

# Manual de Resolução de Problemas

## Modelos dc5700

---

PCs HP Compaq Business



© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações incluídas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Microsoft e Windows são marcas comerciais da Microsoft Corporation nos E.U.A. e noutros países.

As únicas garantias para os produtos e serviços da HP são estabelecidas exclusivamente na documentação de garantia limitada que acompanha esses produtos e serviços. Neste documento, nenhuma declaração deverá ser interpretada como a constituição de uma garantia adicional. A HP não é responsável por eventuais erros técnicos, editoriais ou omissões.

Este documento contém informações de propriedade protegidas por copyright. Nenhuma parte deste documento poderá ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para outro idioma sem consentimento prévio por escrito da Hewlett-Packard Company.

### **Manual de Resolução de Problemas**

PC HP Compaq Business

Modelos dc5700

Primeira edição (Outubro de 2006)

Número de peça do documento: 434205-131

## Acerca Deste Manual



---

**AVISO!** O texto identificado desta forma indica que a não observância das instruções poderá resultar em ferimentos pessoais ou morte.

---



---

**CUIDADO** O texto identificado desta forma indica que a não observância das indicações do aviso poderá resultar em danos no equipamento ou na perda de informações.

---



---

**Nota** O texto identificado desta forma fornece informações suplementares importantes.

---



# Conteúdo

## 1 Funcionalidades de diagnóstico do computador

HP Insight Diagnostics .....	1
Aceder ao HP Insight Diagnostics .....	1
Separador Survey .....	2
Separador Test .....	3
Separador Status .....	3
Separador Log .....	4
Separador Help .....	4
Guardar e imprimir informações no HP Insight Diagnostics .....	5
Descarregar a última versão do HP Insight Diagnostics .....	5
Proteger o software .....	5
Restaurar o software .....	6

## 2 Resolução de problemas sem diagnóstico

Segurança e conforto .....	7
Antes de contactar o suporte técnico .....	7
Sugestões úteis .....	9
Resolver problemas gerais .....	11
Resolver problemas de alimentação .....	15
Resolver problemas de disquetes .....	17
Resolver problemas na unidade de disco rígido .....	20
Resolver problema de leitores de cartões multimédia .....	23
Resolver problemas de visualização .....	25
Resolver problemas de áudio .....	30
Resolver problemas na impressora .....	33
Resolver problemas no teclado e no rato .....	34
Resolver problemas de instalação de hardware .....	36
Resolver problemas de rede .....	39
Resolver problemas de memória .....	42
Resolver problemas no processador .....	44
Resolver problemas no CD-ROM e DVD .....	45
Resolver problemas na Drive Key .....	48
Resolver problemas de componentes do painel frontal .....	49
Resolver problemas de acesso à Internet .....	50
Resolver problemas no software .....	52
Contactar o Suporte a clientes .....	53

## Apêndice A Mensagens de erro do POST

Códigos numéricos e Mensagens de texto do teste de arranque (POST) .....	56
--	----

Interpretar LEDs de diagnóstico do painel frontal do POST e códigos sonoros .....	63
<b>Apêndice B Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS</b>	
Repor o jumper da palavra-passe .....	68
Limpar e repor a CMOS .....	69
Utilizar o Computer Setup para repor a CMOS .....	69
Utilizar o botão CMOS .....	69
<b>Apêndice C Drive Protection System (DPS)</b>	
Aceder ao DPS através do Computer Setup .....	72
<b>Índice .....</b>	<b>73</b>

# 1 Funcionalidades de diagnóstico do computador

## HP Insight Diagnostics



**Nota** O software HP Insight Diagnostics estão incluídos no CD apenas nalguns modelos de computadores.

O utilitário HP Insight Diagnostics permite-lhe visualizar informações sobre a configuração de hardware do computador e executar testes de diagnóstico do hardware nos subsistemas do computador. O utilitário simplifica o processo para identificar, diagnosticar e isolar questões de hardware de forma efectiva.

O separador Survey é apresentado quando o HP Insight Diagnostics é chamado. Este separador mostra a configuração actual do computador. A partir do separador Survey, podem ser acedidas várias categorias de informações sobre o computador. Outros separadores proporcionam informações adicionais, incluindo opções de teste de diagnósticos e resultados do teste. As informações em cada ecrã do utilitário podem ser guardadas como um ficheiro HTML e armazenadas numa disquete ou Chave de Unidade HP USB.

Utilize o HP Insight Diagnostics para determinar se todos os dispositivos instalados no computador são reconhecidos pelo sistema e se estão a funcionar correctamente. A execução de testes é opcional mas recomendada após a instalação ou ligação de um novo dispositivo.

Deverá executar os testes, guardar os resultados e imprimir-los para que tenha os relatórios impressos disponíveis antes de efectuar uma chamada para o Centro de Suporte ao Cliente.



**Nota** Os dispositivos de outras empresas podem não ser detectados pelo HP Insight Diagnostics.

## Aceder ao HP Insight Diagnostics

Deve arrancar para o CD *Documentação e Diagnósticos*, conforme descrito nos passos abaixo, para aceder ao HP Insight Diagnostics.

1. Com o computador ligado, insira o CD *Documentação e Diagnósticos* numa unidade óptica do computador.
2. Encerre o sistema operativo e desligue o computador.
3. Ligue o computador. O sistema reiniciará para o CD.



---

**Nota** Se o sistema não reiniciar para o CD na unidade óptica, pode necessitar de alterar a ordem de arranque no utilitário Computer Setup (F10) para que o sistema tente arrancar para a unidade óptica antes de o fazer para a unidade de disco rígido. Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter mais informações.

Pode também alterar a ordem do arranque, de modo que o sistema arranque para a unidade óptica somente quando a tecla F9 é premida no arranque.

---

4. Selecione o idioma apropriado e clique em **Continuar**.



---

**Nota** Recomendamos que aceite o teclado padrão atribuído para o seu idioma, excepto se pretender testar um teclado específico.

---

5. Na página de Licença de utilizador final, clique em **Concordo** se concordar com os termos. O utilitário HP Insight Diagnostics é iniciado com o separador Survey apresentado.

## Separador Survey

O separador **Survey** apresenta informações importantes sobre a configuração do sistema.

Na secção **View** do lado esquerdo o ecrã, pode seleccionar a visualização **Summary** para ver dados limitados da configuração, ou seleccionar a visualização **Advanced** para ver todos os dados na categoria seleccionada.

No campo **Category**, é possível seleccionar a apresentação das seguintes categorias de informação:

**All** — Fornece uma lista de todas as categorias de informação sobre o computador.

**Overview** — Fornece uma lista de informações gerais sobre o computador.

**Architecture** — Fornece informações sobre o BIOS do sistema e o dispositivo PCI.

**Asset Control** — Mostra o nome do produto, etiqueta do imobilizado, número de série do sistema e informações do processador.

**Communication** — Mostra informações sobre as definições de porta paralela (LPT) e série (COM) do computador, para além de informações do controlador de rede e USB.

**Graphics** — Mostra informações sobre o controlador de gráficos do computador.

**Input Devices** — Mostra informações sobre o teclado, rato e outros dispositivos de entrada ligados ao computador.

**Memory** — Mostra informações sobre toda a memória instalada no computador. Estas informações incluem as ranhuras de memória na placa de sistema e todos os módulos de memória instalados.

**Miscellaneous** — Mostra informações da versão HP Insight Diagnostic, da memória de configuração do computador (CMOS), dados da placa do sistema e dados da BIOS de gestão do sistema.

**Storage** — Mostra informações sobre o suporte de dados ligado ao computador. Esta lista inclui todos os discos fixos, unidades de disquetes e unidade ópticas.

**System** — Mostra informações sobre o modelo de computador, processador, chassis e BIOS, para além de informações de bus PCI e altifalante interno.

## Separador Test

O separador Test mostra como escolher os vários componentes do sistema a testar. Também é possível escolher o tipo e o modo de teste.

Existem três tipos de testes possíveis de escolha:

- **Quick Test** — Fornece um script pré-determinado onde um exemplo de cada componente de hardware é utilizado e não requer qualquer intervenção do utilizador, no modo Unattended ou no modo Interactive.
- **Complete Test** — Fornece um script pré-determinado em que cada componente de hardware é completamente testado. Existem mais testes disponíveis no modo Interactive, mas requerem intervenção do utilizador.
- **Custom Test** — Fornece a maior flexibilidade no controlo de testes de um sistema. O modo Custom Test permite-lhe seleccionar especificamente os dispositivos, testes e respectivos parâmetros que são executados.

Para cada tipo de teste, é possível optar entre dois modos de teste:

- **Interactive Mode** — Fornece o controlo máximo do processo de teste. O software de diagnóstico pedir-lhe-á informações durante a execução de alguns testes que necessitam da sua interacção. Também poderá determinar se o teste passou ou falhou.
- **Unattended Mode** — Não solicita qualquer pedido e não requer qualquer interacção. Se forem encontrados erros, estes serão apresentados após a conclusão do teste.

Para iniciar os testes:

1. Selecciona o separador Test.
2. Selecciona o separador para o tipo de teste que pretende executar: **Quick**, **Complete**, or **Custom**.
3. Selecciona **Test Mode: Interactive** ou **Unattended**.
4. Escolha como pretende que o teste seja executado, por **Número de ciclos** ou por **Tempo total do teste**. Quando escolher a execução do teste relativamente a um número especificado de ciclos, indique o número de ciclos a executar. Se pretender que o teste de diagnósticos seja executado segundo um determinado período de tempo, indique o tempo em minutos.
5. Ao efectuar um teste rápido (Quick Test) ou um teste completo (Complete Test), selecione o dispositivo a ser testado a partir da lista pendente. Ao efectuar um teste personalizado (Custom Test), clique no botão **Expand** e selecione os dispositivos a testar ou clique no botão **Check All** para seleccionar todos os dispositivos.
6. Clique no botão **Begin Test** (Iniciar teste) no canto inferior direito do ecrã para iniciar o teste. O separador Status, que lhe permite monitorar o progresso do teste, é apresentado automaticamente durante o teste. Quando o teste estiver concluído, o separador Status mostra se o dispositivo passou ou falhou.
7. Se forem encontrados erros, vá para o separador Log e clique em **Error Log** para obter informações mais detalhadas e acções recomendadas.

## Separador Status

O separador Status apresenta o estado dos testes seleccionados. O tipo de teste executado (**Quick**, **Complete** ou **Custom**) também é apresentado. A barra de progressão principal apresenta a

percentagem completa do conjunto de testes actuais. Enquanto o teste estiver em execução, um botão de **Cancel Testing** é apresentado para utilização se pretender cancelar o teste.

Após o teste estar concluído, o botão **Cancel Testing** é substituído pelo botão **Retest**. O botão **Retest** repetirá o último conjunto de testes executados. Esta opção permite-lhe executar novamente o conjunto de testes sem ter que reintroduzir os dados no separador Test.

O separador Status também mostra:

- Os dispositivos que estão a ser testados
- O estado do teste (em execução, passado ou falhado) de cada dispositivo a ser testado
- A evolução global do teste de todos os dispositivos a ser testados
- A evolução do teste de cada dispositivo a ser testado
- Os tempos de teste decorridos para cada dispositivo a ser testado

## Separador Log

O separador Log contém um separador **Test Log** e um separador **Error Log**.

O **Test Log** apresenta todos os testes que foram executados, o número de vezes da execução, o número de vezes que o teste falhou, e o tempo que cada teste demorou a ser concluído. O botão **Clear Test Log** limpará o conteúdo do **Test Log**.

O **Error Log** apresenta os testes para os dispositivos que falharam durante os testes de diagnóstico e inclui as seguintes colunas de informações.

- A secção **Device** apresenta o dispositivo testado.
- A secção **Test** apresenta o tipo de teste executado.
- A secção **Description** descreve o erro que o teste de diagnóstico encontrou.
- A **Recommended Repair** dará uma acção recomendada que deverá ser executada para resolver o hardware em falha.
- A contagem **Failed Count** corresponde ao número de vezes que o dispositivo falhou num teste.
- O **Error Code** fornece um código numérico para a falha. Os códigos de erro estão definidos no separador Help.

O botão **Clear Error Log** limpará o conteúdo do Registo de erros.

## Separador Help

O separador Ajuda contém um separador **HP Insight Diagnostics**, um separador **Error Codes** e um separador **Test Components**.

O separador **HP Insight Diagnostics** contém tópicos de ajuda e inclui funcionalidades de procura e de índice.

O separador **Error Codes** disponibiliza uma descrição de cada código de erro numérico que possa aparecer no separador **Error Log** localizado no separador **Log**. A cada código corresponde uma mensagem de erro (**Message**) e uma acção **Recommended Repair** que deverá ajudar a resolver o problema. Para localizar rapidamente uma descrição do código de erro, introduza o código na caixa na parte superior do separador e clique no botão **Find Error Codes**.

O separador **Test Components** apresenta informações de nível baixo nos testes executados.

## Guardar e imprimir informações no HP Insight Diagnostics

Pode guardar as informações apresentadas nos separadores **Survey** e **Log** do HP Insight Diagnostics numa disquete ou na Chave da Unidade HP USB 2.0 (64 MB ou superior). Não pode guardar na unidade de disco rígido. O sistema criará automaticamente um ficheiro HTML que possui o mesmo aspecto das informações apresentadas no ecrã.

1. Insira uma disquete ou Chave de Unidade HP USB 2.0 (a capacidade deve ser de 64 MB ou superior). As Chaves de Unidade USB 1.0 não são suportadas.
2. Clique em **Save** no canto inferior direito do ecrã.
3. Seleccione **Save to the floppy** ou **Save to USB key**.
4. Introduza o nome do ficheiro na caixa **File Name** e clique no botão **Save**. Um ficheiro HTML será guardado na Chave de Unidade HP USB ou disquete inserida.



---

**Nota** Não remova a disquete nem a chave USB até ver uma mensagem a indicar que o ficheiro html foi gravado no suporte.

---

5. Imprima as informações a partir do dispositivo de armazenamento utilizado para as guardar.



---

**Nota** Para sair do HP Insight Diagnostics, clique no botão **Exit Diagnostics** no canto inferior esquerdo do ecrã e, em seguida, remova o CD *Documentação e Diagnósticos* da unidade óptica.

---

## Descarregar a última versão do HP Insight Diagnostics

1. Vá para <http://www.hp.com>.
2. Clique na ligação **Descarregamentos de software e controladores**.
3. Introduza o número do produto (por exemplo, dc5700) na caixa de texto e prima a tecla **Enter**.
4. Seleccione o modelo específico do seu computador.
5. Seleccione o SO.
6. Clique na ligação **Diagnóstico**.
7. Clique em **HP Insight Diagnostics Offline Edition**.
8. Seleccione um idioma e clique em **Download**.



---

**Nota** O descarregamento inclui instruções sobre como criar o CD de arranque.

---

## Proteger o software

Para proteger o software de perdas ou danos, deverá guardar uma cópia de segurança de todo o software do sistema e de todas as aplicações e respectivos ficheiros armazenados na unidade de disco rígido. Consulte a documentação do sistema operativo ou do utilitário de cópia de segurança para obter instruções sobre como efectuar cópias de segurança dos ficheiros de dados.

## Restaurar o software

O HP Backup and Recovery Manager é uma aplicação versátil, de utilização fácil, pré-instalada em cada sistema e que permite:

- Criar Pontos de Recuperação para fazer cópia de segurança de todo o sistema de modo incremental
- Fazer cópia de segurança de todo o disco rígido num único arquivo
- Fazer cópia de segurança de ficheiros individuais

As cópias de segurança podem ser agendadas para ocorrer automaticamente a intervalos especificados ou para ser iniciadas manualmente. A recuperação pode ser efectuada a partir da Partição de Recuperação no disco rígido ou do Conjunto de Discos de Recuperação. O conjunto de discos de recuperação inclui o CD *Restore Plus!* o Sistema Operativo Microsoft e quaisquer CDs de Software Suplementar.



---

**Nota** A HP recomenda vivamente a criação imediata de um conjunto de discos de recuperação antes de utilizar o computador e de agendar cópias de segurança regulares e automáticas de Pontos de Recuperação.

---

O HP Backup and Recovery Manager disponibiliza dois métodos de recuperação básicos. O primeiro, recuperação de ficheiros e pastas, opera no Windows. O segundo, recuperação do computador, requer um reinício para a partição de recuperação ou a partir do conjunto de discos de recuperação. Para reiniciar para a partição de recuperação, prima F11 no arranque quando vir a mensagem “Press F11 for Emergency Recovery.” (Prima F11 para Recuperação de Emergência).



---

**Nota** Para mais informações sobre a utilização do HP Backup and Recovery Manager, consulte o manual *HP Backup and Recovery Manager User Guide* seleccionando **Start > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager Manual**.

---

## 2 Resolução de problemas sem diagnóstico

Este capítulo fornece informações sobre como identificar e corrigir problemas secundários como, por exemplo, com a unidade de disquetes, unidade de disco rígido, unidade de leitura óptica, gráficos, áudio, memória e software. Se detectar problemas no computador, consulte as tabelas deste capítulo para conhecer as causas prováveis e as soluções recomendadas.



---

**Nota** Para obter informações sobre mensagens de erro específicas que possam ser apresentadas durante o POST no arranque, consulte o Apêndice A, [Mensagens de erro do POST](#).

---

### Segurança e conforto



**AVISO!** A utilização indevida do computador pessoal ou a sua não instalação num ambiente de trabalho confortável poderá resultar em desconforto ou ferimentos graves. Consulte o manual *Safety & Comfort Guide* no CD *Documentação de Diagnósticos* e disponível no Web site em <http://www.hp.com/ergo> for more information on choosing a workspace and creating a safe and comfortable work environment. This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to Part 15 of the FCC Rules. For more information, refer to *Informações de Segurança e Reguladoras* no CD *Documentação de Diagnósticos*.

---

### Antes de contactar o suporte técnico

Se detectar problemas com o computador, execute as soluções adequadas a seguir apresentadas para tentar isolar o problema antes de contactar o suporte técnico.

- Execute o utilitário de diagnósticos. Consulte o Capítulo 1, [Funcionalidades de diagnóstico do computador](#) para mais informações.
- Execute o teste automático do Drive Protection System (DPS) no Computer Setup (programa de configuração do computador). Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter mais informações.
- Verifique o LED de alimentação na parte frontal do computador para ver se ele está vermelho intermitente. Os indicadores luminosos intermitentes são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte o Apêndice A, [Mensagens de erro do POST](#) para mais informações.
- Se o ecrã estiver em branco, ligue o monitor a uma porta de vídeo diferente no computador, caso exista alguma disponível. Também poderá utilizar outro monitor que tem a certeza que está a funcionar correctamente.

- Se estiver a trabalhar numa rede, ligue outro computador com outro cabo à ligação de rede. Pode existir um problema na tomada ou no cabo de rede.
- Se adicionou recentemente novo hardware, remova o hardware e verifique se o computador funciona correctamente.
- Se instalou recentemente novo software, desinstale-o e verifique se o computador funciona correctamente.
- Inicie o computador em Modo de segurança para verificar se ele arranca sem todos os controladores carregados. Quando iniciar o sistema operativo, utilize a opção “Última configuração conhecida”.
- Consulte o suporte técnico global on-line em <http://www.hp.com/support>.
- Consulte a secção [Sugestões úteis](#) deste manual.

Para o ajudar a resolver os problemas on-line, o HP Instant Support Professional Edition disponibiliza-lhe diagnósticos de resolução automática. Se necessitar de contactar o suporte da HP, utilize a funcionalidade de conversação on-line do HP Instant Support Professional Edition. Aceda ao HP Instant Support Professional Edition através do endereço: <http://www.hp.com/go/ispe>.

Aceda ao Business Support Center (BSC) em <http://www.hp.com/go/bizsupport>, para ter acesso às mais recentes informações de suporte on-line, software e controladores, notificações pró-activas e à comunidade mundial de utilizadores e especialistas da HP.

Se for necessário contactar a assistência técnica, esteja preparado para efectuar os seguintes procedimentos de modo a assegurar que a chamada de serviço é devidamente tratada:

- Quando ligar para o suporte técnico, esteja em frente ao computador.
- Antes de efectuar a chamada telefónica, escreva o número de série do computador, o número de identificação do produto e o número de série do monitor.
- Despenda o tempo necessário para resolver o problema em conjunto com o técnico de suporte.
- Remova todo o hardware que tenha sido recentemente adicionado ao sistema.
- Remova todo o software que tenha sido recentemente instalado.
- Restaure o sistema para um Ponto de Recuperação criado no HP Backup and Recovery Manager (Gestor de Cópias de Segurança e Recuperação HP) ou execute o CD *Restore Plus!*. Para mais informações sobre a utilização do HP Backup and Recovery Manager, consulte o manual *HP Backup and Recovery Manager User Guide* seleccionando **Start > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager Manual**.




---

**CUIDADO** A execução do CD *Restore Plus!* apagará todos os dados existentes na unidade de disco rígido.

---




---

**Nota** Para obter informações sobre vendas e actualizações de garantias (Care Packs), contacte um agente ou fornecedor de serviços autorizado.

---

## Sugestões úteis

Se detectar problemas no computador, monitor ou software, consulte a lista de sugestões gerais a seguir apresentada antes de executar qualquer acção:

- Certifique-se de que o computador e o monitor estão ligados a uma tomada eléctrica em funcionamento.
- Verifique se o interruptor de selecção da tensão (nalguns modelos) está definido para a tensão adequada à sua região (115 V ou 230 V).
- Verifique se o computador está ligado e se o indicador luminoso verde de alimentação está aceso.
- Verifique se o monitor está ligado e se o indicador luminoso verde do monitor está aceso.
- Verifique o LED de alimentação na parte frontal do computador para ver se ele está vermelho intermitente. Os indicadores luminosos intermitentes são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte o Apêndice A, [Mensagens de erro do POST](#) para mais informações.
- Regule, aumentando, os controlos de luminosidade e contraste do monitor, se este estiver escuro.
- Prima e mantenha premida uma tecla. Se o sistema emitir um sinal sonoro, o teclado deverá estar a funcionar correctamente.
- Verifique se existem cabos soltos ou ligações incorrectas.
- Active o computador premindo qualquer tecla do teclado ou o botão de alimentação. Se o sistema permanecer no modo de suspensão, encerre o computador premindo e mantendo premido o botão de alimentação durante, pelo menos, quatro segundos e, em seguida, prima novamente o botão de alimentação para reiniciar o computador. Se o sistema não encerrar, desligue o cabo de alimentação, aguarde alguns segundos e, em seguida, ligue-o novamente. O computador será reiniciado se o início automático perante perda de energia estiver definido no Computer Setup. Se não for reiniciado, prima o botão de alimentação para ligar o computador.
- Reconfigure o computador depois de instalar uma placa de expansão ou outros dispositivos que não sejam Plug and Play. Consulte [Resolver problemas de instalação de hardware](#) para obter instruções.
- Certifique-se de que foram instalados todos os controladores de dispositivos necessários. Por exemplo, se estiver a utilizar uma impressora, necessita de um controlador para esse modelo de impressora.
- Remova todos os suportes de arranque (disquete, CD ou dispositivo USB) do sistema antes de o ligar.
- Se instalou um sistema operativo diferente do instalado de fábrica, certifique-se de que ele é suportado pelo sistema.
- Se o sistema tiver múltiplas fontes de vídeo (adaptadores incorporados, PCI ou PCI-Express) instaladas (vídeo incorporado apenas nalguns modelos) e um único monitor, este deve ser ligado no conector do monitor na fonte seleccionada como o adaptador VGA principal. Durante o arranque, os outros conectores do monitor estão desactivados e se o monitor estiver ligado a estas portas, não funcionará. Pode seleccionar a fonte VGA padrão no Computer Setup.



---

**CUIDADO** Quando o computador está ligado a uma fonte de alimentação CA, existe sempre tensão presente na placa de sistema. É necessário desligar o cabo da fonte de alimentação antes de abrir o computador para evitar danos na placa de sistema ou nos componentes.

---

## Resolver problemas gerais

É possível que esteja ao seu alcance resolver facilmente os problemas genéricos descritos nesta secção. Se um problema persistir e se não o conseguir resolver ou se não estiver familiarizado com a operação a ser executada, contacte um agente ou revendedor autorizado.



**AVISO!** Quando o computador está ligado numa fonte de alimentação CA, existe sempre tensão na placa de sistema. Para reduzir o risco de ferimentos pessoais causados por choque eléctrico e/ou superfícies quentes, certifique-se de que desliga o cabo de alimentação da tomada de parede e deixa os componentes internos do sistema arrefecer antes de lhes tocar.

Procure o LED na placa de sistema. Se o LED estiver iluminado, o sistema ainda tem energia. Desligue o computador e remova o cabo de alimentação antes de continuar.

Tabela 2-1 Resolver problemas gerais

### O computador parece estar bloqueado e não se desliga quando o botão de alimentação (Power) é premido.

Motivo	Solução
O controlo de software do interruptor de alimentação não está a funcionar.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prima e mantenha premido o botão de alimentação durante, pelo menos, quatro segundos até o computador se desligar.</li><li>2. Desligue o cabo de alimentação da tomada eléctrica.</li></ol>

### O computador não responde ao rato ou teclado USB.

Motivo	Solução
O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Para sair do modo de <b>suspensão</b> , prima o botão de alimentação.   <b>CUIDADO</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Se o fizer, o computador desligar-se-á e os dados não guardados serão perdidos.
O sistema bloqueou.	Reinicie o computador.

### O indicador de data e hora do computador está incorrecto.

Motivo	Solução
A pilha do relógio poderá estar a precisar de ser substituída.	Primeiro, redefina a data e a hora no <b>Painel de controlo</b> (o Computer Setup também pode ser utilizado para actualizar a data e a hora do relógio em tempo real). Se o problema persistir, substitua a bateria do relógio. Consulte o manual <i>Hardware Reference Guide</i> no <i>CD de Documentação e Diagnósticos</i> para instruções sobre instalação de uma bateria ou contacte um agente ou revendedor autorizado para substituir a bateria do relógio em tempo real.
 <b>Nota</b> A ligação do computador a uma tomada de CA em funcionamento prolonga a vida da bateria do relógio em tempo real.	

## Tabela 2-1 Resolver problemas gerais (continuação)

### Não é possível mover o cursor com as teclas de seta do teclado numérico.

Motivo	Solução
A tecla <b>Num Lock</b> pode estar activada.	Prima a tecla <b>Num Lock</b> . O indicador luminoso da tecla <b>Num Lock</b> não deverá estar aceso se pretender utilizar as teclas de <b>seta</b> . A tecla <b>Num Lock</b> pode estar desactivada (ou activada) no <b>Computer Setup</b> .

### Sem som ou volume de som demasiado baixo.

Motivo	Solução
O volume do sistema pode ser definido para baixo ou sem som.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique as definições <b>F10 BIOS</b> para se certificar que o altifalante do sistema interno está activado (esta definição não afecta os altifalantes externos).</li><li>2. Certifique-se de que os altifalantes externos estão bem ligados e activados e de que o controlo de volume dos altifalantes está definido correctamente.</li><li>3. Utilize o controlo de volume do sistema operativo para se certificar de que os altifalantes não estão sem som ou para aumentar o volume.</li></ol>
O dispositivo de áudio pode estar ligado à tomada errada, na parte de trás do computador, ou a tomada pode ter sido readaptada para uma função diferente.	Certifique-se de que o dispositivo está ligado à tomada correcta, na parte de trás do computador. Se está a ser utilizada a tomada correcta, esta pode ter sido readaptada para executar uma função diferente da sua função predefinida. Abra o painel de controlo <b>Realtek</b> , clicando no ícone <b>Realtek HD Audio Manager</b> no tabuleiro de tarefas, ou na entrada <b>Realtek</b> no painel de controlo do sistema operativo, e defina a tomada para a função pretendida.

### O sistema está demasiado lento.

Motivo	Solução
O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que a ventilação do computador não está bloqueada. Deixe um espaço de 10,2 cm (4 polegadas) em redor de todos os lados ventilados do computador e sobre o monitor para permitir a ventilação necessária.</li><li>2. Certifique-se de que as ventoinhas estão ligadas e a funcionar correctamente (algumas ventoinhas só funcionam quando necessário).</li><li>3. Certifique-se de que o dissipador de calor do processador está correctamente instalado.</li></ol>
A unidade de disco rígido está cheia.	Transfira dados da unidade de disco rígido para libertar espaço.
Falta de memória.	Adicione mais memória.
Unidade de disco rígido fragmentada.	Desfragmente a unidade de disco rígido.
O programa anteriormente utilizado não libertou a memória reservada.	Reinicie o computador.

**Tabela 2-1** Resolver problemas gerais (continuação)

**O sistema está demasiado lento.**

Motivo	Solução
Vírus residente na unidade de disco rígido.	Execute um programa de protecção contra vírus.
Demasiadas aplicações em execução.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Feche as aplicações que não necessita para libertar memória. Algumas aplicações estão a ser executadas em fundo e podem ser fechadas clicando com o botão direito do rato nos respectivos ícones, no tabuleiro de tarefas. Para evitar que estas aplicações sejam iniciadas automaticamente no arranque, vá a <b>Iniciar &gt; Executar</b> e digite <code>msconfig</code>. No separador <b>Arranque</b> do Utilitário de Configuração do Sistema, desmarque as aplicações que não quer que sejam executadas automaticamente.   <b>CUIDADO</b> Não impeça as aplicações necessárias a um funcionamento adequado do sistema de serem executadas no arranque.</li><li>2. Adicione mais memória.</li></ol>
Algumas aplicações de software, especialmente os jogos, exigem muitos recursos do subsistema de gráficos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reduza a resolução do monitor para a aplicação actual, ou consulte a documentação fornecida com a aplicação para obter sugestões sobre como melhorar o desempenho, ajustando os parâmetros na aplicação.</li><li>2. Adicione mais memória.</li><li>3. Actualize a solução de gráficos.</li></ol>
Causa desconhecida.	Reinicie o computador.

**O computador desligou-se automaticamente e o LED de alimentação está intermitente, vermelho, a piscar duas vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos, e o computador emite dois sinais sonoros. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar).**

Motivo	Solução
Protecção térmica do processador activada: Uma ventoinha pode estar bloqueada ou parada. OU O dissipador de calor não está correctamente ligado ao processador.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.</li><li>2. Abra a tampa, prima o botão de alimentação e verifique se a ventoinha do processador está a funcionar. Se a ventoinha do processador não estiver a funcionar, assegure-se de que o respectivo cabo está ligado à ficha da placa de sistema.</li><li>3. Se a ventoinha estiver ligada mas não funcionar, substitua o conjunto dissipador de calor/ventoinha.</li><li>4. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.</li></ol>

**Tabela 2-1** Resolver problemas gerais (continuação)

**O sistema não é ligado e os LEDs na parte frontal do computador não estão intermitentes.**

Motivo	Solução
Não é possível ligar o sistema.	<p>Mantenha premido o botão de alimentação por um período inferior a 4 segundos. Se o LED do disco rígido ficar verde:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o selector de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação nalguns modelos, está definido para a tensão correcta. A definição correcta da tensão depende da região.</li><li>2. Retire as placas de expansão, uma de cada vez, até o indicador luminoso de 5 V<sub>aux</sub> da placa de sistema se acender.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol> <p>OU</p> <p>Mantenha premido o botão de alimentação por um período inferior a 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido não ficar verde:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se a unidade está ligada a uma tomada de CA em funcionamento.</li><li>2. Abra a tampa e verifique se o botão de alimentação está correctamente ligado à placa de sistema.</li><li>3. Verifique se os cabos de alimentação estão correctamente ligados à placa de sistema.</li><li>4. Verifique se o indicador luminoso de 5 V<sub>aux</sub> da placa de sistema está aceso. Se estiver aceso, substitua o botão de alimentação.</li><li>5. Se o indicador luminoso de 5 V<sub>aux</sub> da placa de sistema estiver apagado, substitua a fonte de alimentação.</li><li>6. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

# Resolver problemas de alimentação

As causas comuns e soluções para os problemas de alimentação são apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-2** Resolver problemas de alimentação

## A fonte de alimentação desliga-se de uma forma intermitente.

Motivo	Solução
O interruptor de selecção da tensão na parte posterior do chassis do computador (nalguns modelos) não está na posição correcta (115 V ou 230 V).	Selecione a tensão CA correcta utilizando o interruptor de selecção.
A fonte de alimentação não se liga devido a uma falha da fonte de alimentação interna.	Contacte um fornecedor de serviços autorizado para substituir a fonte de alimentação.

## O computador desligou-se automaticamente e o LED de alimentação está intermitente, vermelho, a piscar duas vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos, e o computador emite dois sinais sonoros. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)

Motivo	Solução
Protecção térmica do processador activada: Uma ventoinha pode estar bloqueada ou parada. OU O dissipador de calor não está correctamente ligado ao processador.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.</li><li>2. Abra a tampa, prima o botão de alimentação e verifique se a ventoinha do processador está a funcionar. Se a ventoinha do processador não estiver a funcionar, assegure-se de que o respectivo cabo está ligado à ficha da placa de sistema.</li><li>3. Se a ventoinha estiver ligada mas não funcionar, substitua o conjunto dissipador de calor/ventoinha.</li><li>4. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.</li></ol>

## LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar quatro vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro quatro vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)

Motivo	Solução
Falha de alimentação (a fonte de alimentação está sobrecarregada).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o selector de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação (nalguns modelos), está definido para a tensão correcta. A definição correcta da tensão depende da região.</li><li>2. Abra a tampa e certifique-se de que o cabo de alimentação de 4 ou 6 fios está ligado ao conector da placa de sistema.</li><li>3. Verifique se algum dispositivo está a causar o problema, retirando TODOS os dispositivos ligados (como, por exemplo, unidades de disco rígido, de disquetes ou de leitura óptica e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema iniciar o POST, desligue o computador, substitua um dispositivo de cada vez e repita este</li></ol>

**Tabela 2-2** Resolver problemas de alimentação (continuação)

**LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar quatro vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro quatro vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)**

Motivo	Solução
	<p data-bbox="903 323 1422 436">procedimento até ocorrer uma falha. Substitua o dispositivo que está a causar a falha. Continue a adicionar dispositivos, um de cada vez, para se assegurar que estão todos a funcionar correctamente.</p> <p data-bbox="855 457 1225 483">4. Substitua a fonte de alimentação.</p> <p data-bbox="855 504 1185 529">5. Substitua a placa de sistema.</p>

# Resolver problemas de disquetes

As causas comuns e soluções para os problemas de disquetes são apresentados na tabela seguinte.



**Nota** Poderá ser necessário reconfigurar o computador quando adicionar ou retirar hardware, como, por exemplo, uma unidade de disquetes adicional. Consulte [Resolver problemas de instalação de hardware](#) para obter instruções.

**Tabela 2-3** Resolver problemas de disquetes

## O indicador luminoso da unidade de disquetes permanece aceso.

Motivo	Solução
A disquete está danificada.	In Microsoft Windows XP, clique com o botão direito do rato em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e seleccione uma unidade. Seleccione <b>Ficheiro &gt; Propriedades &gt; Ferramentas</b> . Em <b>Error-checking</b> (Verificação de erros) clique em <b>Check Now</b> (Verificar agora).
A disquete foi inserida incorrectamente.	Retire a disquete e volte a introduzi-la.
O cabo da unidade não está correctamente ligado.	Ligue novamente o cabo da unidade. Certifique-se de que os quatro pinos do cabo de alimentação da unidade de disquetes estão ligados na unidade.

## A unidade não foi localizada.

Motivo	Solução
O cabo está solto.	Encaixe novamente os cabos de alimentação e de dados da unidade de disquetes.
A unidade amovível não está correctamente encaixada.	Encaixe novamente a unidade.

## A unidade não consegue escrever na disquete.

Motivo	Solução
A disquete não está formatada.	Formate a disquete. <ol style="list-style-type: none"><li>1. No Explorador do Windows, seleccione a unidade de disquetes (<b>A</b>).</li><li>2. Clique com o botão direito do rato na letra da unidade e seleccione <b>Format</b> (Formatar).</li><li>3. Seleccione as opções pretendidas e clique em <b>Iniciar</b> para iniciar a formatação da disquete.</li></ol>
A disquete está protegida contra escrita.	Utilize outra disquete ou remova a protecção contra escrita.
A gravação está a ser efectuada na unidade incorrecta.	Verifique a letra da unidade no caminho indicado.
Não existe espaço suficiente na disquete.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilize outra disquete.</li><li>2. Eliminar ficheiros não necessários da disquete.</li></ol>

**Tabela 2-3** Resolver problemas de disquetes (continuação)

**A unidade não consegue escrever na disquete.**

Motivo	Solução
As gravações em disquetes Legacy estão desactivadas no Computer Setup.	Aceda ao Computer Setup e active a <b>Legacy Diskette Write</b> (Gravação em disquete Legacy) em <b>Storage &gt;</b> (Armazenamento) <b>Storage Options</b> (Opções de armazenamento).
A disquete está danificada.	Substitua a disquete danificada.

**Não é possível formatar a disquete.**

Motivo	Solução
Foi comunicado um suporte de dados inválido.	Ao formatar uma disquete em MS-DOS, pode ser necessário especificar a respectiva capacidade. Por exemplo, para formatar uma disquete de 1,44 MB, escreva o seguinte comando na linha de comandos do MS-DOS:  <code>FORMAT A: /F:1440</code>
A disquete pode estar protegida contra gravação.	Abra o dispositivo de protecção existente na disquete.
As gravações em disquetes Legacy estão desactivadas no Computer Setup.	Aceda ao Computer Setup e active a <b>Legacy Diskette Write</b> (Gravação em disquete Legacy) em <b>Storage &gt;</b> (Armazenamento) <b>Storage Options</b> (Opções de armazenamento).

**Ocorreu um problema numa transacção da disquete.**

Motivo	Solução
A estrutura de directórios é incorrecta ou existe um problema num ficheiro.	No Windows XP, clique com o botão direito do rato em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e seleccione uma unidade. Seleccione <b>Ficheiro &gt; Propriedades &gt; Ferramentas</b> . Em <b>Error-checking</b> (Verificação de erros), clique em <b>Check Now</b> (Verificar agora).

**A unidade de disquetes não consegue ler a disquete.**

Motivo	Solução
Está a ser utilizado um tipo de disquete incorrecto para o tipo de unidade.	Verifique o tipo de unidade que está a utilizar e utilize o tipo de disquete correcto.
A leitura está a ser efectuada numa unidade incorrecta.	Verifique a letra da unidade no caminho indicado.
A disquete está danificada.	Substitua a disquete por outra nova.

### Tabela 2-3 Resolver problemas de disquetes (continuação)

É apresentada a mensagem “Disco de sistema inválido”.

Motivo	Solução
A disquete que se encontra na unidade não contém os ficheiros de sistema necessários para iniciar o computador.	Quando a actividade da unidade cessar, remova a disquete e prima a <a href="#">Barra de espaços</a> . O computador deverá ser iniciado.
Ocorreu um erro na disquete.	Reinicie o computador premindo o botão de alimentação.

Não é possível iniciar a partir de disquete.

Motivo	Solução
A disquete não é de arranque.	Substitua por uma disquete de arranque.
O arranque a partir de disquete foi desactivado no Computer Setup.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Computer Setup e active o arranque a partir da disquete em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Boot Order (Ordem de arranque)</b>.</li><li>2. Execute o Computer Setup e active o arranque a partir da disquete em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de Armazenamento) &gt; Removable Media Boot (Arranque de Suporte Amovível)</b>.</li></ol>
	 <b>Nota</b> Ambos os passos devem ser utilizados pois a função <b>Removable Media Boot</b> no Computer Setup ignora o comando <b>Boot Order</b> .
O modo de servidor de rede está activado no Computer Setup.	Execute o Computer Setup e desactive <b>Network Server Mode (Modo de Servidor de Rede)</b> em <b>Security (Segurança) &gt; Password Options (Opções de Palavra-passe)</b> .

# Resolver problemas na unidade de disco rígido

Tabela 2-4 Resolver problemas na unidade de disco rígido

## Ocorreu um erro da unidade de disco rígido.

Motivo	Solução
Ocorreu uma falha ou existem sectores danificados no disco rígido.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No Windows XP, clique com o botão direito do rato em <b>Iniciar</b>, clique em <b>Explorar</b>, e seleccione uma unidade. Seleccione <b>Ficheiro &gt; Propriedades &gt; Ferramentas</b>. Em <b>Error-checking</b> (Verificação de erros), clique em <b>Check Now</b> (Verificar agora).</li><li>2. Utilize um utilitário para localizar e bloquear a utilização de sectores danificados. Se for necessário, reformate o disco rígido.</li></ol>

## Problema numa transacção do disco.

Motivo	Solução
A estrutura de directórios é incorrecta ou existe um problema num ficheiro.	No Windows XP, clique com o botão direito do rato em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e seleccione uma unidade. Seleccione <b>Ficheiro &gt; Propriedades &gt; Ferramentas</b> . Em <b>Error-checking</b> (Verificação de erros), clique em <b>Check Now</b> (Verificar agora).

## A unidade não foi localizada (identificada).

Motivo	Solução
O cabo pode estar solto.	Verifique as ligações dos cabos.
O sistema poderá não ter reconhecido automaticamente um dispositivo recentemente instalado.	Consulte as instruções de reconfiguração na secção <a href="#">Resolver problemas de instalação de hardware</a> . Se o sistema continuar a não reconhecer o novo dispositivo, verifique se o dispositivo está listado no Computer Setup. Se estiver listado, a causa provável é um problema do controlador. Se não estiver listado, a causa provável é um problema de hardware.  Se se tratar de uma unidade recentemente instalada, execute o Computer Setup e tente retardar o POST em <b>Advanced (Avançadas) &gt; Power-On Options (Opções de Ligação)</b> .
O dispositivo está anexado a uma porta SATA que foi desactivada em Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a porta SATA do dispositivo está activada em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de Armazenamento)</b> .
A unidade responde lentamente, após o computador ser ligado.	Execute o Computer Setup e aumente a definição de POST Delay (Atraso do POST) em <b>Advanced (Avançadas) &gt; Power-On Options (Opções de Ligação)</b> .

**Tabela 2-4** Resolver problemas na unidade de disco rígido (continuação)

É apresentada a mensagem **Nonsystem disk/NTLDR missing (Não é disco de sistema/Falta NTLDR)**.

Motivo	Solução
O sistema está a tentar iniciar a partir de uma disquete que não é de arranque.	Retire a disquete da respectiva unidade.
O sistema está a tentar iniciar a partir da unidade de disco rígido, mas esta pode estar danificada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Insira uma disquete de arranque na unidade de disquetes e reinicie o computador.</li><li>2. Verifique o formato da unidade de disco rígido utilizando o Fdisk: Se a formatação for de NTFS, utilize um leitor de terceiros para avaliar a unidade. Se a formatação for FAT32, a unidade de disco rígido não pode ser acedida.</li></ol>
Faltam ficheiros de sistema ou não estão correctamente instalados.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Insira uma disquete de arranque na unidade de disquetes e reinicie o computador.</li><li>2. Verifique o formato da unidade de disco rígido utilizando o Fdisk: Se a formatação for de NTFS, utilize um leitor de terceiros para avaliar a unidade. Se a formatação for FAT32, a unidade de disco rígido não pode ser acedida.</li><li>3. Instale os ficheiros de sistema do sistema operativo adequado.</li><li>4. Restaure o sistema para um ponto de recuperação no HP Backup and Recovery Manager (Gestor de Cópias de Segurança e Recuperação HP). Consulte o manual <i>HP Backup and Recovery Manager User Guide</i> no menu Iniciar do Windows para obter mais informações.</li></ol>
O arranque a partir da unidade de disco rígido foi desactivado no Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e active a entrada do disco rígido na lista <b>Storage (Armazenamento) &gt; Boot Order (Ordem de Arranque)</b> .
A unidade de disco rígido de arranque não está ligada como a primeira numa configuração de várias unidades de disco rígido.	Se tentar arrancar a partir de uma unidade de disco rígido, certifique-se de que esta está ligada ao conector da placa de sistema identificado como P60 SATA 0.
O controlador da unidade de disco rígido de arranque não está listado em primeiro lugar na Boot Order (Ordem de arranque).	Execute o utilitário Computer Setup, seleccione <b>Storage &gt; Boot Order</b> e certifique-se de que o controlador da unidade de disco rígido de arranque está listado imediatamente abaixo da entrada <b>Hard Drive</b> .

**O computador não será iniciado a partir da unidade de disco rígido.**

Motivo	Solução
O dispositivo está anexado a uma porta SATA que foi desactivada em Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a porta SATA do dispositivo está activada em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de Armazenamento)</b> .
O sistema operativo Legacy não suporta dispositivos de arranque ligados às portas SATA 4 ou SATA 5.	Ligue ambos os dispositivos às portas SATA 0 ou SATA 1.
A ordem de arranque não está correcta.	Execute o utilitário Computer Setup e altere a sequência de arranque em <b>Storage &gt; Boot Order</b> .
O "Tipo de emulação" do disco rígido está definido para "None" (Nenhum).	Execute o utilitário Computer Setup e mude o "Tipo de emulação" para "Hard Disk" (Disco Rígido) no detalhes do dispositivo em <b>Storage &gt; Device Configuration</b> .

**Tabela 2-4** Resolver problemas na unidade de disco rígido (continuação)

**O computador não será iniciado a partir da unidade de disco rígido.**

Motivo	Solução
O dispositivo está anexado a uma porta SATA que foi desactivada em Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a porta SATA do dispositivo está activada em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de Armazenamento)</b> .
A unidade de disco rígido está danificada.	Verifique se o LED de alimentação do painel frontal está intermitente, vermelho, e se é emitido algum sinal sonoro. Consulte o Apêndice A, <a href="#">Mensagens de erro do POST</a> para determinar causas possíveis dos códigos intermitentes vermelhos e sonoros.  Consulte a Garantia limitada a nível mundial para obter informações sobre os termos e condições.

**O computador parece estar bloqueado.**

Motivo	Solução
O programa que está a ser utilizado parou de responder aos comandos.	Tente o procedimento normal "Encerrar" do Windows. Em caso de falha, prima o botão de alimentação (Power) durante quatro ou mais segundos para desligar o computador. Para reiniciar o computador, prima novamente o botão de alimentação.

# Resolver problema de leitores de cartões multimédia

Tabela 2-5 Resolver problema de leitores de cartões multimédia

## O cartão multimédia não irá funcionar numa câmara digital após formatação no Microsoft Windows XP.

Motivo	Solução
Por predefinição, o Windows XP irá formatar qualquer cartão multimédia com uma capacidade superior a 32 MB com o formato FAT32. A maioria das câmaras utiliza o formato FAT (FAT16 & FAT12) e não pode operar com um cartão FAT32 formatado.	Formate o cartão multimédia na câmara digital ou seleccione o sistema de ficheiros FAT para formatar o cartão multimédia num computador com Windows XP.

## Ao tentar escrever no cartão multimédia, ocorre um erro de protecção contra escrita ou de bloqueio.

Motivo	Solução
O cartão multimédia está bloqueado. Bloquear o cartão multimédia é uma funcionalidade de segurança que impede a escrita e a eliminação de um cartão SD/Memory Stick/PRO.	Ao utilizar um cartão SD, certifique-se de que o separador de bloqueio localizado à direita do cartão SD não está na posição de bloqueio. Ao utilizar um cartão Memory Stick/PRO, certifique-se de que o separador de bloqueio localizado na parte inferior do cartão Memory Stick/PRO não está na posição de bloqueio.

## Não é possível escrever no cartão multimédia.

Motivo	Solução
O cartão multimédia é um cartão só de leitura.	Consulte a documentação que acompanha o cartão para saber se este é gravável.

## Não é possível aceder a dados do cartão multimédia depois de o introduzir numa ranhura.

Motivo	Solução
O cartão multimédia pode não ter sido introduzido correctamente, ter sido inserido na ranhura errada ou não ser suportado.	Certifique-se de que o cartão está bem inserido com o contacto dourado do lado correcto. O LED verde ilumina-se, se o cartão tiver sido correctamente inserido.

## Não sei remover um cartão multimédia correctamente.

Motivo	Solução
O software do computador é utilizado para ejectar o cartão com segurança.	Abra <b>O Meu Computador</b> , clique com o botão direito do rato no ícone da unidade correspondente e seleccione <b>Eject</b> . Em seguida, puxe o cartão para fora da ranhura.

 **Nota** Não remova o cartão quando o LED verde está a piscar.

**Tabela 2-5** Resolver problema de leitores de cartões multimédia (continuação)

**Após instalação do leitor de cartões multimédia e de iniciar o Windows, o leitor e os cartões inseridos não são reconhecidos pelo computador.**

Motivo	Solução
O sistema operativo necessita de tempo para reconhecer o dispositivo se o leitor tiver acabado de ser instalado no computador e este estiver a ser ligado pela primeira vez.	Aguarde alguns segundos para que o sistema operativo possa reconhecer o leitor e as portas disponíveis e, em seguida, reconhecer todos os suportes inseridos no leitor.

**Após inserção de um cartão multimédia no leitor, o computador tenta arrancar a partir do cartão multimédia.**

Motivo	Solução
O cartão multimédia inserido tem capacidades de arranque.	Caso não pretenda arrancar a partir do cartão multimédia, remova-o durante o arranque ou não seleccione a opção de arranque a partir do cartão multimédia inserido durante o processo de arranque.

**O computador não arranca a partir de uma unidade ou suporte USB amovível inserido na porta USB do leitor de cartões multimédia.**

Motivo	Solução
O leitor de cartões multimédia está ligado ao computador através da placa PCI, que não é suportada na BIOS HP Desktop.	O dispositivo USB de arranque terá suporte para arranque, se o leitor de cartões multimédia for ligado a um conector USB disponível na placa de sistema do computador. Se não houver conectores disponíveis, ligue o dispositivo de arranque a outra porta USB no computador.

**Após instalação do leitor de cartões multimédia, as portas USB frontais do computador não funcionam.**

Motivo	Solução
O cabo USB das portas USB frontais foi desligado para que a placa do sistema pudesse ser utilizada pelo leitor.	Volte a ligar o cabo das portas USB frontais. Instale a placa PCI e ligue o leitor de multimédia ao conector USB da placa PCI.

# Resolver problemas de visualização

Se detectar problemas de visualização, consulte a documentação fornecida com o monitor, assim como as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-6** Resolver problemas de visualização

**Ecrã em branco (sem vídeo).**

Motivo	Solução
O monitor não está ligado e o indicador luminoso do monitor não está aceso.	Ligue o monitor e certifique-se de que o indicador luminoso do monitor está aceso.
Monitor danificado.	Tente um monitor diferente.
As ligações dos cabos não estão correctas.	Verifique as ligações dos cabos entre o monitor e o computador e entre o monitor e a tomada eléctrica.
Pode estar instalado um utilitário de limpeza do ecrã ou as funcionalidades de poupança de energia estão activadas.	Prima qualquer tecla ou clique no botão do rato e, se estiver definida, escreva a palavra-passe.
A ROM do sistema está danificada; o sistema está a ser executado no modo Boot Block Emergency Recovery (Modo de Recuperação de Emergência do Bloco de Arranque) (indicado por oito sinais sonoros).	Efectue o reflash da ROM do sistema com a imagem mais recente do BIOS. Consulte a secção “Boot Block Emergency Recovery Mode” do manual <i>Desktop Management Guide</i> no <i>CD Documentação e Diagnósticos CD</i> para mais informações.
Está a ser utilizado um monitor de sincronização fixa e a sincronização não será efectuada na resolução escolhida.	Certifique-se de que o monitor pode aceitar a mesma frequência de verificação da resolução escolhida.
O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .
	 <b>CAUIDADO</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Se o fizer, o computador desligar-se-á e os dados não guardados serão perdidos.
O cabo do monitor está ligado a um conector incorrecto.	Certifique-se de que o monitor está ligado a uma tomada activa, na parte de trás do computador. Se houver outra tomada disponível, ligue-lhe o monitor e reinicie o sistema.
As definições do monitor no computador não são compatíveis com o monitor.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reinicie o computador e prima a tecla <b>F8</b> durante o arranque quando for apresentada a mensagem “Press F8” (Prima F8) no canto inferior direito do ecrã.</li><li>2. Utilizando as teclas de <b>seta</b> do teclado, seleccione <b>Enable VGA Mode</b> e prima <b>Enter</b>.</li><li>3. No Painel de controlo do Windows, clique duas vezes no ícone <b>Visualização</b> e seleccione o separador <b>Definições</b>.</li><li>4. Utilize o controlo de deslocamento para alterar a resolução.</li></ol>

**Tabela 2-6** Resolver problemas de visualização (continuação)

**Não é possível activar gráficos integrados após instalação da placa gráfica PCI Express.**

Motivo	Solução
O conector SDVO da placa de sistema tem o aspecto de um conector PCI Express x16; no entanto, a plataforma NÃO suporta a utilização de placas PCI Express convencionais ou placas ADD2 de layout invertido.	A plataforma apenas suporta a utilização do layout normal (ou não-invertido) de placas adaptadoras ADD2 (Advanced Digital Display SDVO) inseridas no conector SDVO (Serial Digital Video Output) na placa de sistema da plataforma. As placas ADD2 são utilizadas para proporcionar recursos de múltiplos monitores ao controlador de gráficos integrados.

**Ecrã em branco e o LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar cinco vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro cinco vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)**

Motivo	Solução
Erro de memória pré-vídeo.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li><li>3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.</li><li>4. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

**Ecrã em branco e o LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar seis vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro seis vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)**

Motivo	Solução
Erro de gráficos pré-vídeo.	Para sistemas com placa gráfica: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reinstale a placa gráfica. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua a placa gráfica.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol> Para os sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.

**Ecrã em branco e o LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar sete vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro sete vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)**

Motivo	Solução
Falha na placa de sistema (falha detectada na ROM, antes da placa de vídeo).	Substitua a placa de sistema.

## Tabela 2-6 Resolver problemas de visualização (continuação)

### O monitor não funciona correctamente quando é utilizado com as funcionalidades de poupança de energia.

Motivo	Solução
Está a ser utilizado um monitor sem capacidades de poupança de energia com as funcionalidades de poupança de energia activadas.	Desactive a funcionalidade de poupança de energia do monitor.

### Caracteres escuros.

Motivo	Solução
Os controlos de luminosidade e contraste não estão correctamente definidos.	Ajuste os controlos de luminosidade e contraste do monitor.
Os cabos não estão correctamente ligados.	Assegure-se de que o cabo do monitor está correctamente ligado à placa gráfica e ao monitor.

### Vídeo desfocado ou não é possível definir a resolução pretendida.

Motivo	Solução
Se o controlador de gráficos tiver sido actualizado, é possível que não tenham sido carregados os controladores gráficos correctos.	Instale os controladores de vídeo fornecidos no kit de actualização.
O monitor não tem capacidade para apresentar a resolução pretendida.	Altere a resolução pretendida.
A placa de gráficos está danificada.	Substitua a placa gráfica.

### A imagem está quebrada, desloca-se, treme ou está intermitente.

Motivo	Solução
As ligações do monitor poderão estar incompletas ou o monitor pode estar incorrectamente configurado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que o cabo do monitor está correctamente ligado ao computador.</li><li>2. Num sistema com dois monitores ou se existir outro monitor muito próximo, afaste os monitores para se certificar de que não estão a provocar interferências nos respectivos campos electromagnéticos.</li><li>3. É possível que existam lâmpadas fluorescentes ou ventoinhas muito próximas do monitor.</li></ol>
É necessário desmagnetizar o monitor.	Desmagnetize o monitor. Consulte a documentação fornecida com o monitor para obter instruções.

**Tabela 2-6** Resolver problemas de visualização (continuação)

**A imagem não está centrada.**

Motivo	Solução
A posição pode necessitar de ajuste.	Prima o botão Menu para aceder ao menu OSD. Seleccione <b>ImageControl/ Horizontal Position</b> ou <b>Vertical Position</b> para ajustar a posição horizontal ou vertical da imagem.

**“Sem ligação, verifique o cabo de sinal” aparece no ecrã.**

Motivo	Solução
O cabo de vídeo do monitor está desligado.	Ligue o cabo de vídeo entre o monitor e o computador.  <b>CUIDADO</b> Certifique-se de que o computador está desligado ao ligar o cabo de vídeo.

**“Fora de alcance” aparece no ecrã.**

Motivo	Solução
A resolução de vídeo e a frequência de actualização estão definidas para um valor superior ao valor suportado pelo monitor.	Reinicie o computador e entre no modo de segurança, Safe Mode. Mude as definições para uma definição suportada e reinicie o computador para que as novas definições produzam efeito.

**Ruído forte emitido pelo monitor CRT quando ele é ligado.**

Motivo	Solução
A bobina de desmagnetização do monitor foi activada.	Nenhuma. É normal que a bobina de desmagnetização seja activada quando o monitor é ligado.

**Pequeno ruído emitido pelo monitor CRT.**

Motivo	Solução
Os relés electrónicos foram activados no monitor.	Nenhuma. É normal que alguns monitores emitam um pequeno ruído quando são ligados e desligados, quando entram e saem do modo de suspensão e quando as resoluções são alteradas.

**Ruído de elevada intensidade emitido pelo monitor de ecrã plano.**

Motivo	Solução
As definições de luminosidade e/ou contraste estão demasiado elevadas.	Definições de luminosidade e/ou contraste baixas.

## Tabela 2-6 Resolver problemas de visualização (continuação)

**Imagem baça; efeitos com riscas ou sombras; linhas horizontais; barras verticais pouco nítidas ou não é possível centrar a imagem no ecrã (monitores de ecrã plano que utilizam apenas uma ligação de entrada VGA analógica).**

Motivo	Solução
Os circuitos de conversão digital do monitor de ecrã plano poderão não interpretar correctamente a sincronização de saída da placa gráfica.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccione a opção de Ajuste automático no menu de ajuste do monitor.</li><li>2. Sincronize manualmente os valores Clock (Relógio) e Clock Phase (Fase do relógio) nas funções do menu de ajuste. Para descarregar um SoftPak de auxílio na sincronização, visite o site da Web a seguir apresentado, seleccione o monitor adequado e descarregue os ficheiros SP32347 ou SP32202: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a></li></ol>
A placa de gráficos não está encaixada correctamente ou está danificada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reinstale a placa gráfica.</li><li>2. Substitua a placa gráfica.</li></ol>

**Determinados símbolos não são apresentados correctamente.**

Motivo	Solução
O tipo de letra que está a utilizar não suporta esse símbolo específico.	Utilize o Mapa de caracteres para localizar e seleccionar o símbolo adequado. Clique em <b>Iniciar &gt; Todos os Programas &gt; Acessórios &gt; Ferramentas de Sistema &gt; Mapa de caracteres</b> . É possível copiar o símbolo do Mapa de caracteres para um documento.

# Resolver problemas de áudio

Se o computador tiver funcionalidades de áudio e se detectar problemas de áudio, consulte as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-7** Resolver problemas de áudio

## O som tem interferências.

Motivo	Solução
Os recursos do processador estão a ser utilizados por outras aplicações abertas.	Encerre todas as aplicações que utilizem muitos recursos do processador.
Latência de com directa, comum em muitas aplicações de leitura de suporte.	No Windows XP: <ol style="list-style-type: none"><li>1. No <b>Painel de controlo</b>, seleccione <b>Sons e dispositivos de áudio</b>.</li><li>2. No separador <b>Áudio</b>, seleccione um dispositivo na lista <b>Reprodução de áudio</b>.</li><li>3. Clique no botão <b>Avançadas</b> e seleccione o separador <b>Desempenho</b>.</li><li>4. Defina o controlo <b>Aceleração do hardware</b> para <b>Nenhuma</b> e o controlo <b>Qualidade da conversão da frequência de amostragem</b> para <b>Boa</b> e teste novamente o áudio.</li><li>5. Defina o controlo <b>Aceleração do hardware</b> para <b>Máxima</b> e o controlo <b>Qualidade da conversão da frequência de amostragem</b> para <b>Alta qualidade</b> e teste novamente o áudio.</li></ol>

## Não é emitido som pelo altifalante ou pelos auscultadores.

Motivo	Solução
O controlo de volume do software está no mínimo.	Clique duas vezes no ícone do altifalante na barra de tarefas, certifique-se de que a opção <b>Sem som</b> não está seleccionada e utilize o cursor de deslocamento do volume de forma a ajustá-lo.
O áudio está oculto no Computer Setup.	Active o áudio no Computer Setup: <b>Security &gt; Device Security &gt; Audio</b> .
Os altifalantes externos não estão ligados.	Ligue os altifalantes externos.
O dispositivo de áudio pode estar ligado à tomada errada, na parte de trás do computador, ou a tomada pode ter sido readaptada para uma função diferente.	Certifique-se de que o dispositivo está ligado à tomada correcta, na parte de trás do computador. Se está a ser utilizada a tomada correcta, esta pode ter sido readaptada para executar uma função diferente da sua função predefinida. Abra o painel de controlo Realtek, clicando no ícone Realtek HD Audio Manager no tabuleiro de tarefas, ou na entrada Realtek no painel de controlo do sistema operativo, e defina a tomada para a função pretendida.
Os altifalantes externos estão ligados a uma saída de áudio incorrecta numa placa de som recentemente instalada.	Consulte a documentação da placa de som para obter informações sobre como efectuar a ligação correctamente.

## Tabela 2-7 Resolver problemas de áudio (continuação)

### Não é emitido som pelo altifalante ou pelos auscultadores.

Motivo	Solução
O áudio digital de CD não está activado.	Activar o áudio digital de CD: <ol style="list-style-type: none"><li>1. No <b>Painel de controlo</b>, seleccione <b>Sistema</b>.</li><li>2. Clique no separador <b>Hardware</b> e, em seguida, clique no botão <b>Gestor de dispositivos</b>.</li><li>3. Clique com o botão direito do rato no dispositivo de CD/DVD e seleccione <b>Propriedades</b>.</li><li>4. No separador <b>Propriedades</b>, certifique-se de que o parâmetro <b>Activar áudio digital de CD neste CD-ROM</b> está seleccionado.</li></ol>
Os auscultadores ou os dispositivos ligados ao conector de saída de linha desligam o som do altifalante interno.	Ligue e utilize os auscultadores ou altifalantes externos, se estiverem ligados, ou desligue os auscultadores ou altifalantes externos.
O volume está desligado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No programa <b>Control Panel</b>, clique em <b>Sound, Speech and Audio Devices</b> e, em seguida, clique em <b>Sounds and Audio Devices</b>.</li><li>2. Clique na caixa de verificação <b>Sem som</b> para remover a marca de verificação da caixa.</li></ol>
O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .   <b>CUIDADO</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Se o fizer, o computador desligar-se-á e os dados não guardados serão perdidos.

### O som dos altifalantes não é límpido ou está abafado.

Motivo	Solução
Os altifalantes estão ligados ao conector de saída de áudio posterior. O conector de saída de áudio posterior destina-se a dispositivos de áudio ligados à alimentação e não deve ser utilizado por auscultadores.	Ligue os auscultadores ao respectivo conector na parte da frente do computador.

### O computador parece estar bloqueado durante a gravação áudio.

Motivo	Solução
A unidade de disco rígido pode estar cheia.	Antes de iniciar a gravação, certifique-se de que existe espaço livre suficiente no disco rígido. Também é possível gravar o ficheiro de áudio num formato compactado.

**Tabela 2-7** Resolver problemas de áudio (continuação)

**Entrada de linha, saída de linha, auscultador ou fichas de microfone não estão a funcionar correctamente.**

Motivo	Solução
As fichas foram reconfiguradas no controlador de áudio ou no software da aplicação.	No controlador de áudio ou software de aplicação, reconfigure as fichas ou reponha as respectivas predefinições.

# Resolver problemas na impressora

Se detectar problemas na impressora, consulte a documentação fornecida com a impressora, assim como as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-8** Resolver problemas na impressora

## A impressora não imprime.

Motivo	Solução
A impressora não está ligada e online.	Ligue a impressora e certifique-se de que está online.
Não foram instalados os controladores de impressora correctos para a aplicação.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Instale o controlador de impressora correcto para a aplicação.</li><li>2. Tente imprimir utilizando o comando de MS-DOS:  <code>DIR C:\ &gt; LPT1</code>  Se a impressora funcionar, carregue novamente o controlador de impressora.</li></ol>
Se estiver numa rede, pode não ter efectuado a ligação à impressora.	Efectue as ligações de rede adequadas à impressora.
Pode ter ocorrido uma falha na impressora.	Execute o teste automático da impressora.

## Não é possível ligar a impressora.

Motivo	Solução
Os cabos podem não estar correctamente ligados.	Volte a ligar todos os cabos e verifique o cabo de alimentação e a tomada eléctrica.

## A impressora imprime informações imperceptíveis.

Motivo	Solução
Não foi instalado o controlador de impressora correcto para a aplicação.	Instale o controlador de impressora correcto para a aplicação.
Os cabos podem não estar correctamente ligados.	Volte a ligar todos os cabos.
A memória da impressora pode estar sobrecarregada.	Reponha a impressora desligando-a durante um minuto e volte a ligá-la.

## A impressora está off-line.

Motivo	Solução
A impressora pode estar sem papel.	Verifique o tabuleiro e coloque papel, se estiver vazio. Seleccione o modo on-line.

# Resolver problemas no teclado e no rato

Se detectar problemas no teclado ou no rato, consulte a documentação fornecida com o equipamento, assim como as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-9** Resolver problemas do teclado

## Os batimentos de teclas ou comandos do teclado não são reconhecidos pelo computador.

Motivo	Solução
O conector do teclado não está correctamente ligado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No ambiente de trabalho do Windows, clique em <b>Iniciar</b>.</li><li>2. Clique em <b>Encerrar</b>. É apresentada a caixa de diálogo <b>Encerrar</b> do Windows.</li><li>3. Seleccione <b>Encerrar</b>.</li><li>4. Uma vez concluído o encerramento, volte a ligar o teclado na parte posterior do computador e reinicie o sistema.</li></ol>
O programa que está a ser utilizado parou de responder aos comandos.	Encerre o computador utilizando o rato e, em seguida, reinicie o computador.
O teclado necessita de ser reparado.	Consulte a Garantia limitada a nível mundial para obter informações sobre os termos e condições.
Erro de dispositivo sem fios.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Procure o estado do dispositivo no software, se disponível.</li><li>2. Inspeccione/substitua as baterias do dispositivo.</li><li>3. Reponha o receptor e o teclado.</li></ol>
O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .   <b>CUIDADO</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Se o fizer, o computador desligar-se-á e os dados não guardados serão perdidos.

## Não é possível mover o cursor com as teclas de seta do teclado numérico.

Motivo	Solução
A tecla <b>Num Lock</b> pode estar activada.	Prima a tecla <b>Num Lock</b> . O indicador luminoso da tecla <b>Num Lock</b> não deverá estar aceso se pretender utilizar as teclas de <b>seta</b> . A tecla <b>Num Lock</b> pode estar desactivada (ou activada) no Computer Setup.

**Tabela 2-10** Resolver problemas do rato

Motivo	Solução
O conector do rato não está correctamente ligado à parte de trás do computador.	Encerre o computador utilizando o teclado. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Prima as teclas <b>Ctrl</b> e <b>Esc</b> ao mesmo tempo (ou prima a tecla de <b>logótipo do Windows</b>) para ver o menu <b>Iniciar</b>.</li><li>2. Utilize a tecla de seta <b>para cima</b> ou <b>para baixo</b> para seleccionar <b>Encerrar</b> e prima a tecla <b>Enter</b>.</li><li>3. Utilize a tecla de seta <b>para cima</b> ou <b>para baixo</b> para seleccionara opção <b>Encerrar</b> e prima a tecla <b>Enter</b>.</li><li>4. Uma vez concluído o encerramento, volte a ligar o conector do rato na parte posterior do computador (ou do teclado) e reinicie o sistema.</li></ol>
O programa que está a ser utilizado parou de responder aos comandos.	Encerre o computador utilizando o teclado e, em seguida, reinicie o sistema.
O rato pode necessitar de limpeza.	Remova a tampa do bola do rato e limpe os componentes internos.
O rato pode necessitar de reparação.	Consulte a Garantia limitada a nível mundial para obter informações sobre os termos e condições.
Erro de dispositivo sem fios.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Procure o estado do dispositivo no software, se disponível.</li><li>2. Inspeccione/substitua as baterias do dispositivo.</li><li>3. Reponha o receptor e o rato.</li></ol>
O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .  <b>CUIDADO</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Se o fizer, o computador desligar-se-á e os dados não guardados serão perdidos.

**O rato só se move na vertical, na horizontal ou em movimentos irregulares.**

Motivo	Solução
A bola do rato ou os eixos rotativos que estão em contacto com a bola estão sujos.	Retire a tampa da bola da parte posterior do rato e limpe os componentes internos com um kit de limpeza adequado, disponível na maioria das lojas de informática.

## Resolver problemas de instalação de hardware

Pode ser necessário reconfigurar o computador quando adicionar ou retirar hardware como, por exemplo, uma unidade ou uma placa de expansão adicional. Se instalar um dispositivo Plug and Play, o Windows XP reconhece automaticamente o dispositivo e configura o computador. Se o dispositivo instalado não for plug and play, é necessário reconfigurar o computador após a conclusão da instalação do novo hardware. No Windows XP, utilize o assistente **Adicionar hardware** e siga as instruções apresentadas no ecrã.



**AVISO!** Quando o computador está ligado numa fonte de alimentação CA, existe sempre tensão na placa de sistema. Para reduzir o risco de ferimentos pessoais causados por choque eléctrico e/ou superfícies quentes, certifique-se de que desliga o cabo de alimentação da tomada de parede e deixa os componentes internos do sistema arrefecer antes de lhes tocar.

Procure o LED na placa de sistema. Se o LED estiver iluminado, o sistema ainda tem energia. Desligue o computador e remova o cabo de alimentação antes de continuar.

**Tabela 2-11** Resolver problemas de instalação de hardware

**Um dispositivo novo não é reconhecido como fazendo parte do sistema.**

Motivo	Solução
O dispositivo não está encaixado ou ligado correctamente.	Certifique-se de que o dispositivo está correctamente ligado e de que os pinos do conector não estão dobrados.
Os cabos do novo dispositivo externo estão soltos ou os cabos de alimentação estão desligados.	Certifique-se de que todos os cabos estão correctamente ligados e que os pinos do cabo ou do conector não estão dobrados.
O interruptor de alimentação do novo dispositivo externo não está ligado.	Desligue o computador, ligue o dispositivo externo e, em seguida, ligue o computador para integrar o dispositivo no sistema informático.
Quando o sistema o aconselhou no sentido de efectuar alterações à configuração, não as aceitou.	Reinicie o computador e siga as instruções para aceitar as alterações.
Quando uma placa Plug and Play é adicionada, poderá não ser automaticamente configurada se a configuração predefinida entrar em conflito com outros dispositivos.	Utilize o Gestor de dispositivos do Windows XP para anular a selecção das definições automáticas da placa e escolher uma configuração básica que não provoque um conflito de recursos. Também poderá utilizar o Computer Setup para reconfigurar ou desactivar dispositivos com vista a resolver o conflito entre os recursos.
As portas USB do computador estão desactivadas no Computer Setup.	Entre no Computer Setup (F10) e active as portas USB.

**Tabela 2-11** Resolver problemas de instalação de hardware (continuação)

**Não é possível iniciar o computador.**

Motivo	Solução
Foram utilizados módulos de memória inadequados na actualização ou foram instalados no local incorrecto.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Consulte a documentação fornecida com o sistema para determinar se estão a ser utilizados os módulos de memória correctos e para verificar se a instalação está a ser efectuada adequadamente.</li><li>2. Preste atenção aos sinais sonoros e aos LEDs situados na parte frontal do computador. Os sinais sonoros e os LED intermitentes são códigos para problemas específicos.</li><li>3. Se o problema persistir, contacte o Suporte a clientes.</li></ol>

**LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar cinco vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro cinco vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)**

Motivo	Solução
A memória está incorrectamente instalada ou está danificada.	<p> <b>CUIDADO</b> Para evitar danos nos DIMMs ou na placa de sistema, desligue o cabo de alimentação do computador antes de tentar encaixar, instalar ou remover um módulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li><li>3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.</li><li>4. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

**LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar seis vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro seis vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)**

Motivo	Solução
A placa gráfica não está correctamente instalada ou está danificada ou a placa de sistema está danificada.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reinstale a placa gráfica. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua a placa gráfica.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol> <p>Para os sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>

**Tabela 2-11** Resolver problemas de instalação de hardware (continuação)

**LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar dez vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro dez vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)**

Motivo	Solução
Placa de opção danificada.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="855 327 1442 407">1. Verifique cada placa opcional removendo-as uma de cada vez (se existirem várias) e, em seguida, ligue o sistema para ver se a falha deixa de ocorrer.</li><li data-bbox="855 432 1442 485">2. Após a placa danificada ter sido identificada, remova-a e substitua-a.</li><li data-bbox="855 510 1182 533">3. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

# Resolver problemas de rede

As causas comuns e soluções para os problemas de rede são apresentados na tabela seguinte. Estas directrizes não abordam o processo de depuração da cablagem de rede.

**Tabela 2-12** Resolver problemas de rede

## A funcionalidade Wake-on-LAN não está a funcionar.

Motivo	Solução
A funcionalidade Wake-on-LAN não está activada.	Active a funcionalidade Wake-on-LAN.
 <b>Nota</b> Algumas placas de rede incluem as suas próprias aplicações de configuração, que permitem um controlo mais detalhado e a configuração de funcionalidades de activação. Consulte a documentação fornecida com a placa de rede para obter informações adicionais.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccione <b>Iniciar &gt; Painel de Controlo</b>.</li><li>2. Clique duas vezes em <b>Ligações de rede</b>.</li><li>3. Clique duas vezes em <b>Ligação de área local</b>.</li><li>4. Clique em <b>Propriedades</b>.</li><li>5. Clique em <b>Configurar</b>.</li><li>6. Clique no separador <b>Gestão de energia</b> e, em seguida, seleccione a caixa de verificação para <b>Permitir que este dispositivo reative o computador</b>.</li></ol>

## O controlador de rede não detecta a placa de rede.

Motivo	Solução
A placa de rede está desactivada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Computer Setup e active o controlador de rede.</li><li>2. Active o controlador de rede no sistema operativo através do Gestor de dispositivos.</li></ol>
Controlador de rede incorrecto.	Consulte a documentação da placa de rede para verificar qual é o controlador correcto ou obtenha o controlador mais recente a partir do Web site do fabricante.

## O indicador luminoso de ligação do estado da rede nunca fica intermitente.

 <b>Nota</b> O indicador luminoso do estado da rede deve ficar intermitente quando existe actividade na rede.	
Motivo	Solução
Não foi detectada qualquer rede activa.	Verifique os cabos e o equipamento de rede para efectuar uma ligação adequada.
A placa de rede não foi configurada correctamente.	Verifique o estado do dispositivo no Windows, como o Gestor de dispositivos para carregamento do controlador, e a aplicação de Ligações de rede no Windows para o estado da ligação.

**Tabela 2-12** Resolver problemas de rede (continuação)

**O indicador luminoso de ligação do estado da rede nunca fica intermitente.**



**Nota** O indicador luminoso do estado da rede deve ficar intermitente quando existe actividade na rede.

Motivo	Solução
A placa de rede está desactivada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Computer Setup e active o controlador de rede.</li><li>2. Active o controlador de rede no sistema operativo através do Gestor de dispositivos.</li></ol>
O controlador de rede não foi correctamente carregado.	Reinstale os controladores de rede. Consulte o <i>Manual de Comunicações de Rede e Internet</i> no CD <i>Documentação e Diagnósticos</i> .
O sistema não consegue detectar a rede automaticamente.	Desactive as capacidades de detecção automática e force o sistema a entrar no modo de funcionamento correcto. Consulte o <i>Manual de Comunicações de Rede e Internet</i> no CD <i>Documentação e Diagnósticos</i> .

**O diagnóstico indica a existência de uma falha.**

Motivo	Solução
O cabo não está correctamente ligado.	Assegure-se de que o cabo está correctamente ligado ao conector de rede e que a outra extremidade do cabo está correctamente ligada ao dispositivo adequado.
O cabo está ligado ao conector incorrecto.	Assegure-se de que o cabo está ligado ao conector correcto.
Existe um problema no cabo ou num dispositivo na outra extremidade do cabo.	Assegure-se de que o cabo e o dispositivo na outra extremidade estão a funcionar correctamente.
A interrupção da placa de rede é partilhada com uma placa de expansão.	No menu <b>Advanced</b> do Computer Setup, altere as definições dos recursos para a placa.
A placa de rede está danificada.	Contacte um fornecedor de serviços autorizado.

**O diagnóstico é concluído com êxito, mas o computador não comunica com a rede.**

Motivo	Solução
Os controladores de rede não foram carregados ou os parâmetros dos controladores não correspondem à configuração actual.	<p>Certifique-se de que os controladores de rede estão carregados e que os parâmetros dos controladores correspondem à configuração da placa de rede.</p> <p>Certifique-se de que estão instalados o cliente e o protocolo de rede correctos.</p>
A placa de rede não está configurada para este computador.	Selecione o ícone <b>Rede</b> no <b>Painel de Controlo</b> e configure o controlador de rede.

## Tabela 2-12 Resolver problemas de rede (continuação)

### A placa de rede parou de funcionar quando foi adicionada uma placa de expansão ao computador.

Motivo	Solução
A interrupção da placa de rede é partilhada com uma placa de expansão.	No menu <b>Advanced</b> do Computer Setup, altere as definições dos recursos para a placa.
A placa de rede necessita de controladores.	Certifique-se de que os controladores não foram eliminados acidentalmente quando os controladores da placa de expansão nova foram instalados.
A placa de expansão instalada é uma placa de rede (NIC) e entra em conflito com a NIC incorporada.	No menu <b>Advanced</b> do Computer Setup, altere as definições dos recursos para a placa.

### A placa de rede pára de funcionar sem causa aparente.

Motivo	Solução
Os ficheiros que contêm os controladores de rede estão danificados.	Transfira os controladores de rede de <a href="http://www.hp.com">http://www.hp.com</a> e reinstale-os.
O cabo não está correctamente ligado.	Assegure-se de que o cabo está correctamente ligado ao conector de rede e que a outra extremidade do cabo está correctamente ligada ao dispositivo adequado.
A placa de rede está danificada.	Contacte um fornecedor de serviços autorizado.

### A placa de rede nova não é inicializada.

Motivo	Solução
A nova placa de rede poderá estar danificada ou poderá não estar em conformidade com as especificações padrão da indústria.	Instale uma NIC que esteja a funcionar e em conformidade com os padrões da indústria, ou altere a sequência de arranque de forma a iniciar a partir de outra origem.

### Não é possível ligar ao servidor de rede durante a tentativa de instalação do sistema remoto.

Motivo	Solução
A placa de rede não está correctamente configurada.	Verifique a ligação à rede, se existe um servidor DHCP e se o servidor de instalação remota do sistema contém os controladores da placa de rede.

### O utilitário de configuração do sistema informa que a EEPROM não está programada.

Motivo	Solução
EEPROM não programada.	Contacte um fornecedor de serviços autorizado.

# Resolver problemas de memória

Se detectar problemas na memória, algumas causas e soluções comuns são apresentadas na tabela seguinte.



**CUIDADO** É possível que os módulos DIMM ainda estejam a ser alimentados depois de o computador ser desligado. Para evitar danos nos DIMMs ou na placa de sistema, desligue o cabo de alimentação do computador antes de tentar encaixar, instalar ou remover um módulo DIMM.

Relativamente aos sistemas que suportam memória ECC, a HP não suporta a combinação de memória ECC e não ECC. Se essa combinação acontecer, o computador não iniciará o sistema operativo.

**Tabela 2-13** Resolver problemas de memória

## O sistema não é inicializado ou não funciona correctamente após a instalação de módulos de memória adicionais.

Motivo	Solução
O módulo de memória não é do tipo correcto, o nível de velocidade é inadequado para o sistema ou o novo módulo de memória não está correctamente encaixado.	Substitua o módulo por um dispositivo padrão da indústria adequado ao computador. Nalguns modelos, não é possível combinar módulos ECC e não ECC.

## Erro de falta de memória.

Motivo	Solução
A configuração da memória poderá ter sido efectuada incorrectamente.	Utilize o Gestor de dispositivos para verificar a configuração da memória.
Memória insuficiente para executar a aplicação.	Consulte a documentação da aplicação para determinar os requisitos de memória.

## A contagem de memória durante o POST é incorrecta.

Motivo	Solução
Os módulos de memória podem não estar correctamente instalados.	Verifique se os módulos de memória foram instalados correctamente e se estão a ser utilizados módulos adequados.
Os gráficos integrados podem utilizar memória do sistema.	Não é necessária nenhuma acção.

## Erro de memória insuficiente durante a operação.

Motivo	Solução
Estão instalados demasiados programas Terminate and Stay Resident (TSRs).	Elimine os TSRs de que não necessita.
Memória insuficiente para a aplicação.	Verifique os requisitos de memória da aplicação ou adicione mais memória ao computador.

**Tabela 2-13** Resolver problemas de memória (continuação)

**LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar cinco vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro cinco vezes. (O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam a piscar.)**

Motivo	Solução
A memória está incorrectamente instalada ou está danificada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li><li>3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.</li><li>4. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

# Resolver problemas no processador

Se detectar problemas no processador, as causas e soluções comuns são apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-14** Resolver problemas no processador

## O sistema está demasiado lento.

Motivo	Solução
O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que a ventilação do computador não está bloqueada.</li><li>2. Certifique-se de que as ventoinhas estão ligadas e a funcionar correctamente (algumas ventoinhas só funcionam quando necessário).</li><li>3. Certifique-se de que o dissipador de calor do processador está correctamente instalado.</li></ol>

## LED de alimentação vermelho, a piscar três vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.

Motivo	Solução
O processador não está correctamente encaixado ou instalado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o processador está instalado.</li><li>2. Volte a encaixar o processador.</li></ol>

# Resolver problemas no CD-ROM e DVD

Se detectar problemas no CD-ROM ou DVD, consulte as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte ou a documentação fornecida com o dispositivo opcional.

**Tabela 2-15** Resolver problemas no CD-ROM e DVD

## O sistema não inicia a partir da unidade de CD-ROM ou DVD.

Motivo	Solução
O dispositivo está anexado a uma porta SATA que foi desactivada no utilitário Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a porta SATA do dispositivo está activada em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de Armazenamento)</b> .
O sistema operativo Legacy não suporta dispositivos de arranque ligados às portas SATA 4 ou SATA 5.	Ligue ambos os dispositivos às portas SATA 0 ou SATA 1.
O Removable Media Boot está desactivado no utilitário Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e active o arranque para suporte amovível em <b>Storage &gt; Storage Options</b> . Certifique-se de que o CD-ROM está activado em <b>Storage &gt; Boot Order</b> .
O modo de servidor de rede está activado no Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup utility e desactive o Modo de Servidor de Rede em <b>Security &gt; Password Options</b> .
O CD na unidade não é de arranque.	Experimente colocar um CD de arranque na unidade.
A ordem de arranque não está correcta.	Execute o utilitário Computer Setup e altere a sequência de arranque em <b>Storage &gt; Boot Order</b> .

## A unidade não foi localizada (identificada).

Motivo	Solução
O cabo pode estar solto.	Verifique as ligações dos cabos.
O sistema poderá não ter reconhecido automaticamente um dispositivo recentemente instalado.	Consulte as instruções de reconfiguração na secção <a href="#">Resolver problemas de instalação de hardware</a> . Se o sistema continuar a não reconhecer o novo dispositivo, verifique se o dispositivo está listado no Computer Setup. Se estiver listado, a causa provável é um problema do controlador. Se não estiver listado, a causa provável é um problema de hardware.  Se se tratar de uma unidade recentemente instalada, execute o Computer Setup e tente retardar o POST em <b>Advanced (Avançadas) &gt; Power-On Options (Opções de Ligação)</b> .
O dispositivo está anexado a uma porta SATA que foi desactivada em Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a porta SATA do dispositivo está activada em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de Armazenamento)</b> .
A unidade responde lentamente, após o computador ser ligado.	Execute o Computer Setup e aumente a definição de POST Delay (Atraso do POST) em <b>Advanced (Avançadas) &gt; Power-On Options (Opções de Ligação)</b> .

**Tabela 2-15** Resolver problemas no CD-ROM e DVD (continuação)

**Os dispositivos de CD-ROM ou DVD não são detectados ou o controlador não está carregado.**

Motivo	Solução
A unidade não está correctamente ligada ou configurada.	Consulte a documentação fornecida com o dispositivo opcional.

**O filme não é reproduzido na unidade de DVD.**

Motivo	Solução
A região do filme pode não incluir o país em que se encontra o utilizador.	Consulte a documentação fornecida com a unidade de DVD.
O software descodificador não está instalado.	Instale o software descodificador.
Suporte magnético danificado.	Substitua o suporte magnético.
Filme bloqueado por controlo parental.	Utilize o software do DVD para remover o bloqueio parental.
Suporte magnético instalado ao contrário.	Reinstale o suporte magnético.

**Não é possível ejectar o disco compacto (unidade de carregamento através de tabuleiro).**

Motivo	Solução
O disco não foi colocado correctamente na unidade.	Desligue o computador, insira uma haste metálica fina no orifício de ejeção de emergência e empurre firmemente. Lentamente, puxe o tabuleiro para fora da unidade até estar completamente aberto 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 leva demasiado tempo a iniciar a leitura.**

Motivo	Solução
O suporte magnético foi colocado ao contrário.	Introduza novamente o suporte magnético, com a etiqueta voltada para cima.
A unidade de DVD-ROM demora mais tempo a ser iniciada, porque necessita de determinar o tipo de suporte que está a ser reproduzido, por exemplo, áudio ou vídeo.	Aguarde, pelo menos, 30 segundos para permitir que a unidade de DVD-ROM determine o tipo de suporte que está a ser reproduzido. Se a leitura do disco não for iniciada, leia as restantes soluções listadas neste tópico.
O CD ou o DVD está sujo.	Limpe o CD ou o DVD utilizando um kit de limpeza de CD, disponível na maioria das lojas de informática.
O Windows não detecta a unidade de CD-ROM ou DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilize o Gestor de dispositivos para remover ou desinstalar o dispositivo.</li><li>2. Reinicie o computador e deixe que o Windows detecte a unidade de CD ou DVD.</li></ol>

**Tabela 2-15** Resolver problemas no CD-ROM e DVD (continuação)

**É difícil ou impossível gravar ou copiar CDs.**

<b>Motivo</b>	<b>Solução</b>
Tipo de suporte magnético incorrecto ou de má qualidade.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Experimente utilizar uma velocidade mais reduzida na gravação.</li><li>2. Certifique-se de que está a utilizar o suporte magnético correcto para a unidade.</li><li>3. Experimente uma marca de suporte magnético diferente. A qualidade varia bastante de fabricante para fabricante.</li></ol>

**O computador USDT arranca com demasiada lentidão após remoção de uma unidade de CD-ROM ou de DVD.**

<b>Motivo</b>	<b>Solução</b>
O sistema procura a unidade durante o arranque, porque o cabo da unidade ainda está ligado à placa do sistema.	Desligue o cabo da unidade da placa de sistema.

# Resolver problemas na Drive Key

Se detectar problemas na Drive Key, as causas e soluções comuns são apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-16** Resolver problemas na Drive Key

## A USB Drive Key não é apresentada como uma letra de unidade no Windows XP.

Motivo	Solução
A letra de unidade a seguir à última unidade física não está disponível.	Altere a letra de unidade padrão para a Drive Key no Windows XP.

## A USB Drive Key não foi localizada (identificada).

Motivo	Solução
O dispositivo está anexado a uma porta USB que foi ocultada em Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que o parâmetro "Dispositivo Disponível" está seleccionado para "Todas as portas USB" e "Portas USB Frontais" em <b>Security &gt; Device Security</b> .
O dispositivo não foi correctamente encaixado antes da inicialização.	Certifique-se de que o dispositivo está totalmente inserido na porta USB antes de ligar o sistema a uma fonte de alimentação.

## O sistema não inicia a partir da USB Drive Key.

Motivo	Solução
A ordem de arranque não está correcta.	Execute o utilitário Computer Setup e altere a sequência de arranque em <b>Storage &gt; Boot Order</b> .
O Removable Media Boot está desactivado no utilitário Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e active o arranque para suporte amovível em <b>Storage &gt; Storage Options</b> . Certifique-se de que USB está activado em <b>Storage &gt; Boot Order</b> .
A imagem do dispositivo não é de arranque.	Siga os procedimentos descritos em "Programação da ROM: Replicar a Configuração: Criar um Dispositivo de Arranque: Dispositivo Multimédia USB Suportado" do <i>Manual de Referência de Assistência</i> .

## O computador arranca para o DOS depois de efectuar uma Drive Key de arranque.

Motivo	Solução
A Drive Key é de arranque.	Instale a Drive Key depois do sistema operativo ter sido iniciado.

## Resolver problemas de componentes do painel frontal

Se detectar problemas nos dispositivos ligados a um painel frontal, consulte as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-17** Resolver problemas de componentes do painel frontal

Motivo	Solução
O dispositivo não está correctamente ligado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desligue o computador.</li><li>2. Volte a ligar o dispositivo à parte da frente do computador e reinicie o computador.</li></ol>
O dispositivo não tem energia.	Se o dispositivo USB necessitar de electricidade da rede, certifique-se de que uma das extremidades está ligada ao dispositivo e a outra está ligada a uma tomada com corrente.
Não foi instalado o controlador de dispositivo correcto.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Instale o controlador correcto para o dispositivo.</li><li>2. Pode ser necessário reiniciar o computador.</li></ol>
O cabo do dispositivo para o computador não funciona.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se possível, substitua o cabo.</li><li>2. Reinicie o computador.</li></ol>
O dispositivo não funciona.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Substitua o dispositivo.</li><li>2. Reinicie o computador.</li></ol>
As portas USB do computador estão desactivadas no Computer Setup.	Entre no Computer Setup (F10) e active as portas USB.

# Resolver problemas de acesso à Internet

Se tiver problemas no acesso à Internet, consulte o fornecedor de serviços Internet ou consulte as causas comuns e soluções apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-18** Resolver problemas de acesso à Internet

## Não é possível estabelecer ligação à Internet.

Motivo	Solução
A conta do fornecedor de serviços Internet (ISP) não está configurada correctamente.	Verifique as definições da Internet ou contacte o ISP para obter assistência.
O modem não está configurado correctamente.	Volte a ligar o modem. Verifique se as ligações estão correctas utilizando a documentação de instalação rápida.
O Web browser não foi configurado correctamente.	Verifique se o Web browser está instalado e configurado para funcionar com o ISP.
O modem de cabo/DSL não está ligado correctamente.	Ligue o modem de cabo/DSL. O indicador luminoso de alimentação, situado na parte frontal do modem de cabo/DSL, deve estar aceso.
O serviço por cabo/DSL não está disponível ou foi interrompido devido a condições climatéricas.	Tente ligar à Internet mais tarde ou contacte o ISP. (Se o serviço por cabo/DSL estiver ligado, o indicador luminoso do cabo, situado na parte frontal do modem de cabo/DSL, estará aceso.)
O cabo CAT5 UTP está desligado.	Ligue o cabo CAT5 UTP entre o modem de cabo e o conector RJ-45 do computador. (Se a ligação estiver em bom estado, o indicador luminoso referente ao computador, situado na parte da frente do modem de cabo/DSL, estará aceso.)
O endereço IP não está configurado correctamente.	Contacte o ISP para obter o endereço IP correcto.
Os cookies estão danificados. (Um "cookie" é um ficheiro que contém uma reduzida quantidade de informação que o servidor Web pode armazenar temporariamente no Web browser. Este procedimento é útil para o browser memorizar informações específicas que o servidor Web poderá obter mais tarde).	<b>Windows XP</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecciona <b>Iniciar &gt; Painel de Controlo</b>.</li><li>2. Clique duas vezes em <b>Opções da Internet</b>.</li><li>3. No separador <b>Geral</b>, clique no botão <b>Eliminar cookies</b>.</li></ol> <b>Windows 2000</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecciona <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Painel de controlo</b>.</li><li>2. Clique duas vezes em <b>Opções da Internet</b>.</li><li>3. No separador <b>Geral</b>, clique no botão <b>Eliminar cookies</b>.</li></ol>

## Não é possível iniciar automaticamente os programas da Internet.

Motivo	Solução
Deve iniciar a sessão no ISP para que alguns dos programas sejam iniciados.	Inicie sessão no ISP e execute o programa pretendido.

**Tabela 2-18** Resolver problemas de acesso à Internet (continuação)

**A Internet demora muito tempo a efectuar transferências a partir de sites da Web.**

<b>Motivo</b>	<b>Solução</b>
O modem não está configurado correctamente.	<p data-bbox="861 275 1460 327">Certifique-se de que estão seleccionadas a velocidade do modem e a porta COM correctas.</p> <p data-bbox="861 352 1007 384"><b>Windows XP</b></p> <ol data-bbox="861 405 1460 993" style="list-style-type: none"><li>1. Selecciono <b>Iniciar &gt; Painel de Controlo</b>.</li><li>2. Clique duas vezes em <b>Sistema</b>.</li><li>3. Clique no separador <b>Hardware</b>.</li><li>4. Na área <b>Gestor de dispositivos</b>, clique no botão <b>Gestor de dispositivos</b>.</li><li>5. Clique duas vezes em <b>Portas (COM &amp; LPT)</b>.</li><li>6. Clique com o botão direito do rato na porta COM utilizada pelo modem e, em seguida, clique em <b>Propriedades</b>.</li><li>7. Em <b>Estado do dispositivo</b>, verifique se o modem está a funcionar correctamente.</li><li>8. Em <b>Utilização do dispositivo</b>, verifique se o modem está activado.</li><li>9. Se ocorrerem outros problemas, clique no botão <b>Resolução de problemas</b> e siga as instruções apresentadas no ecrã.</li></ol> <p data-bbox="861 1014 1027 1045"><b>Windows 2000</b></p> <ol data-bbox="861 1066 1460 1654" style="list-style-type: none"><li>1. Selecciono <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Painel de controlo</b>.</li><li>2. Clique duas vezes em <b>Sistema</b>.</li><li>3. Clique no separador <b>Hardware</b>.</li><li>4. Na área <b>Gestor de dispositivos</b>, clique no botão <b>Gestor de dispositivos</b>.</li><li>5. Clique duas vezes em <b>Portas (COM &amp; LPT)</b>.</li><li>6. Clique com o botão direito do rato na porta COM utilizada pelo modem e, em seguida, clique em <b>Propriedades</b>.</li><li>7. Em <b>Estado do dispositivo</b>, verifique se o modem está a funcionar correctamente.</li><li>8. Em <b>Utilização do dispositivo</b>, verifique se o modem está activado.</li><li>9. Se ocorrerem outros problemas, clique no botão <b>Resolução de problemas</b> e siga as instruções apresentadas no ecrã.</li></ol>

# Resolver problemas no software

A maioria dos problemas no software ocorre em resultado de:

- A aplicação não foi instalada ou configurada correctamente.
- A memória disponível não é suficiente para executar a aplicação.
- Existe um conflito entre aplicações.
- Certifique-se de que foram instalados todos os controladores de dispositivos necessários.
- Se tiver instalado um sistema operativo diferente do instalado de fábrica, certifique-se de que ele é suportado pelo sistema.



**Nota** O HP Backup and Recovery Manager (Gestor de Cópias de Segurança e Recuperação HP) pode ser utilizado para restaurar o software para um ponto de recuperação, ou para restaurar o sistema à sua configuração de fábrica. Consulte [Restaurar o software](#) para obter mais informações.

Se detectar problemas no software, consulte as soluções aplicáveis apresentadas na tabela seguinte.

**Tabela 2-19** Resolver problemas no software

## O computador não continuará a funcionar e o ecrã com o logótipo da HP não será apresentado.

Motivo	Solução
Ocorreu um erro de POST.	Preste atenção aos sinais sonoros e aos LEDs situados na parte frontal do computador. Consulte o Apêndice A, <a href="#">Mensagens de erro do POST</a> para determinar as causas possíveis.  Consulte o Kit de Restauro ou a Garantia limitada a nível mundial para obter informações sobre os termos e condições.

## O computador não continuará a funcionar após o ecrã com o logótipo da HP ser apresentado.

Motivo	Solução
Os ficheiros de sistema poderão estar danificados.	Restaure os ficheiros do Conjunto de Discos de Recuperação ou as cópias de segurança criadas no HP Backup and Recovery Manager (Gestor de Cópias de Segurança e Recuperação HP).

## É apresentada a mensagem de erro “Ocorreu uma operação ilegal”.

Motivo	Solução
O software que está a ser utilizado não está certificado pela Microsoft para a versão do Windows em questão.	Certifique-se de que o software está certificado pela Microsoft para a versão do Windows em questão (consulte o pacote do programa para obter estas informações).
Os ficheiros de configuração estão danificados.	Se possível, guarde todos os dados, feche todos os programas e reinicie o computador.

## Contactar o Suporte a clientes

Para obter ajuda e assistência, contacte um revendedor ou representante autorizado. Para localizar um revendedor ou representante, visite <http://www.hp.com>.



---

**Nota** Se levar o computador a um revendedor, representante ou fornecedor de serviços autorizado para obter assistência técnica, não se esqueça de fornecer as palavras-passe de configuração e ligação, se estiverem definidas.

Consulte o número indicado na garantia ou no manual *Números de Telefone de Assistência* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter assistência técnica.

---



# A Mensagens de erro do POST

Este apêndice apresenta os códigos de erro, as mensagens de erro e os diversos indicadores luminosos e sequências sonoras que poderá encontrar durante o teste de arranque (POST) ou quando reiniciar o computador, a origem provável do problema e os passos que poderá efectuar para resolver a condição de erro.

POST Message Disabled (Mensagem do POST desactivada) suprime a maioria das mensagens do sistema durante o POST, como, por exemplo, a contagem de memória e mensagens de texto que não comuniquem erros. Se ocorrer um erro do POST, a mensagem de erro será apresentada no ecrã. Para mudar manualmente para o modo POST Messages Enabled (Mensagens do POST activadas) durante o POST, prima qualquer tecla (excepto **F10** ou **F12**). O modo pré-definido é POST Message Disabled (Mensagem do POST desactivada).

A velocidade a que o computador carrega o sistema operativo e os testes efectuados são determinados pela selecção do modo do POST.

O Quick Boot (Arranque rápido) é um processo de arranque rápido que não executa todos os testes ao nível do sistema como, por exemplo, o teste de memória. O Full Boot (Arranque integral) executa todos os testes do sistema baseados na ROM e demora mais tempo a ser concluído.

O Full Boot também pode ser activado para execução em intervalos regulares programados, entre 1 e 30 dias. Para estabelecer a programação, reconfigure o computador para o modo Full Boot Every x Days (Arranque integral a cada x dias), utilizando o Computer Setup.



---

**Nota** Para obter mais informações sobre Computer Setup, consulte o *Manual do Utilitário Configuração do Computador (F10)* no CD de Documentação e Diagnóstico.

---

# Códigos numéricos e Mensagens de texto do teste de arranque (POST)

Esta secção abrange os erros do POST com códigos numéricos associados. A secção inclui também algumas mensagens de texto que poderão ser encontradas durante o POST.



**Nota** O computador emitirá um sinal sonoro depois de ser apresentada no ecrã uma mensagem de texto do POST.

**Tabela A-1** Códigos numéricos e mensagens de texto

Mensagem do painel de controle	Descrição	Ação recomendada
101-Option ROM Checksum Error (Erro de checksum da ROM de opção)	Soma de verificação da ROM do sistema ou ROM da opção de placa de expansão.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique a ROM correcta.</li><li>2. Se necessário, programe a ROM.</li><li>3. Se foi recentemente adicionada uma placa de expansão, remova-a para verificar se o problema persiste.</li><li>4. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li><li>5. Se a mensagem desaparecer, poderá ocorrer um problema na placa de expansão.</li><li>6. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
103-System Board Failure (Falha na placa de sistema)	DMA ou temporizadores.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li><li>2. Remova as placas de expansão.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
110-Out of Memory Space for Option ROMs (Falta de memória para as ROMs de opção)	A placa de expansão PCI recentemente adicionada contém uma ROM de opção demasiado grande para descarregar durante o POST.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se foi recentemente adicionada uma placa de expansão PCI, remova-a para verificar se o problema persiste.</li><li>2. Em Computer Setup, defina <b>Advanced &gt; Device Options &gt; NIC PXE Option ROM Download</b> para <b>DISABLE</b> para impedir a transferência da ROM de opção PXE para o NIC interno durante o POST para libertar mais memória para uma ROM de opção da placa de expansão. A ROM de opção PXE interna é utilizada para arranque a partir da NIC para um servidor PXE.</li><li>3. Certifique-se de que a definição ACPI/USB Buffers @ Top of Memory está activada no Computer Setup.</li></ol>
162-System Options Not Set (Opções do sistema não definidas)	Configuração incorrecta.  A pilha do relógio poderá estar a precisar de ser substituída.	Execute o Computer Setup e verifique a configuração em <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b> .

**Tabela A-1** Códigos numéricos e mensagens de texto (continuação)

Mensagem do painel de controle	Descrição	Ação recomendada
		Reponha a data e a hora no <b>Painel de Controle</b> . Se o problema persistir, substitua a bateria do relógio. Consulte o manual <i>Hardware Reference Guide</i> no CD de <i>Documentação e Diagnósticos</i> para instruções sobre instalação de uma bateria ou contacte um agente ou revendedor autorizado para substituir a bateria do relógio em tempo real.
163-Time & Date Not Set (Hora e data não definidas)	Hora ou data inválida na memória de configuração.  A pilha do relógio poderá estar a precisar de ser substituída.	Reponha a data e a hora utilizando o <b>Painel de controle</b> (o Computer Setup também pode ser utilizado). Se o problema persistir, substitua a bateria do relógio. Consulte o manual <i>Hardware Reference Guide</i> no CD de <i>Documentação e Diagnósticos</i> para instruções sobre instalação de uma bateria ou contacte um agente ou revendedor autorizado para substituir a bateria do relógio em tempo real.
163-Time & Date Not Set (Hora e data não definidas)	O jumper da CMOS poderá não estar correctamente instalado.	Se for o caso, verifique se o jumper da CMOS está correctamente posicionado.
164-MemorySize Error (Erro de Tamanho da Memória)	A quantidade de memória foi alterada desde o último arranque (memória adicionada ou removida).	Prima a tecla <b>F1</b> para guardar as alterações de memória.
164-MemorySize Error (Erro de Tamanho da Memória)	Configuração incorrecta da memória.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Execute os utilitários do Computer Setup (programa de configuração do computador) ou do Windows.</li> <li>2. Certifique-se de que os módulos de memória estão correctamente instalados.</li> <li>3. Se tiver sido adicionada memória de outros fabricantes, efectue o teste utilizando apenas memória da HP.</li> <li>4. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.</li> </ol>
201-Memory Error (Erro da Memória)	Falha na RAM.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Execute os utilitários do Computer Setup (programa de configuração do computador) ou do Windows.</li> <li>2. Certifique-se de que os módulos de memória estão correctamente instalados.</li> <li>3. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.</li> <li>4. Remova e substitua os módulos de memória danificados que foram identificados.</li> <li>5. Se o erro persistir após a substituição dos módulos de memória, substitua a placa de sistema.</li> </ol>

**Tabela A-1** Códigos numéricos e mensagens de texto (continuação)

Mensagem do painel de controle	Descrição	Ação recomendada
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ... (Módulo de memória incompatível no socket de memória X, X, ...)	Um módulo de memória no socket de memória identificado na mensagem de erro não tem informações SPD críticas ou é incompatível com o chipset.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.</li><li>2. Experimente outro socket de memória.</li><li>3. Substitua o DIMM por um módulo em conformidade com o padrão SPD.</li></ol>
214-DIMM Configuration Warning (Aviso de configuração do DIMM)	Populated DIMM Configuration is not optimized (Configuração dos DIMMs instalados não está otimizada).	Reorganize os DIMMs de modo que cada canal tenha a mesma quantidade de memória.
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform (O módulo de memória ECC detectou módulos ECC não suportados nesta plataforma)	Os módulos de memória recentemente adicionados suportam a correção de erros de memória ECC.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se foi recentemente adicionada memória adicional, remova-a para verificar se o problema persiste.</li><li>2. Consulte a documentação do produto para obter informações sobre o suporte de memória.</li></ol>
301-Keyboard Error (Erro de teclado)	Falha do teclado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.</li><li>2. Verifique se existem pinos dobrados ou em falta no conector.</li><li>3. Verifique se existem teclas premidas.</li><li>4. Substitua o teclado.</li></ol>
303-Keyboard Controller Error (Erro do controlador do teclado)	Controlador de teclado da placa de E/S.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.</li><li>2. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
304-Keyboard or System Unit Error (Erro do teclado ou da unidade de sistema)	Falha do teclado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.</li><li>2. Verifique se existem teclas premidas.</li><li>3. Substitua o teclado.</li><li>4. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
404-Parallel Port Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta paralela)	As portas interna e externa estão atribuídas a porta paralela X.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retire todas as placas de expansão da porta paralela.</li><li>2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li><li>3. Reconfigure os recurso da placa e/ou execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</li></ol>
410-Audio Interrupt Conflict (Conflito de interrupção de áudio)	Conflitos de endereços de IRQ com outro dispositivo.	Execute o Computer Setup e reponha o IRQ em <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b> .
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (Conflito de interrupção da placa de interface de rede)	Conflitos de endereços de IRQ com outro dispositivo.	Execute o Computer Setup e reponha o IRQ em <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b> .

**Tabela A-1** Códigos numéricos e mensagens de texto (continuação)

Mensagem do painel de controle	Descrição	Ação recomendada
501-Display Adapter Failure (Falha da placa gráfica)	Controlador da placa gráfica.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Volte a encaixar a placa gráfica (se for o caso).</li><li>2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li><li>3. Verifique se o cabo do monitor e o monitor estão ligados.</li><li>4. Substitua a placa gráfica (se possível).</li></ol>
510-Flash Screen Image Corrupted (Imagem do ecrã intermitente danificada)	A imagem do ecrã intermitente tem erros.	Efectue o reflash da ROM do sistema com a imagem mais recente do BIOS.
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected (A ventoinha da CPU, CPUA ou CPUB não foi detectada)	A ventoinha da CPU não está ligada ou poderá não estar a funcionar correctamente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Volte a encaixar a ventoinha da CPU.</li><li>2. Volte a encaixar o cabo da ventoinha.</li><li>3. Substitua a ventoinha da CPU.</li></ol>
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected (A ventoinha do chassis, posterior ou frontal, não foi detectada)	A ventoinha do chassis, posterior ou frontal, não está ligada ou poderá não estar a funcionar correctamente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Volte a encaixar a ventoinha do chassis, posterior ou frontal.</li><li>2. Volte a encaixar o cabo da ventoinha.</li><li>3. Substitua a ventoinha do chassis, posterior ou frontal.</li></ol>
514-CPU or Chassis Fan not Detected (A ventoinha da CPU ou do chassis não foi detectada)	A ventoinha da CPU ou do chassis não está ligada ou poderá não estar a funcionar correctamente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Volte a encaixar a ventoinha da CPU ou do chassis.</li><li>2. Volte a encaixar o cabo da ventoinha.</li><li>3. Substitua a ventoinha da CPU ou do chassis.</li></ol>
601-Diskette Controller Error (Erro do controlador de disquetes)	Os circuitos do controlador de disquete ou os circuitos da unidade de disquetes estão incorrectos.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</li><li>2. Verifique e/ou substitua os cabos.</li><li>3. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li><li>4. Substitua a unidade de disquetes.</li><li>5. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
605-Diskette Drive Type Error (Erro do tipo de unidade de disquetes)	Não correspondência do tipo de unidade.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</li><li>2. Desligue quaisquer outros dispositivos de controladores de disquetes (unidades de banda).</li><li>3. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li></ol>
610-External Storage Device Failure (Falha no dispositivo de armazenamento externo)	A unidade de banda externa não está ligada.	Reinstale a unidade de banda ou prima <b>F1</b> e permita que o sistema seja reconfigurado sem a unidade.

**Tabela A-1** Códigos numéricos e mensagens de texto (continuação)

Mensagem do painel de controle	Descrição	Ação recomendada
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflito na atribuição de endereços da porta de disquetes principal)	Erro de configuração.	Execute o Computer Setup e verifique a configuração em <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b> .
660-Display cache is detected unreliable (Cache de visualização não fiável)	A cache de visualização do controlador de gráficos integrado não está a funcionar correctamente e será desactivada.	Substitua a placa de sistema se uma degradação mínima na qualidade gráfica constituir um problema.
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (A tampa do computador foi removida desde o último arranque do sistema)	A tampa do computador foi removida desde o último arranque do sistema.	Não é necessária nenhuma acção.
917-Front Audio Not Connected (O áudio frontal não está ligado)	O botão de áudio frontal foi desligado ou desencaixado da placa principal.	Ligue novamente ou reinstale o botão de áudio frontal.
918-Front Audio Not Connected (O USB frontal não está ligado)	O botão de USB frontal foi desligado ou desencaixado da placa principal.	Ligue novamente ou reinstale o botão de USB frontal.
922-Este sistema apenas suporta placas SDVO/ADD2 na ranhura x16	O conector SDVO da placa de sistema tem o aspecto de um conector PCI Express x16; no entanto, a plataforma NÃO suporta a utilização de placas PCI Express convencionais ou placas ADD2 de layout invertido.	A plataforma apenas suporta a utilização do layout normal (ou não-invertido) de placas adaptadoras ADD2 (Advanced Digital Display SDVO) inseridas no conector SDVO (Serial Digital Video Output) na placa de sistema da plataforma. As placas ADD2 são utilizadas para proporcionar recursos de múltiplos monitores ao controlador de gráficos integrados.
1151-Serial PortA Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta série A)	As portas série externa e interna estão atribuídas a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remova todas as placas de expansão da porta série.</li> <li>2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li> <li>3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitário do Computer Setup ou do Windows.</li> </ol>
1152-Serial Port B Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços na porta série A)	As portas série externa e interna estão atribuídas a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remova todas as placas de expansão da porta série.</li> <li>2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li> <li>3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitário do Computer Setup ou do Windows.</li> </ol>
1155-Serial Port Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta série)	As portas série externa e interna estão atribuídas ao mesmo IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remova todas as placas de expansão da porta série.</li> <li>2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, <a href="#">Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS.</a>)</li> <li>3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitário do Computer Setup ou do Windows.</li> </ol>

**Tabela A-1** Códigos numéricos e mensagens de texto (continuação)

Mensagem do painel de controle	Descrição	Ação recomendada
1201-System Audio Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços de áudio do sistema)	Conflitos de endereços do IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Execute o Computer Setup e reponha o IRQ em <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b> .
1202-MIDI Port Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta MIDI)	Conflitos de endereços do IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Execute o Computer Setup e reponha o IRQ em <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b> .
1203-Game Port Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta de jogos)	Conflitos de endereços do IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Execute o Computer Setup e reponha o IRQ em <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b> .
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (A unidade de disco rígido SMART detecta uma falha eminente)	A unidade de disco rígido está prestes a falhar. (Algumas unidades de disco rígido têm correções de firmware que irão corrigir mensagens de erro incorrectas.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Determine se a unidade de disco rígido está a indicar a mensagem de erro correcta. Entre no Computer Setup e execute o teste do Sistema de Protecção da Unidade em <b>Storage &gt; DPS Self-test</b>.</li> <li>Aplique a correcção de firmware, se aplicável. (Disponível em <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a>.)</li> <li>Efectue uma cópia de segurança do conteúdo e substitua a unidade de disco rígido.</li> </ol>
1796-SATA Cabling Error (Erro na ligação de SATA)	Um ou mais dispositivos SATA estão incorrectamente ligados. Para um desempenho optimizado, os conectores de SATA 0 e SATA 1 devem ser utilizados antes dos de SATA 4 e SATA 5.	Para um dispositivo, utilize SATA 0. Para dois dispositivos, utilize SATA 0 e SATA 1. Para três dispositivos, utilize SATA 0, SATA 1 e SATA 5.
1797-SATA Drivelock não é suportado no modo RAID.	Drivelock está activado numa ou mais unidades de disco rígido SATA e esta não podem ser acedidas enquanto o sistema estiver configurado para o modo RAID.	Remova o dispositivo Drivelocked SATA ou desactive a funcionalidade Drivelock. Para desactivar a funcionalidade Drivelock, entre no Computer Setup, mude <b>Storage &gt; Storage Options &gt; SATA Emulation</b> para <b>IDE</b> , e seleccione <b>File &gt; Save Changes and Exit</b> . Volte a entrar no Computer Setup e seleccione <b>Security &gt; Drivelock</b> . Para cada dispositivo SATA com capacidade Drivelock, certifique-se de que Drivelock está <b>Disabled</b> (Desactivado) Por fim, volte a mudar <b>Storage &gt; Storage Options &gt; SATA Emulation</b> para <b>RAID</b> e seleccione <b>File &gt; Save Changes and Exit</b> .
1801-Microcode Patch Error (Erro de correcção de micro-código)	O processador não é suportado pelo BIOS da ROM.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Atualize o BIOS para a versão adequada.</li> <li>Altere o processador.</li> </ol>
Invalid Electronic Serial Number (Número de série electrónico inválido)	O número de série electrónico foi danificado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador). Se o Programa de Configuração já tiver dados no campo ou não permitir a introdução do número de série, transfira o ficheiro executável de <a href="http://www.hp.com">http://www.hp.com</a>.</li> <li>Execute o Computer Setup e tente introduzir o número de série em Security (Segurança), System ID (ID do</li> </ol>

**Tabela A-1** Códigos numéricos e mensagens de texto (continuação)

Mensagem do painel de controle	Descrição	Ação recomendada
		sistema) e, em seguida, guarde as alterações.
Erro de paridade de memória	Falha na RAM de paridade.  A placa gráfica de outra empresa pode estar a causar problemas.	Execute o Computer Setup e os utilitários de diagnóstico.  Remova a placa gráfica de outra empresa para ver se o problema desaparece.
Network Server Mode Active and No Keyboard Attached (Modo do servidor de rede activo e nenhum teclado ligado)	Falha no teclado enquanto o modo do servidor de rede está activado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.</li><li>2. Verifique se existem pinos dobrados ou em falta no conector.</li><li>3. Verifique se existem teclas premidas.</li><li>4. Substitua o teclado.</li></ol>
Parity Check 2 (Verificação de paridade 2)	Falha na RAM de paridade.  A placa gráfica de outra empresa pode estar a causar problemas.	Execute o Computer Setup e os utilitários de diagnóstico.  Remova a placa gráfica de outra empresa para ver se o problema desaparece.
System will not boot without fan (O sistema não arrancará sem ventoinha)	Ventoinha da CPU não instalada ou desligada no chassis VSFF.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Remova a cobertura do computador, prima o botão de alimentação e verifique se a ventoinha do processador está a funcionar. Se a ventoinha do processador não estiver a funcionar, assegure-se de que o respectivo cabo está ligado à ficha da placa de sistema. Certifique-se de que o dissipador de calor está correctamente encaixado ou instalado.</li><li>2. Se, apesar da ventoinha estar ligada e do dissipador de calor estar bem encaixado, a ventoinha não funcionar, substitua o conjunto ventoinha/dissipador.</li></ol>

# Interpretar LEDs de diagnóstico do painel frontal do POST e códigos sonoros

Esta secção abrange os códigos de LED do painel frontal, assim como os códigos sonoros que poderão ocorrer antes ou durante o teste de arranque (POST), que não têm necessariamente um código de erro ou uma mensagem de texto associada.



**AVISO!** Quando o computador está ligado numa fonte de alimentação CA, existe sempre tensão na placa de sistema. Para reduzir o risco de ferimentos pessoais causados por choque eléctrico e/ou superfícies quentes, certifique-se de que desliga o cabo de alimentação da tomada de parede e deixa os componentes internos do sistema arrefecer antes de lhes tocar.

Procure o LED na placa de sistema. Se o LED estiver iluminado, o sistema ainda tem energia. Desligue o computador e remova o cabo de alimentação antes de continuar.



**Nota** Se os LEDs de um teclado PS/2 estiverem intermitentes, verifique se os LEDs situados no painel frontal do computador também estão intermitentes e consulte a tabela seguinte para determinar os códigos de LED do painel frontal.

As acções recomendadas na tabela a seguir apresentada estão listadas pela ordem com que devem ser executadas.

Nem todas as luzes de diagnóstico e códigos sonoros estão disponíveis em todos os modelos.

**Tabela A-2** LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
LED de alimentação verde aceso.	Nenhum	Computador ligado.	Nenhum
LED de alimentação verde intermitente, a piscar com intervalos de dois segundos.	Nenhum	Computador em modo de suspensão de RAM (apenas em determinados modelos) ou modo de suspensão normal.	Nenhuma requerida. Prima qualquer tecla ou mova o rato para activar o computador.
LED de alimentação vermelho, a piscar duas vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.	2	Protecção térmica do processador activada:  Uma ventoinha pode estar bloqueada ou parada.  OU  O dissipador de calor/ventoinha não está correctamente ligado ao processador.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.</li><li>2. Abra a tampa, prima o botão de alimentação e verifique se a ventoinha do processador está a funcionar. Se a ventoinha do processador não estiver a funcionar, assegure-se de que o respectivo cabo está ligado à ficha da placa de sistema.</li><li>3. Se a ventoinha estiver ligada mas não funcionar, substitua o conjunto dissipador de calor/ventoinha.</li><li>4. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.</li></ol>

**Tabela A-2** LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros (continuação)

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
LED de alimentação vermelho, a piscar cinco vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.	3	O processador não está instalado (não é indicador de um processador danificado).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o processador está instalado.</li> <li>2. Volte a encaixar o processador.</li> </ol>
LED de alimentação vermelho, a piscar quatro vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.	4	Falha de alimentação (a fonte de alimentação está sobrecarregada).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abra a tampa e certifique-se de que o cabo de alimentação de 4 ou 6 fios está ligado ao conector da placa de sistema.</li> <li>2. Verifique se algum dispositivo está a causar o problema, retirando TODOS os dispositivos ligados (como, por exemplo, unidades de disco rígido, de disquetes ou de leitura óptica e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema iniciar o POST, desligue o computador, substitua um dispositivo de cada vez e repita este procedimento até ocorrer uma falha. Substitua o dispositivo que está a causar a falha. Continue a adicionar dispositivos, um de cada vez, para se assegurar que estão todos a funcionar correctamente.</li> <li>3. Substitua a fonte de alimentação.</li> <li>4. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>
LED de alimentação vermelho, a piscar cinco vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.	5	Erro de memória pré-vídeo.	 <p><b>CUIDADO</b> Para evitar danos nos DIMMs ou na placa de sistema, desligue o cabo de alimentação do computador antes de tentar encaixar, instalar ou remover um módulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a colocar os DIMMs.</li> <li>2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li> <li>3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.</li> <li>4. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>
LED de alimentação vermelho, a piscar seis vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.	6	Erro de gráficos pré-vídeo.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reinstale a placa gráfica.</li> <li>2. Substitua a placa gráfica.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol> <p>Para os sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>
LED de alimentação vermelho, a piscar sete vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois	7	Falha na placa de sistema (falha detectada na ROM, antes da placa de vídeo).	Substitua a placa de sistema.

**Tabela A-2** LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros (continuação)

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.			
LED de alimentação vermelho, a piscar oito vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.	8	ROM inválida baseada numa soma de verificação incorrecta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectue o reflash da ROM do sistema com a imagem mais recente do BIOS. Consulte a secção "Boot Block Emergency Recovery Mode" do manual <i>Desktop Management Guide</i> no <i>CD Documentação e Diagnósticos CD</i> para mais informações.</li> <li>2. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>
LED de alimentação vermelho, a piscar nove vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.	9	O sistema liga mas não arranca.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o selector de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação (nalguns modelos), está definido para a tensão correcta. A definição correcta da tensão depende da região.</li> <li>2. Substitua a placa de sistema.</li> <li>3. Substitua o processador.</li> </ol>
LED de alimentação vermelho, a piscar dez vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os LEDs continuam até o problema estar resolvido.	10	Placa de opção danificada.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique cada placa opcional removendo-a uma de cada vez (se existirem várias) e, em seguida, ligue o sistema para ver se a falha deixa de ocorrer.</li> <li>2. Após a placa danificada ter sido identificada, remova-a e substitua-a.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>
O sistema não é ligado e os LEDs não estão intermitentes.	Nenhum	Não é possível ligar o sistema.	<p>Mantenha premido o botão de alimentação por um período inferior a 4 segundos. Se a luz do LED da unidade de disco rígido for verde, o botão de alimentação está a funcionar correctamente. Experimente o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o selector de tensão (alguns modelos), localizado na parte posterior da fonte de alimentação (nalguns modelos), está definido para a tensão correcta. A definição correcta da tensão depende da região.</li> <li>2. Substitua a placa de sistema.</li> </ol> <p>OU</p> <p>Mantenha premido o botão de alimentação por um período inferior a 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido não ficar verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a unidade está ligada a uma tomada de CA em funcionamento.</li> <li>2. Abra a tampa e verifique se o botão de alimentação está correctamente ligado à placa de sistema.</li> </ol>

**Tabela A-2** LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros (continuação)

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
			<ol style="list-style-type: none"><li>3. Verifique se os cabos de alimentação estão correctamente ligados à placa de sistema.</li><li>4. Verifique se o indicador luminoso de 5 V<sub>aux</sub> da placa de sistema está aceso. Se estiver aceso, substitua o botão de alimentação. Se o problema persistir, substitua a placa de sistema.</li><li>5. Se a luz 5 V<sub>aux</sub> na placa do sistema não estiver acesa, remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que se acenda a luz 5 V<sub>aux</sub> na placa do sistema. Se o problema persistir, substitua a fonte de alimentação.</li></ol>

## B Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS

Este computador suporta funcionalidades de palavra-passe de segurança, que poderão ser estabelecidas através do menu Computer Setup Utilities (Utilitários da configuração do computador).

Este computador suporta duas funcionalidades de palavra-passe de segurança estabelecidas através do menu Computer Setup Utilities: palavra-passe de configuração e palavra-passe de activação. Quando estabelecer apenas uma palavra-passe de configuração, será possível a qualquer utilizador aceder a todas as informações no computador, excepto ao Computer Setup. Quando estabelecer apenas uma palavra-passe de activação, esta será necessária para aceder ao Computer Setup e a quaisquer outras informações no computador. Quando estabelecer ambas as palavras-passe, só a palavra-passe de configuração irá conceder acesso ao Computer Setup (programa de configuração do computador).

Quando forem definidas ambas as palavras-passe, será possível utilizar também a palavra-passe de configuração em vez da palavra-passe de activação, como substituição para iniciar sessão no computador. Trata-se de uma funcionalidade útil para um administrador da rede.

Se se esquecer da palavra-passe do computador, existem dois métodos para limpar essa palavra-passe para conseguir aceder às informações contidas no computador:

- Repor o jumper da palavra-passe
- Repor as definições de fábrica como predefinições no Computer Setup



---

**CUIDADO** Ao premir o botão CMOS irá repor as predefinições dos valores CMOS. É importante fazer uma cópia de segurança das definições da CMOS do computador antes de efectuar a reposição, no caso de voltarem a ser necessárias. É fácil efectuar a cópia de segurança através do Computer Setup. Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter informações sobre as definições CMOS.

---

## Repor o jumper da palavra-passe

Para desactivar as funcionalidades de palavra-passe de configuração ou activação ou para limpar as palavras-passe de configuração ou activação, efectue os seguintes passos:

1. Encerre o sistema operativo correctamente, em seguida desligue o computador e todos os dispositivos externos e, depois, desligue o cabo de alimentação da tomada.
2. Com o cabo de alimentação desligado, prima novamente o botão de alimentação para drenar do sistema qualquer alimentação residual.



**AVISO!** Para reduzir o risco de ferimentos pessoais causados por choque eléctrico e/ou superfícies quentes, certifique-se de que desliga o cabo de alimentação da tomada e deixa os componentes internos do sistema arrefecer antes de tocar neles.



**CUIDADO** Quando o computador está ligado, a fonte de alimentação tem sempre tensão presente na placa de sistema, mesmo que a unidade esteja desligada. Se não desligar o cabo de alimentação, o sistema poderá ficar danificado.

A electricidade estática pode danificar os componentes electrónicos do computador ou do equipamento opcional. Antes de iniciar estes procedimentos, certifique-se de que descarrega toda a sua electricidade estática tocando brevemente num objecto metálico ligado à terra. Consulte o *Manual de Referência de Hardware* no *CD Documentação e Diagnósticos* para obter mais informações.

3. Retire a tampa do computador ou o painel de acesso.
4. Localize a ficha e o jumper.



**Nota** Como o jumper da palavra-passe é verde, a sua identificação é fácil. Para obter assistência para localizar o jumper da palavra-passe e outros componentes da placa de sistema, consulte o *Mapa Ilustrado de Componentes* (IPM) do respectivo sistema. O IPM pode ser transferido de <http://www.hp.com/support>.

5. Remova o jumper dos pinos 1 e 2. Coloque o jumper num dos pinos 1 ou 2, mas não em ambos, para não o perder.
6. Volte a colocar a tampa do computador ou o painel de acesso.
7. Volte a ligar o equipamento externo.
8. Ligue o cabo de alimentação do computador e ligue o computador. Deixe o sistema operativo iniciar. Desta forma, a palavra-passe actual é apagada e as respectivas funcionalidades desactivadas.
9. Para definir as novas palavras-passe, repita os passos de 1 a 4, coloque novamente o jumper nos pinos 1 e 2 e, em seguida, repita os passos de 6 a 8. Defina as novas palavras-passe no Computer Setup. Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no *CD Documentação e Diagnósticos* para instruções sobre o Computer Setup.

# Limpar e repor a CMOS

A memória de configuração do computador (CMOS) armazena informações sobre a configuração do computador.

## Utilizar o Computer Setup para repor a CMOS

Utilizar o Computer Setup para repor a memória CMOS também limpa as palavras-passe de activação e configuração. Para repor a CMOS através do Computer Setup, tem de aceder primeiro ao menu Computer Setup Utilities.

Quando for apresentada a mensagem do Computer Setup no canto inferior direito do ecrã, prima a tecla **F10**. Se necessário, prima **Enter** para ignorar o ecrã de título.



**Nota** Se não premir a tecla **F10** enquanto a mensagem for apresentada, é necessário desligar e voltar a ligar o computador para aceder ao utilitário.

É apresentada uma escolha de cinco cabeçalhos no menu Computer Setup Utilities (Utilitários do programa de configuração do computador): **File**, (Ficheiro) **Storage**, (Armazenamento) **Security**, (Segurança) **Power** (Alimentação) e **Advanced** (Avançado).

Para repor as predefinições da CMOS, comece por definir a hora e a data e, em seguida, utilize as teclas de **seta** ou a tecla de tabulação **Tab** para seleccionar **File > Default Setup > Restore Factory Settings as Defaults**. Em seguida, seleccione **Apply Defaults and Exit** no menu **File**. Desta forma, são repostas as definições temporárias, que incluem a sequência da ordem de arranque e outras definições de fábrica. No entanto, não irá forçar uma nova identificação do hardware.

Consulte o *Manual de Gestão do Desktop* no CD *Documentação e Diagnósticos* para mais instruções sobre o restabelecimento de palavras-passe. Para instruções sobre o Computer Setup, consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no CD *Documentação e Diagnósticos*.

## Utilizar o botão CMOS

O botão CMOS repõe a CMOS, mas não limpa as palavras-passe de activação e configuração.

1. Desligue o computador e todos os dispositivos externos, e desligue o cabo de alimentação da tomada.
2. Desligue o teclado, o monitor e todos os outros equipamentos externos ligados ao computador.



**AVISO!** Para reduzir o risco de ferimentos pessoais causados por choque eléctrico e/ou superfícies quentes, certifique-se de que desliga o cabo de alimentação da tomada e deixa os componentes internos do sistema arrefecer antes de tocar neles.



**CUIDADO** Quando o computador está ligado, a fonte de alimentação tem sempre tensão presente na placa de sistema, mesmo que a unidade esteja desligada. Se não desligar o cabo de alimentação, o sistema poderá ficar danificado.

A electricidade estática pode danificar os componentes electrónicos do computador ou do equipamento opcional. Antes de iniciar estes procedimentos, certifique-se de que descarrega toda a sua electricidade estática tocando brevemente num objecto metálico ligado à terra. Consulte o *Manual de Referência de Hardware* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter mais informações.

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

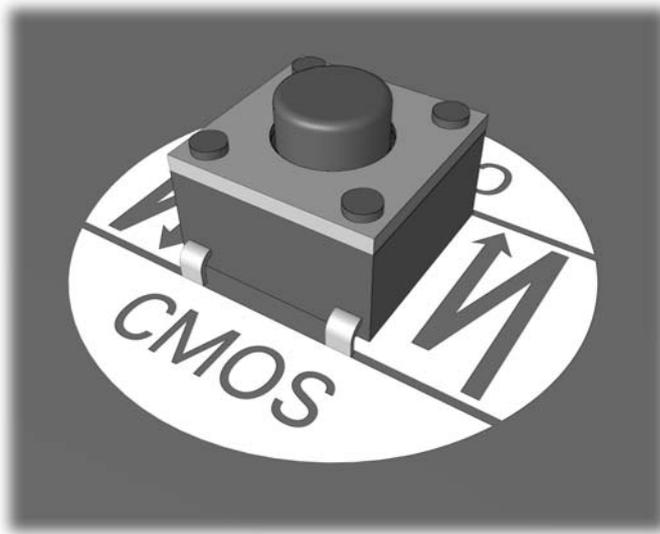


**CUIDADO** Ao premir o botão CMOS irá repor as predefinições dos valores CMOS. É importante fazer uma cópia de segurança das definições da CMOS do computador antes de efectuar a reposição, no caso de voltarem a ser necessárias. É fácil efectuar a cópia de segurança através do Computer Setup. Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter informações sobre as definições CMOS.

4. Localize, prima e mantenha premido o botão CMOS durante 5 segundos.



**Nota** Certifique-se de que desligou o cabo de alimentação de CA da tomada. O botão CMOS não irá limpar a CMOS se o cabo de alimentação estiver ligado.



**Figura B-1** botão CMOS



**Nota** Para obter assistência para localizar o botão CMOS e outros componentes da placa de sistema, consulte o *Mapa Ilustrado de Componentes (IPM)* do respectivo sistema.

5. Volte a colocar a tampa do computador ou o painel de acesso.
6. Volte a ligar os dispositivos externos.
7. Ligue o cabo de alimentação do computador e ligue o computador.



**Nota** Irá receber mensagens de erro de POST após limpar a CMOS e reinicializar, informando-o de que ocorreram alterações na configuração. Utilize o Computer Setup para repor configurações especiais do sistema, bem como a data e a hora.

Para instruções sobre o Computer Setup, consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no CD *Documentação e Diagnósticos*.

## C Drive Protection System (DPS)

O sistema de protecção de unidades (DPS, Drive Protection System) é uma ferramenta de diagnóstico incorporada nas unidades de disco rígido instaladas nalguns computadores. O DPS foi concebido para ajudar a diagnosticar problemas que poderão causar a substituição da unidade de disco rígido, não abrangida pela garantia.

Quando estes sistemas são incorporados, cada unidade de disco rígido instalada é testada utilizando o DPS e é efectuado um registo permanente das informações chave guardadas na unidade. Sempre que o DPS é executado, os resultados do teste são guardados na unidade de disco rígido. É possível ao fornecedor de serviços utilizar estas informações para ajudar a diagnosticar as condições que causaram a execução do software DPS.

A execução do DPS não afectará os programas ou dados armazenados na unidade de disco rígido. O teste reside no firmware da unidade de disco rígido e pode ser executado mesmo que o computador não inicie o sistema operativo. O tempo necessário para executar o teste depende do fabricante e do tamanho da unidade de disco rígido; na maioria dos casos, o teste demora aproximadamente dois minutos por gigabyte.

Utilize o DPS quando suspeitar da existência de problemas na unidade de disco rígido. Se o computador emitir uma mensagem SMART Hard Drive Detect Imminent Failure (Falha iminente detectada na unidade de disco rígido SMART), não é necessário executar o DPS. Em vez disso, efectue uma cópia de segurança das informações do disco rígido e contacte o fornecedor de serviços para obter uma unidade de disco rígido de substituição.

# Aceder ao DPS através do Computer Setup

Quando o computador não for ligado correctamente, deverá ser utilizado o Computer Setup para aceder ao programa DPS. Para aceder ao DPS, efectue os seguintes passos:

1. Ligue ou reinicie o computador.
2. Quando for apresentada a mensagem F10 Setup (F10 Configurar) no canto inferior direito do ecrã, prima a tecla **F10**.



---

**Nota** Se não premir a tecla **F10** enquanto a mensagem for apresentada, é necessário desligar e voltar a ligar o computador para aceder ao utilitário.

---

É apresentada uma escolha de cinco cabeçalhos no menu Computer Setup Utilities (Utilitários do programa de configuração do computador): **File**, (Ficheiro) **Storage**, (Armazenamento) **Security**, (Segurança) **Power** (Alimentação) e **Advanced** (Avançado).

3. Seleccione **Storage > DPS Self-Test**.

Será apresentada no ecrã uma lista das unidades de disco rígido compatíveis com o DPS instaladas no computador.



---

**Nota** Se não estiver instalada nenhuma unidade de disco rígido compatível com o DPS, a opção **DPS Self-Test** não será apresentada no ecrã.

---

4. Seleccione a unidade de disco rígido que pretende testar e siga os pedidos de informação no ecrã para concluir o processo de teste.

Quando o teste for concluído, será apresentada uma de três mensagens:

- Test Succeeded (Teste concluído com êxito). Código de conclusão 0.
- Test Aborted (Teste cancelado). Código de conclusão 1 ou 2.
- Test Failed (Teste falhou). Drive Replacement Recommended (É recomendada a substituição da unidade). Código de conclusão 3 a 14.

Se o teste falhar, o código de conclusão deve ser registado e comunicado ao fornecedor de serviços para auxiliar no diagnóstico do problema do computador.

# Índice

## B

Backup and Recovery Manager  
(Gestor de Cópias de Segurança  
e Recuperação) 6

## C

CMOS

efectuar cópia de  
segurança 67  
limpar e repor 69

códigos

de erro 56  
sonoros 55, 63

códigos audíveis 63

códigos de erro numéricos 56

códigos sonoros 63

Conjunto de Discos de  
Recuperação 6

## D

Drive Protection System  
(DPS) 71

## F

funcionalidade Wake-on-LAN 39

## I

Insight Diagnostics 1

## L

LEDs

de alimentação  
intermitente 63  
intermitentes no teclado PS/  
2 63

LEDs intermitentes 63

## M

Mensagens de erro do POST 55

## O

opções de arranque

Full Boot (Arranque  
integral) 55

Quick Boot (Arranque  
rápido) 55

## P

palavra-passe

activação 67  
configuração 67  
limpar 67

palavra-passe de activação 67

palavra-passe de  
configuração 67

Problema de leitores de cartões  
multimédia 23

problemas

acesso à Internet 50  
alimentação 15  
áudio 30  
CD-ROM ou DVD 45  
disquete 17  
Drive Key 48  
gerais 11

impressora 33

instalação de hardware 36

memória 42

monitor 25

painel frontal 49

processador 44

rato 34

rede 39

Resolver problema de leitores  
de cartões multimédia 23

software 52

teclado 34

unidade de disco rígido 20

problemas da unidade de leitura  
óptica 45

problemas de alimentação 15

problemas de arranque 47

problemas de áudio 30

problemas de memória 42

problemas de rede 39

problemas do painel frontal 49

problemas do teclado 34

problemas em disquetes 17

problemas gerais 11

problemas na Drive Key 48

problemas na impressora 33

problemas na instalação do  
hardware 36

problemas na unidade de disco  
rígido 20

problemas no acesso à  
Internet 50

Problemas no CD-ROM ou  
DVD 45

problemas no monitor 25

problemas no processador 44

problemas no rato 34

## R

repor

CMOS 67

jumper da palavra-passe 67

## S

segurança e conforto 7

software

efectuar cópia de  
segurança 5

problemas 52

restaurar 6

sugestões úteis 9

Suporte a clientes 7, 53

## U

utilitário de diagnósticos 1

