeiramente humedecido com álcool isopropilo. Substitua o cartão de memória, se necessário.

## Reparação de problemas de software

O seu PC utiliza o sistema operativo e os programas de software instalados durante o funcionamento normal. Se o PC não funcionar correctamente ou deixar de funcionar por causa do software, pode resolver o problema.

Algumas reparações de software são tão simples como reiniciar o seu PC, e outras exigem que se execute uma Recuperação do Sistema a partir dos ficheiros na sua unidade de disco rígido.

A sua unidade de disco rígido contém uma imagem de Recuperação do Sistema que inclui todos os ficheiros de software que estavam originalmente instalados de fábrica no seu PC. No caso improvável de ter que recuperar o seu sistema, torna-se fácil fazê-lo utilizando esta imagem de recuperação.

Como toda a informação necessária está contida na imagem de Recuperação do Sistema na sua unidade de disco rígido, os discos de recuperação não estão incluídos na caixa de acessórios.

Como segurança poderá:

- Crie os seus próprios discos de Recuperação do Sistema a partir da imagem de recuperação conforme descrito em “Criar discos de recuperação do sistema” na página 20.
- Contactar o Suporte da HP para adquirir um conjunto de discos de Recuperação do Sistema.

Também deve criar o CD de Ferramentas de Recuperação HP PC. Este CD contém utilitários que permitem efectuar alterações na unidade de disco rígido. Ver “Criar um CD de Ferramentas de Recuperação” na página 21.

---

**NOTA:** É importante que efectue os processos de reparação do PC pela ordem descrita neste documento.

---

## Quadro geral da reparação de software

A presente secção apresenta uma listagem dos processos disponíveis para arranjar o seu PC quando tiver problemas de software. Instruções detalhadas sobre cada um dos processos estão nas secções que se seguem. Deverá executar os procedimentos pela ordem aqui listada.

- Reiniciar o PC
- Desligar o PC
- Actualizar controladores
- Restaurar o sistema da Microsoft
- Recuperação de Aplicações e de Controladores
- Recuperação do sistema

---

**NOTA:** Caso esteja a substituir uma unidade de disco rígido, apenas terá que executar a Recuperação do Sistema.

---

Adicionalmente, o seu PC poderá incluir um Assistente de Reparação de Software (apenas em modelos seleccionados). Poderá utilizar este assistente para aceder a muitos dos processos de reparação descritos neste capítulo, incluindo:

- Criar discos de recuperação do sistema
- Restaurar o sistema da Microsoft
- Recuperação de Aplicações e de Controladores
- Recuperação do sistema

Pode iniciar o Assistente de reparação de software clicando em **Iniciar, Todos os programas, Ajuda do PC e Ferramentas** e, de seguida em **Assistente de reparação de software**.

## Reiniciar o PC

O reiniciar é o método mais simples de reparação do seu PC. Quando reinicia o seu PC, este volta a carregar o sistema operativo e o software para a memória.

Para reiniciar o seu PC:

- 1 Feche todos os programas e janelas abertos.
- 2 Clique em **Iniciar**.
- 3 Seleccione **Desligar computador**.
- 4 Clique em **Reiniciar**.

## Desligar o PC

Quando desliga o seu PC e, em seguida, o liga novamente, o PC tem de recarregar o sistema operativo para a memória, o que elimina algumas informações de controlo. O que pode eliminar alguns problemas que podem permanecer depois de reiniciar o sistema.

Para desligar o seu PC:

- 1 Feche todos os programas e janelas abertos.
- 2 Clique em **Iniciar**.
- 3 Seleccione **Desligar computador**.
- 4 Clique em **Desligar**.
- 5 Inicie o seu PC pressionando o botão On (Ligar).

## Actualizar Controladores

Um *controlador* é um programa de software que permite ao seu PC comunicar com um dispositivo a ele ligado, como por exemplo uma impressora, uma unidade de disco rígido, um rato ou um teclado.

Complete o seguinte procedimento para actualizar um controlador ou para reverter para uma versão anterior do controlador, se a nova versão não resolver o seu problema:

- 1 Clique em **Iniciar**, clique com o botão direito do rato em **O meu computador** e, em seguida, clique em **Propriedades**. Abre-se a janela Propriedades do sistema.
- 2 Clique no separador **Hardware** e, em seguida, em **Gestor de dispositivos**. Abre-se o Gestor de dispositivos.

- 3 Clique no sinal mais (+) para expandir o dispositivo cujo controlador pretende actualizar ou percorra a lista para trás (por exemplo, **unidades de DVD/CD-ROM**).
- 4 Faça um duplo clique no item específico (por exemplo, **HP DVD Writer 640b**) e, de seguida, clique no separador do **Controlador**.
- 5 Clicar em **Actualizar Controlador** ou **Recuperar Controlador** e siga as instruções no ecrã.

## Restaurar o sistema da Microsoft

O Microsoft® Windows® XP inclui uma função que permite restaurar a configuração do seu PC para uma configuração anterior em que o problema de software actual não existia. Esta funcionalidade faz isso criando um “ponto de restauro” onde grava as definições do PC numa hora e data específicas.

Quando se adiciona programas ao clicar em **Adicionar novos programas** na janela Adicionar ou remover programas (accedida ao clicar em **Iniciar**, **Painel de Controlo**, e de seguida em **Adicionar ou remover programas**), o sistema operativo cria automaticamente um ponto de restauro antes de iniciar o novo software. Também é possível configurar os pontos de restauro manualmente.

Se tiver algum problema que pense ser devido ao software instalado no computador, utilize a função Restauro do sistema para que o PC volte a um ponto de restauro anterior.



**AVISO: Utilize sempre este procedimento de Restauro do Sistema antes de utilizar o programa de Recuperação do Sistema.**

---

Para iniciar o Restauro do Sistema:

- 1 Feche todos os programas abertos.
- 2 Clique em **Iniciar**.
- 3 Seleccione **Todos os programas**.
- 4 Escolha **Acessórios**.
- 5 Escolha **Ferramentas do sistema**.
- 6 Clique em **Restaurar sistema**.
- 7 Clique em **Seguinte**.
- 8 Siga as instruções que aparecem no ecrã.

Para adicionar manualmente pontos de restauro:

- 1 Feche todos os programas abertos.
- 2 Clique em **Iniciar**.
- 3 Selecciona **Todos os programas**.
- 4 Escolha **Acessórios**.
- 5 Escolha **Ferramentas do sistema**.
- 6 Clique em **Criar um ponto de restauro**.
- 7 Clique em **Seguinte**.
- 8 Siga as instruções que aparecem no ecrã.

Para mais informações sobre pontos de restauro do software:

- 1 Clique em **Iniciar**.
- 2 Clique em **Ajuda e suporte**. Abre-se o Centro de ajuda e suporte.
- 3 Escreva *restauro do sistema* na caixa de Procurar e de seguida clique em **Procurar**.

## Recuperação da aplicação e do controlador

Se um controlador ou um programa de software instalado de fábrica (também conhecido como aplicação) ficar danificado ou se apagar acidentalmente, pode reinstalar o programa de software utilizando o programa de Recuperação de Aplicações da HP (apenas em modelos seleccionados).

---

**NOTA:** Para assegurar que o seu PC inclui o programa, execute os passos 3 a 5 do seguinte procedimento. Se Recuperação de aplicações da HP estiver listada na pasta Ajuda e Ferramentas do PC, o seu PC inclui o programa.

---

---

**NOTA:** Não utilize o programa Reinstalação de aplicações para reinstalar os programas de software fornecidos em CDs ou DVDs incluídos na embalagem do PC. Reinstale estes programas directamente dos CDs ou dos DVDs.

---

Para iniciar uma Recuperação de Aplicação ou de Controlador:

- 1 Fechar todas as aplicações e pastas (passar para o passo 3 se estiver a recuperar um controlador).
- 2 Desinstalar a aplicação danificada:
  - a Clicar em **Iniciar, Painel de Controlo**, e de seguida em **Adicionar ou remover programas**.
  - b Seleccionar o programa que se pretende remover e, em seguida, clicar em **Alterar/Remover**.
- 3 Clique em **Iniciar**.
- 4 Selecciona **Todos os programas**.
- 5 Selecciona **Ajuda do PC e ferramentas**.
- 6 Clique em **Recuperação de aplicações HP**.
- 7 Clique em **Instalação de aplicações** ou **Instalação de controladores** e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 8 Selecciona o programa de aplicação ou controlador que pretende instalar e, em seguida, clique em **Instalar**.
- 9 Repetir os passos 7 e 8 para instalar outros controladores ou aplicações.
- 10 Concluída a reinstalação de aplicações ou controladores, feche o programa Reinstalação de aplicações. Em seguida, clique em **Iniciar, Desligar computador** e depois em **Reiniciar** para reiniciar o PC.



**AVISO:** Não ignore este último passo. É necessário reiniciar o PC depois de terminar a recuperação dos controladores ou aplicações.

---

## Quadro geral da recuperação do sistema

Depois de ter tentado os métodos de reparação acima descritos para reparar o seu software de sistema, poderá executar um programa de Recuperação do Sistema como último recurso para reinstalar o sistema operativo e o software de aplicações.

A Recuperação do Sistema disponibiliza duas opções de recuperação:

- **Recuperação padrão** — esta opção recupera os programas, controladores e sistema operativo enviados de fábrica, sem afectar os ficheiros de dados que possa ter criado desde a compra do PC. Depois de efectuar a Reinstalação do sistema, pode ser difícil encontrar alguns ficheiros de dados, sendo aconselhável criar cópias de segurança de todos os ficheiros do disco rígido antes de efectuar a Reinstalação do sistema.
- **Recuperação Total do Sistema** — Esta opção elimina e reformata completamente a unidade do disco rígido – o que inclui a eliminação de todos os ficheiros que tenha criado. A Recuperação Total do Sistema reinstala o sistema operativo, os programas e os controladores a partir da imagem de recuperação ou dos discos de recuperação. No entanto, tem de reinstalar o software que não vem instalado de fábrica no PC. Isso inclui o software fornecido nos CDs da caixa de acessórios do PC e os programas de software instalados após a compra.

---

**NOTA:** Se o PC tiver uma unidade de disco rígido danificada ou em branco, só aparece a opção Recuperação completa do sistema.

---

**NOTA:** Se o PC incluir uma HP Personal Media Drive (apenas em modelos seleccionados), deverá removê-la antes de iniciar o programa de Recuperação do sistema.

---

Adicionalmente, terá que escolher entre os seguintes métodos para executar uma Recuperação do Sistema:

- **Imagem de Recuperação** — Executa a recuperação a partir de uma imagem de recuperação guardada na unidade do disco rígido. A imagem de recuperação é um ficheiro que inclui um cópia do software original. Para realizar uma recuperação do sistema a partir de uma imagem na sua unidade do disco rígido, ver “Executar a recuperação do sistema a partir da unidade do disco rígido” na página 23.

---

**NOTA:** A imagem de recuperação utiliza uma parte da unidade do disco rígido que não pode ser utilizada para gravação de dados.

---

- **Discos de Recuperação** — Executa a recuperação a partir de um conjunto de discos de recuperação (CDs ou DVDs) que você criou a partir dos ficheiros guardados na unidade do disco rígido. Para criar discos de recuperação, execute o procedimento da secção seguinte.

## Criar discos de recuperação do sistema

Complete o procedimento descrito nesta secção para criar um conjunto de discos de recuperação do sistema a partir da imagem de recuperação guardada na sua unidade do disco rígido. Esta imagem contém o sistema operativo e os ficheiros dos programas de software que foram inicialmente instalados de fábrica no seu PC.

Poderá criar apenas um conjunto de discos de recuperação para o seu PC. Os discos de recuperação criados só podem ser utilizados no seu PC.

Depois de criar os discos de recuperação, poderá apagar a imagem de recuperação caso deseje disponibilizar espaço extra na sua unidade do disco rígido.

---

**NOTA:** Não apague a imagem de recuperação, a não ser que tenha feito CDs ou DVDs de recuperação.

---

## Escolher o suporte dos discos de recuperação

Existem várias vantagens em utilizar DVDs em vez de CDs quando se cria o conjunto de discos de recuperação:

- Os DVDs apresentam uma taxa de transferência de dados mais rápida. Os discos de recuperação em DVD restauram os dados originais mais rapidamente do que os discos de recuperação em CD.

- Os discos de recuperação em DVD demoram menos tempo a ser criados do que os discos de recuperação em CD.
- Os DVDs têm uma maior capacidade do que os CDs, logo são menos discos para gravar e guardar.

Para criar discos de recuperação, o seu PC deverá ter um unidade de gravação de CD ou DVD, ou outra unidade que possa gravar em CDs ou DVDs.

O número de discos do conjunto de discos recuperação depende do modelo do PC. O programa que cria os discos indica o número de discos em branco necessários para criar o conjunto. O processo demora algum tempo, até 15 minutos por disco, para verificar se as informações gravadas estão correctas.

Pode interromper o processo em qualquer altura. Quando executar o programa novamente, este começa a partir do ponto em que foi interrompido.

### **Criar discos de recuperação do sistema**

- 1 Feche todos os programas abertos.
- 2 Clique em **Iniciar**.
- 3 Seleccione **Todos os programas**.
- 4 Seleccione **Ajuda do PC e ferramentas**.
- 5 Clique em **Criador de CD-DVD de reinstalação para HP PC**. Abre-se a janela do Criador de CD/DVD de Recuperação.
- 6 Siga as instruções que aparecem no ecrã. Aplique etiquetas nos discos à medida que os vá criando (por exemplo, Recuperação 1, Recuperação 2).

Guarde os discos de recuperação do sistema num local seguro.

### **Criar um CD de Ferramentas de Recuperação**

Para além dos discos de Recuperação do Sistema, poderá criar um CD de Ferramentas de Recuperação. O CD de Ferramentas de Recuperação poderá ser utilizado para:

- Ler as instruções de utilização de cada utilitário no CD de Ferramentas de Recuperação.
- Iniciar o programa Recuperação do sistema a partir da partição de recuperação.

- Remover a partição Reinstalação do sistema da unidade de disco rígido do PC para aumentar o espaço para dados.
- Criar uma nova partição de dados na unidade de disco rígido do PC.
- Iniciar o Microsoft Recovery Console (um utilitário da Microsoft que permite executar reparações e diagnósticos do sistema operativo).



**AVISO: Antes de utilizar o CD de Ferramentas de Recuperação do PC da HP para alterar a sua unidade do disco rígido, crie discos de Recuperação do Sistema conforme descrito na secção anterior. Não pode criar discos de recuperação do sistema depois de remover a partição de Recuperação do Sistema.**

Terá que criar um CD de Ferramentas de Recuperação antes de poder utilizar qualquer um destes utilitário.

### **Para criar ou iniciar o CD de Ferramentas de Recuperação**

- 1 Clique em **Iniciar**.
- 2 Seleccione **Todos os programas**.
- 3 Seleccione **Ajuda do PC e ferramentas**.
- 4 Clique no **CD de Ferramentas de Recuperação HP PC**. Aparece a janela das ferramentas.
- 5 Siga as instruções que aparecem no ecrã.

Guarde o CD de Ferramentas de Recuperação num local seguro.

## Executar a Recuperação do Sistema a partir dos Discos de Recuperação

Esta secção contém o procedimento para executar uma recuperação do sistema a partir dos discos de recuperação, criados conforme descrito em “Criar Discos de Recuperação do Sistema” na página 20.

Para executar o programa Recuperação do sistema utilizando discos de recuperação:

- 1 Se o PC estiver a funcionar, crie um CD ou um DVD de segurança com todos os ficheiros de dados que deseja guardar. Retire o disco de segurança da bandeja do disco quando tiver terminado.
- 2 Insira o disco de recuperação #1 na bandeja da unidade indicada (CD ou DVD), e feche a bandeja.
- 3 Desligue o PC:
  - Se o PC estiver a funcionar: Clique em **Iniciar**, **Desligar computador** e **Desligar**.

Ou

- Se o PC não estiver a responder: Mantenha carregado o botão Ligar durante cerca de 5 segundos até o PC se desligar.

- 4 Desligue todos os periféricos do PC, excepto o monitor, o teclado e o rato.
- 5 Desligar ou retirar todas as unidades exteriores, e retirar a HP Personal Media Drive se o PC a incluir.
- 6 Carregue no botão Ligar para ligar o PC.
- 7 O PC inicia a recuperação a partir do disco de recuperação. Siga as instruções no ecrã à medida que estas vão aparecendo.
  - Para efectuar a recuperação do sistema, prima R. Seleccione **Seguinte** para continuar com a recuperação do sistema. Seleccione **Sim** para iniciar a recuperação. Introduza os discos de reinstalação restantes, quando o sistema lhe pedir.

Ou

- Para efectuar a recuperação total do sistema, prima em F. Seleccione **Sim** para executar uma recuperação total do sistema. Introduza os discos restantes, quando o sistema lhe pedir.

Ou

- Se a unidade de disco rígido do PC estiver em branco ou danificada, prima R para executar uma Recuperação total do sistema. Introduza os discos de reinstalação restantes, quando o sistema lhe pedir.



**AVISO: A opção de Recuperação Total do Sistema elimina todos os dados ou programas que você tenha criado ou instalado após a compra. Certifique-se de que efectua cópias de segurança num disco amovível de todos os dados que quer guardar.**

---

- 8 Inserir o próximo disco quando solicitado.
- 9 Quando o programa de recuperação terminar, retire o último disco.

---

**NOTA:** Se a mensagem *Insira o disco número 1 da Instalação Avançada de Início de Sessão* for apresentada no final de uma Recuperação Total do Sistema, retire o disco de recuperação da bandeja da unidade e reinicie o PC. Não necessita de inserir o disco referenciado.

---

- 10 Clique em **Reiniciar** para reiniciar o PC.
- 11 Depois do PC arrançar, aparece uma série de ecrãs de arranque. Para prosseguir a instalação inicial do Microsoft Windows, tem de responder a algumas perguntas.
- 12 Complete o arranque do PC, termine o processo de registo e aguarde até que apareça o ambiente de trabalho. Em seguida, desligue o PC, volte a ligar todos os periféricos e depois ligue novamente o PC.
- 13 Reinstale o software que não estava instalado de fábrica no PC.
- 14 Copie os ficheiros de dados do disco de segurança para a unidade do disco rígido.

## Executar a Recuperação do Sistema a partir da Unidade do Disco Rígido

Escolha um dos seguintes procedimentos para reinstalar o software a partir da imagem de recuperação na sua unidade do disco rígido:

- Iniciar a Recuperação do Sistema se o PC estiver a responder
- Iniciar a Recuperação do Sistema se o PC não estiver a responder

### Iniciar a Recuperação do Sistema se o PC estiver a responder

- 1 Desligue o PC. Retirar a HP Personal Media Drive se estiver incluída no seu PC. Desligue todos os periféricos do PC, excepto o monitor, o teclado e o rato. Ligue o PC.
- 2 Clique em **Iniciar** na barra de ferramentas, seleccione **Todos os programas, Ajuda do PC e ferramentas** e depois clique em **Reinstalação do sistema para HP PC**.

É-lhe solicitado que confirme que executou o Restauo do Sistema Microsoft e a Recuperação de Controladores.

- Caso não tenha executado o Restauo do Sistema Microsoft e a Recuperação de Controladores, clique em **Restauo do Sistema Microsoft**, e siga as instruções no ecrã.
- Caso tenha executado o Restauo do Sistema Microsoft e a Recuperação de Controladores, clique em **Sim** para iniciar o processo de recuperação, e de seguida continue com o passo 3.

- 3 Siga as instruções que aparecem no ecrã.



**AVISO: A opção de Recuperação Total do Sistema elimina todos os dados ou programas que você tenha criado ou instalado após a compra. Certifique-se de que efectua cópias de segurança num disco amovível de todos os dados que quer guardar.**

---

- 4 Complete o arranque do PC, termine o processo de registo e aguarde até que apareça o ambiente de trabalho. Em seguida, desligue o PC, volte a ligar todos os periféricos e depois ligue novamente o PC.

### Iniciar a Recuperação do Sistema se o PC não estiver a responder

- 1 Desligue o PC. Se for necessário, mantenha carregado o botão Ligar até o PC se desligar.
- 2 Retirar a HP Personal Media Drive se estiver incluída no seu PC. Desligue todos os periféricos do PC, excepto o monitor, o teclado e o rato.
- 3 Carregue no botão Ligar para ligar o PC.
- 4 Durante o arranque, faça o seguinte para entrar no programa Reinstalação do sistema:  
Quando aparecer o ecrã azul com o logótipo HP Invent, carregue na tecla F10 no teclado. (Só tem alguns segundos para carregar na tecla F10 antes do processo normal de arranque continuar.)
- 5 O PC inicia a recuperação; aguarde até aparecerem as instruções no ecrã e depois siga-as.



**AVISO: A opção de Recuperação Total do Sistema elimina todos os dados ou programas que você tenha criado ou instalado após a compra. Certifique-se de que efectua cópias de segurança num disco amovível de todos os dados que quer guardar.**

---

- 6 Complete o arranque do PC, termine o processo de registo e aguarde até que apareça o ambiente de trabalho. Em seguida, desligue o PC, volte a ligar todos os periféricos e depois ligue novamente o PC.

[www.hp.com](http://www.hp.com)

Printed In



5 9 9 1 - 6 1 7 1