

Guia de Diagnóstico e Correção de Falhas e Manutenção



As únicas garantias para produtos e serviços da Hewlett-Packard são estabelecidas nas declarações expressas que os acompanham. Nada aqui deve ser interpretado como garantia adicional. A HP não se responsabilizará por erros técnicos ou editoriais ou omissões aqui contidos.

A HP não assume nenhuma responsabilidade pelo uso ou confiabilidade de seu software em equipamentos que não sejam fornecidos pela HP.

Este documento contém informações proprietárias protegidas por direitos autorais. Nenhuma parte deste documento pode ser copiada, reproduzida ou traduzida para outro idioma sem consentimento prévio por escrito da HP.

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

Copyright © 2005–2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Este produto incorpora tecnologia de proteção de direitos autorais garantida por patentes nos Estados Unidos e outros direitos de propriedade intelectual. A utilização dessa tecnologia de proteção de direitos autorais deve ser autorizada pela Macrovision, sendo destinada somente para uso doméstico ou utilizações em outras visualizações pay-per-view limitadas, salvo exceções autorizadas pela Macrovision. Não é permitida a engenharia reversa ou a desmontagem.

Microsoft e Windows são marcas comerciais da Microsoft Corporation registradas nos Estados Unidos.

O logo Windows é marca comercial ou marca comercial registrada da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou outros países/regiões.

A HP apóia o uso legal da tecnologia e não endossa ou estimula o uso de nossos produtos para fins que não sejam os permitidos pelas leis de direitos autorais.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem prévio aviso.

Sumário

Manutenção	1
Criação de Discos de Backup de Dados	1
Criação de Discos de Recuperação do Sistema	1
Remoção de Programas Não Utilizados	2
Utilização do Windows Update	2
Revisão de programas executados automaticamente durante a inicialização	2
Execução do Programa de Limpeza de Disco	2
Execução manual da Limpeza de Disco	2
Agendamento da Limpeza de Disco para execução automática	2
Execução do Programa Desfragmentador de Disco	3
Verificação de Erros na Unidade de Disco Rígido	3
Compreensão do Espaço da Unidade de Disco Rígido	3
Mantenha o computador livre de poeira e sujeira	4
Limpeza do computador e do monitor	4
Limpeza do teclado e do mouse	4
Diagnóstico e Correção de Falhas do Computador	5
Áudio	5
Unidades de CD e de DVD	7
Vídeo	9
Visor (Monitor)	10
Unidade de Disco Rígido	11
Instalação de Hardware	11
Acesso à Internet	13
Teclado e Mouse	15
Energia	18
Desempenho	19
Dispositivos Bluetooth sem fio	20
Diversos	21
Reparo de Problemas de Software	22
Visão Geral do Reparo de Software	22
Reinício de seu computador	22
Como Desligar Seu Computador	22
Atualização de drivers	22
Restauração do sistema Microsoft	23
Reinstalação do programa de software e do driver de hardware	23
Recuperação do Sistema	24
Criação de discos de recuperação	24
Opções de Recuperação do Sistema	25
Iniciar a recuperação do sistema pela unidade de disco rígido	25
Execução da recuperação do sistema pelos discos de recuperação	27

Manutenção

Esta seção inclui informações sobre tarefas que podem ser executadas para ajudar a garantir a operação sem-problemas de seu computador e para facilitar a recuperação de informações importantes em seu computador caso surjam problemas no futuro.

Criação de Discos de Backup de Dados

Use o software de gravação (ou *queima*) de CD ou DVD instalado em seu computador (por exemplo, o CyberLink Power2Go) para criar discos de backup de informações importantes, incluindo arquivos pessoais, mensagens de e-mail e sites da Web favoritos. Também é possível transferir dados para uma unidade de disco rígido externa.

O procedimento a seguir é apenas uma maneira de fazer o back up de dados; consulte **Ajuda e Suporte** para obter mais informações.

1 Clique no **Botão Iniciar do Windows**

Vista , **Todos os Programas** e, em seguida, clique em **CyberLink DVD Suite**.

Será aberta a janela de registro do CyberLink. Registre-se agora ou posteriormente.

2 Clique no ícone de **Dados** no alto da janela.

3 Clique em **Criar um DVD de dados** ou **Make a data CD**.

Será aberta a janela do Power2Go, listando suas pastas.

4 Destaque os arquivos ou pastas que você deseja

transferir e clique no ícone **Adicionar** .

- Para remover um arquivo, selecione-o e clique

no ícone **Excluir uma Pasta** .

- Para remover todos os arquivos, clique no

ícone **Excluir todas as Pastas** .

- Para criar uma nova pasta no diretório, clique

no ícone **Adicionar Pasta** .

Uma pasta é criada no diretório atual.

5 Quando terminar de adicionar arquivos, clique no ícone **Gravar um Disco**.

Será aberta a janela de Configuração/Informações na guia Gravador, para permitir que você defina sua configuração de gravação. Mantenha as configurações padrão.

6 Quando aparecer a mensagem pedindo para inserir um disco, faça isso.

O Power2Go começará a gravar os dados no disco, mostrando uma barra de andamento.

7 Quando aparecer a mensagem *Disco de Dados: Concluído com Sucesso*, clique em **OK**.

O disco será ejetado automaticamente.

8 Retire o disco da unidade, identifique-o com uma etiqueta e armazene-o em local seguro.

Ao gravar dados para um disco de backup, use um software que inclua a funcionalidade de *verificação de gravação* (o software CyberLink Power2Go faz isso). Esse recurso compara os dados da sua unidade de disco rígido com os dados copiados no disco para assegurar que eles são uma cópia exata. Dependendo de seu software de gravação de disco, poderá ser necessário habilitar manualmente esse recurso (consulte a documentação do software).

Se forem encontrados problemas de gravação, tente uma mídia alternativa (tipos ou marcas diferentes). Além disso, use a ferramenta Windows Explorer para visualizar seus arquivos e verificar se o conteúdo mais recente foi copiado. Para abrir o Windows Explorer, clique com o botão direito no **Botão Iniciar do Windows Vista** e depois clique em **Explorar**.

Criação de Discos de Recuperação do Sistema

Esse é um procedimento ocasional que deve ser executado enquanto o computador estiver funcionando adequadamente. Se mais tarde forem constatados problemas com o computador, será possível restaurá-lo com as configurações originais de fábrica, usando os discos de recuperação do sistema que você criou.

Antes de criar discos de recuperação do sistema, leia "Recuperação do Sistema" na página 24.

Remoção de Programas Não Utilizados

Programas não utilizados ocupam espaço na memória e deixam o computador mais lento. Se houver programas que você não utiliza, siga estas etapas para desinstalá-los.

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.
- 2 Clique em **Desinstalar Programa**. Será aberta a janela Programas e Recursos.
- 3 Selecione o programa que deseja remover e clique em **Desinstalar**.
- 4 Siga as instruções exibidas na tela.

OBSERVAÇÃO: Alguns programas possuem recursos próprios de desinstalação. Se não conseguir desinstalar um programa pelo Painel de controle, consulte a documentação do programa ou a Ajuda on-line.

Utilização do Windows Update

Verifique atualizações ou agende uma atualização automática mensalmente. (Consulte o *Guia de Primeiros Passos* para obter mais detalhes.)

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Painel de controle**.
- 2 Em **Segurança**, clique no botão **Verificar atualizações**.
- 3 Clique em **Instalar Atualizações**.

Revisão de programas executados automaticamente durante a inicialização

Configure o recurso de Iniciar Programas para abrir somente programas de software necessários e para melhorar a velocidade e o desempenho do sistema:

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas** e, em seguida, clique em **Windows Defender**.
- 2 Clique em **Ferramentas**.
- 3 Clique em **Software Explorer**.
- 4 Na lista Categoria, selecione **Iniciar Programas**.
- 5 Selecione o programa cuja execução você quer impedir e clique em **Desativar**.

2 Guia de Diagnóstico e Correção de Falhas e Manutenção

Execução do Programa de Limpeza de Disco

O programa de Limpeza de Disco libera espaço na unidade de disco rígido, removendo arquivos temporários e não utilizados (incluindo arquivos temporários da Internet e arquivos da Lixeira). É possível executar a Limpeza de Disco manualmente ou configurá-la para ser executada automaticamente.

Execução manual da Limpeza de Disco

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema** e, em seguida, clique em **Limpeza de Disco**.

A Limpeza de Disco procura arquivos para excluir e calcula quanto espaço do disco pode ser economizado.

- 2 Faça uma marca na caixa de seleção próxima aos tipos de arquivo que deseja excluir.
- 3 Clique em **OK** e, em seguida, clique em **Excluir Arquivos** para finalizar a exclusão dos arquivos selecionados.

Agendamento da Limpeza de Disco para execução automática

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema** e, em seguida, clique em **Agendador de Tarefas**.
- 2 Clique em **Ação** e, em seguida, clique em **Criar tarefa básica**.
- 3 Digite um nome para a tarefa e uma descrição opcional.
- 4 Clique em **Avançar** e, em seguida, clique em **Avançar** novamente.
- 5 Selecione a recorrência e clique em **Avançar**.
- 6 Selecione o horário para a execução da Limpeza de Disco e clique em **Avançar**. Como a limpeza de disco pode levar um muito tempo, selecione um horário em que o computador estiver ligado, porém não em uso.
- 7 Selecione **Iniciar Programa** e clique em **Avançar**.
- 8 Em **Programa/Script**, clique em **Procurar**.
- 9 Digite *cleanmgr.exe* e clique em **Abrir**, e depois em **Avançar**.
- 10 Reveja o resumo do agendamento que você definiu. Após concluir, clique em **Concluir**. A limpeza de disco será executada no horário que você definiu.

Execução do Programa Desfragmentador de Disco

Quando o sistema operacional Microsoft® Windows Vista® armazena arquivos na unidade de disco rígido, muitas vezes ele os divide em várias partes (ou *fragmentos*) para que caibam no espaço disponível na unidade. Quando um arquivo fragmentado é aberto, o processo leva mais tempo porque ele deve ser recuperado de mais de um lugar.

O Programa Desfragmentador de Disco agrupa na unidade de disco rígido os arquivos fragmentados para melhorar o desempenho do computador. Isso não afeta a localização dos arquivos e pastas no seu computador.

OBSERVAÇÃO: O Programa Desfragmentador de Disco pode levar muito tempo para ser concluído. É possível fazer com que ele seja executado de forma não assistida.

- 1 Salve todo o trabalho e feche todos os programas abertos.
- 2 Pressione as teclas Ctrl-Alt-Delete simultaneamente.
- 3 Clique em **Iniciar Gerenciador de Tarefas**.
- 4 Na guia Aplicativos, selecione todos os programas que estiverem relacionados e, em seguida, clique em **Finalizar Tarefa**. Feche o Gerenciador de Tarefas.
- 5 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema** e, em seguida, clique em **Desfragmentador de Disco**.
- 6 Clique em **Desfragmentar agora**.

Se o Desfragmentador de Disco iniciar repetidamente, um programa em segundo plano ainda acessará a unidade de disco rígido. Reinicie o computador no Modo de Segurança e execute novamente o programa Desfragmentador de Disco:

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista**, clique no botão de **Seta** ao lado do botão **Bloquear** e, em seguida, clique em **Reiniciar**.
- 2 Pressione a tecla F8 assim que a primeira tela de logo aparecer.



- 3 No menu Opções Avançadas do Windows, use as teclas de seta para selecionar **Modo de Segurança** e pressione a tecla Enter.
- 4 Após o Windows Vista ser iniciado, aplique o procedimento acima para executar o programa Desfragmentador de Disco.
- 5 Para desativar o Modo de Segurança, repita a etapa 1.

Verificação de Erros na Unidade de Disco Rígido

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

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista** e, em seguida, clique em **Computador**.
- 2 Clique com o botão direito do mouse na unidade de disco rígido que deseja verificar e, em seguida, clique em **Propriedades**.
- 3 Clique na guia **Ferramentas**.
- 4 Em **Verificação de Erros**, clique em **Verificar Agora**.
- 5 Se desejar, marque as caixas de seleção **Corrigir automaticamente erros do sistema de arquivos** e **Procurar e tentar recuperação de setores defeituosos**.
- 6 Clique em **Iniciar**. Se for solicitado a reinicializar, clique em **Sim**.
O computador reinicializará e procurará erros na unidade de disco rígido.

Compreensão do Espaço da Unidade de Disco Rígido

A unidade de disco rígido em computadores Hewlett-Packard e Compaq com o sistema operacional Windows Vista pré-instalado *pode* aparentar ser menor do que o estabelecido nas especificações do produto, na documentação ou na caixa. As unidades de disco rígido são descritas e anunciadas pelos fabricantes em termos de capacidade decimal (base 10). O Windows Vista e outros programas, como o FDISK, usam o sistema de numeração binário (base 2).

Em notação decimal, um megabyte (MB) é igual a 1.000.000 de bytes e um gigabyte (GB) é igual a 1.000.000.000 de bytes. No sistema de numeração binário, um megabyte é igual a 1.048.576 bytes e um gigabyte é igual a 1.073.741.824 bytes. Por causa dos sistemas de medição diferentes, você poderá ver uma diferença entre o tamanho relatado pelo Windows Vista e o tamanho anunciado. A capacidade de armazenamento da unidade de disco rígido é conforme anunciado.

O Windows Vista relata uma capacidade menor na ferramenta Windows Explorer e na janela Computador, pois ele mostra informações sobre uma partição por vez na unidade de disco rígido. Uma das partições contém as informações para recuperação do sistema.

Mantenha o computador livre de poeira e sujeira

Manter o sistema de seu computador livre de poeira e sujeira prolongará sua vida útil. Poeira, pelos de animais domésticos e outras partículas podem se acumular, criando um efeito de estufa; o que pode resultar em superaquecimento dos componentes ou, no caso do mouse e teclado, atrapalhar sua eficácia e funcionamento. Verifique seu sistema uma vez por mês atrás de sinais visíveis de poeira e sujeira, e limpe-o mais ou menos a cada três meses.

Limpeza do computador e do monitor

- 1 Desconecte o computador da tomada.
- 2 Desconecte o monitor da tomada.
- 3 Utilize um pano limpo e seco para tirar a poeira do gabinete do computador e do monitor.
- 4 Utilize um pano limpo umedecido com água morna para limpar a parte externa do computador e o monitor.

Não utilize água na tela do monitor.

OBSERVAÇÃO: Se houver algum resíduo aderente ou algum líquido derramado na parte externa do computador ou do monitor, utilize álcool isopropílico em pano macio e sem fiapos para removê-los.

- 5 Utilize um pano limpo e seco para tirar a poeira da parte externa do computador e do monitor.

- 6 Utilize um pano limpo e seco para limpeza da tela do monitor ou, para uma limpeza mais completa, utilize um limpador antiestático de telas e um pano limpo.

Limpeza das entradas de ar

As entradas de ar permitem o resfriamento do computador e do monitor. Para manter um bom fluxo de ar, limpe as entradas de ar com um pequeno aspirador de pó movido a bateria. (Um aspirador de pó movido a bateria elimina o risco de choque elétrico.)

- 1 Utilize o aspirador nas entradas de ar da parte externa do computador e do monitor.
- 2 Remova qualquer sujeira acumulada dentro e ao redor das portas do computador (por exemplo, as entradas de Ethernet e USB).

Limpeza do teclado e do mouse

Ao limpar as teclas do teclado, utilize a potência mais baixa do aspirador de pó a bateria para evitar a retirada de teclas e outros componentes.

- 1 Aspire entre as teclas e nas canaletas do teclado.
- 2 Utilize um pano limpo e seco umedecido com álcool isopropílico para limpar a parte externa e as bordas do teclado.
- 3 Limpe o corpo do mouse e seu fio com lenços ou panos e produtos de limpeza.

Se possuir um mouse do tipo rollerball, limpe a esfera rolante:

- 1 Vire o mouse de cabeça para baixo.
- 2 Gire o anel da tampa da esfera em sentido anti-horário para remover o anel e liberar a esfera.
- 3 Lave a esfera com sabão e água morna.
- 4 Limpe os roletes internos do mouse com um cotonete umedecido em álcool isopropílico.
- 5 Após a esfera e os roletes estarem completamente secos, coloque de volta a esfera e o anel da tampa.

Diagnóstico e Correção de Falhas do Computador

As tabelas de diagnóstico e correção de falhas aparecem na seguinte ordem:

- Áudio
- Unidades de CD e de DVD
- Vídeo
- Visor (Monitor)
- Unidade de Disco Rígido
- Instalação de Hardware

- Acesso à Internet
- Teclado e Mouse
- Energia
- Desempenho
- Dispositivos Bluetooth sem fio
- Diversos

Para obter informações adicionais sobre problemas com o monitor ou problemas especificamente relacionados a sua impressora, consulte a documentação fornecida pelo fabricante do produto.

Áudio

Sintoma	Solução possível
Nenhum som é produzido.	<p>Pressione o botão Mudo no teclado para ver se o recurso Mudo está ativado.</p> <p><i>Ou</i></p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e, em seguida, clique em Painel de Controle.2 Clique em Hardware e Som e, em seguida, em Ajustar o volume do sistema.3 Se os programas estiverem mudos, clique no botão Mudo para sair da condição de mudo. <hr/> <p>Se você estiver usando alto-falantes embutidos no monitor, use o botão de volume do painel frontal do monitor para ajustar o volume. Use os botões do painel frontal para entrar na exibição em tela (OSD) e confirmar que o áudio está ativado e que o volume está ajustado corretamente.</p> <hr/> <p>Clique no ícone Volume () da barra de tarefas ou use os controles do teclado para aumentar o volume.</p> <hr/> <p>Certifique-se de que os alto-falantes energizados (ativos) estejam ligados.</p> <hr/> <p>Desligue seu computador e reconecte os alto-falantes. Certifique-se de que os alto-falantes estão conectados a uma porta de áudio e não a uma porta de entrada de linha ou de fone de ouvido.</p> <hr/> <p>Pressione o botão Sleep (apenas alguns modelos) ou pressione a tecla Esc no teclado para reiniciar a partir do modo sleep.</p> <hr/> <p>Desconecte os fones de ouvido se eles estiverem conectados ao computador.</p>

Áudio (continuação)

Sintoma

Aparecem mensagens de erro codec quando determinados arquivos de áudio são executados.

Solução possível

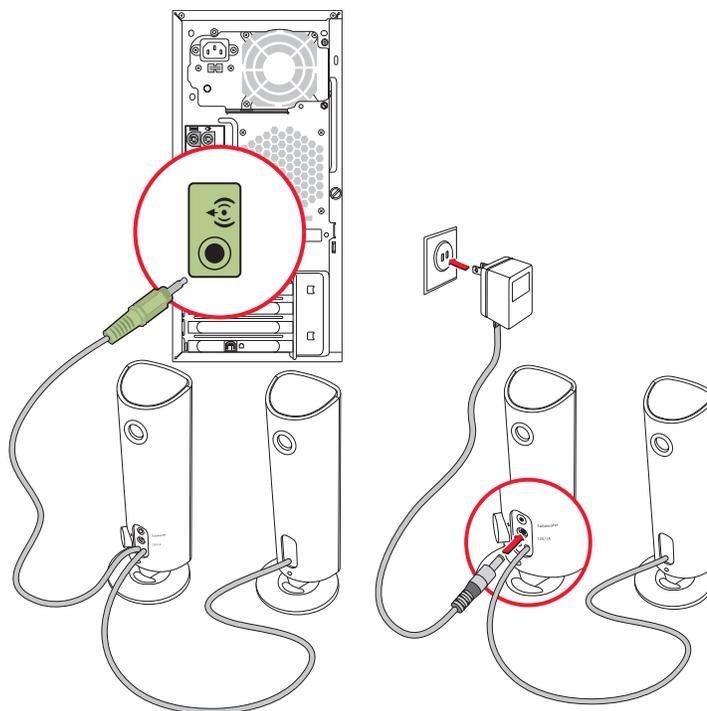
Abra o arquivo no Windows Media Player. Certifique-se de que o Windows Media Player esteja configurado para download automático de codecs.

- Se o codec correto estiver disponível, o arquivo será executado. Observe que é preciso estar conectado à Internet para efetuar o download do arquivo codec.
- Se o codec correto não estiver disponível, verifique se há uma atualização disponível do Windows Media Player.

Para obter mais informações, abra a ajuda do Windows Media Player e procure *codec*.

O volume está muito baixo ou insatisfatório.

Desconectar os alto-falantes não acionados (alto-falantes sem cabo de alimentação separado) produzirá um som insatisfatório. Substitua os alto-falantes não acionados pelos acionados. Alto-falantes acionados possuem um cabo de força e um botão Ligar e são conectados ao conector Audio Out [saída de áudio] (verde) na parte de trás do computador.



Unidades de CD e de DVD

Sintoma	Solução possível
A unidade de CD ou de DVD não consegue ler um disco ou demora demais para iniciar.	<p>Certifique-se de que o disco esteja inserido com a etiqueta para cima e centralizado na bandeja.</p> <hr/> <p>Aguarde pelo menos 30 segundos para deixar a unidade determinar o tipo de mídia.</p> <hr/> <p>Limpe o disco com um kit de limpeza, disponível na maioria das lojas de informática.</p> <hr/> <p>O driver pode estar danificado ou desatualizado. Para obter informações detalhadas sobre restauração e atualização de drivers, consulte "Atualização de drivers" na página 22.</p>
Não consigo remover um CD ou um DVD.	<p>Desligue o computador e pressione o botão Ejetar mais próximo da unidade para abrir a bandeja.</p> <p>Se suspeitar de um problema com o botão Ejetar:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e, em seguida, clique em Computador.2 Clique com o botão direito do mouse na unidade de CD ou DVD que deseja abrir.3 Selecione Ejetar no menu.
Meu disco de mini-CD está caindo dentro do computador.	<p>Em todos os computadores Slimline, as unidades de CD/DVD são instaladas em posição vertical. Os CDs e DVDs de tamanho padrão se ajustam verticalmente na unidade, no entanto, se estiver usando um mini-disco, você deve primeiro deitar o computador de lado antes de inserir o mini-disco.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Deixe a parte frontal do computador voltada para você e deite-o do lado direito.2 Pressione o botão Ejetar para abrir a bandeja do CD/DVD.3 Insira o mini-disco na cavidade da bandeja e pressione o botão Ejetar novamente para fechá-la.

Unidades de CD e de DVD (continuação)

Sintoma	Solução possível
Não consigo criar (gravar) um disco.	Certifique-se de que o disco esteja inserido com a etiqueta para cima e centralizado na bandeja.
	Verifique se está utilizando o tipo de correto de disco (mídia) para a unidade. Tente uma marca diferente de disco.
	Certifique-se de que o disco esteja limpo e sem danos. Se a gravação parou durante uma sessão de gravação, o disco pode estar danificado; use um disco diferente.
	Use o tipo correto de disco para o tipo de arquivos que estiver gravando.
	Quando utilizar um disco CD-R, certifique-se de que ele esteja em branco quando gravar música e em branco ou acrescentável (com espaço para adicionar mais arquivos de dados) quando gravar dados.
	Ao fazer cópia de um disco, verifique se está utilizando o tipo correto de disco. Alguns programas de gravação só conseguem gravar no mesmo tipo de disco que a origem. Por exemplo, só é possível gravar um DVD em um disco DVD+R/-R ou DVD+RW/-RW e um CD em um disco CD-R ou CD-RW.
	Certifique-se de que o disco esteja na unidade correta e se foi especificada a mesma unidade no software de gravação de CD ou de DVD.
	Selecione uma velocidade de gravação mais lenta para a unidade de gravação, se ela estiver disponível.
	O software de gravação pode não deixar você adicionar uma trilha se ela exceder o espaço disponível no disco. É possível disponibilizar espaço mediante a remoção de uma ou mais trilhas antes de gravar os arquivos no disco.
	Feche todos os programas de software e janelas antes de gravar.
	Certifique-se de haver espaço suficiente disponível na unidade de disco rígido para armazenar uma cópia temporária do conteúdo.
	Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e, em seguida, clique em Computador . Clique com o botão direito do mouse na unidade de disco rígido e clique em Propriedades para visualizar o espaço disponível.
Não consigo adicionar dados a um DVD.	Se você estiver em uma rede, primeiro copie os arquivos de uma unidade de rede para sua unidade de disco rígido e, em seguida, grave-os no disco.
	Feche todos os programas e janelas e, em seguida, reinicie o computador.
	Certifique-se de definir a opção correta de gravação (acrescentar ou adicionar arquivos de dados) no software de gravação de DVD.
Os títulos das faixas de música não são exibidos para o CD.	O computador deve estar conectado à Internet para que as informações sobre o artista, o título e a faixa apareçam ao serem reproduzidos CDs de música. Essas informações não são gravadas no disco.
	As informações sobre a faixa podem não estar disponíveis para todo CD.

Unidades de CD e de DVD (continuação)

Sintoma	Solução possível
Aparece uma mensagem de erro ao ser capturado vídeo.	Poderá ser preciso selecionar o dispositivo de captura se seu computador possuir um dispositivo de captura de vídeo, tanto analógico quanto digital. Para descobrir como alterar a seleção do dispositivo de vídeo, consulte o menu Ajuda no programa de captura de vídeo.
Não consigo reproduzir um filme em DVD em um reproduzidor de DVD.	Seu reproduzidor de DVD não consegue reproduzir arquivos de vídeo gravados no DVD como arquivos de dados. Para reproduzir corretamente um filme, utilize um programa de gravação de vídeo. Alguns arquivos de vídeo podem ser visualizados em um computador, mas não em um reproduzidor de vídeo em DVD doméstico.

Vídeo

Sintoma	Solução possível
Alguns arquivos de vídeo não são reproduzidos.	Seu arquivo pode estar danificado ou em um formato não suportado. Abra o arquivo de vídeo em um editor de vídeo e, em seguida, salve novamente o arquivo em um formato suportado.
Aparecem mensagens de erro codec quando são reproduzidos determinados arquivos de vídeo.	<p>Abra o arquivo no Windows Media Player. Certifique-se de que o Windows Media Player esteja configurado para download automático de codecs.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Se o codec correto estiver disponível, o arquivo será executado. Observe que é preciso estar conectado à Internet para efetuar o download do arquivo codec.■ Se o codec correto não estiver disponível, verifique se há uma atualização disponível do Windows Media Player. <p>Para obter mais informações, abra a ajuda do Windows Media Player e procure <i>codec</i>.</p>
Mensagem de erro: <i>Faltam arquivos necessários para a exibição do vídeo ou eles estão danificados.</i>	<ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista, clique com o botão direito do mouse em Computador e, em seguida, clique em Propriedades.2 Em Tarefas, clique em Gerenciador de Dispositivos.3 Clique no sinal de adição (+) ao lado dos Controladores de som, vídeo e jogos.4 Clique com o botão direito do mouse em Sintonizador de TV (apenas alguns modelos) e, em seguida, clique em Atualizar Software do Driver.5 Selecione Busca automática de software do driver atualizado.6 Siga as instruções para atualizar o driver.7 Se for solicitado, reinicie o computador.

Visor (Monitor)

Além das informações aqui relacionadas, consulte também a documentação que acompanha seu monitor.

Sintoma	Solução possível
A tela está em branco e a lâmpada de energia do monitor não está acesa.	Reconecte a tomada de energia na parte traseira do monitor e a tomada de parede. Pressione o botão Ligar na parte frontal do monitor.
A tela está em branco.	Pressione a barra de espaço no teclado ou mova o mouse para fazer com que a exibição na tela fique novamente visível. Pressione o botão Sleep (apenas alguns modelos) ou pressione a tecla Esc no teclado para reiniciar a partir do modo sleep. Pressione o botão Ligar para iniciar o computador. Inspecione o conector de vídeo do monitor para ver se há pinos curvos: <ul style="list-style-type: none">■ Se alguns dos pinos estiverem curvos, substitua o cabo do conector do monitor.■ Se nenhum pino estiver curvo, reconecte o cabo do conector do monitor ao computador.
As imagens na tela estão demasiadamente grandes ou pequenas ou as imagens estão indistintas.	Ajuste a configuração de resolução do monitor no Windows Vista: <ol style="list-style-type: none">1 Clique com o botão direito do mouse na área de trabalho e, em seguida, clique em Personalizar.2 Clique em Exibir Configurações.3 Ajuste a Resolução conforme necessário.

Unidade de Disco Rígido

Sintoma	Solução possível
O computador parece estar travado e não responde.	<p>Use o Gerenciador de Tarefas do Windows para fechar quaisquer programas que não estiverem respondendo ou reinicie o computador:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Pressione as teclas Ctrl-Alt-Delete simultaneamente no teclado.2 Clique em Iniciar Gerenciador de Tarefas.3 Selecione o programa que não estiver respondendo e clique em Finalizar Tarefa. <p>Se o fechamento dos programas não funcionar, reinicie o computador:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Pressione as teclas Ctrl-Alt-Delete simultaneamente no teclado.2 Clique na seta próxima ao botão vermelho Desativar e, em seguida, clique em Reiniciar. <p><i>Ou</i></p> <ol style="list-style-type: none">1 Pressione e segure o botão Ligar por 5 ou mais segundos para desligar o computador.2 Pressione o botão Ligar para iniciar o computador.
Mensagem de erro: <i>Erro na unidade de disco rígido.</i>	Pressione o botão Ajuda ? no teclado para abrir o Centro de Ajuda e Suporte ou consulte o <i>Guia de Garantia Limitada e Suporte</i> para entrar em contato com o Suporte.

Instalação de Hardware

Sintoma	Solução possível
Um novo dispositivo não é reconhecido como parte do sistema.	<p>Instale o driver do dispositivo pelo CD fornecido com o dispositivo ou faça download e instale o driver pelo site do fabricante.</p> <p>Talvez seja necessário um driver atualizado para o Windows Vista. Entre em contato direto com o fornecedor do dispositivo para obter uma atualização.</p> <p>Para periféricos HP, visite o site da HP. Para obter mais detalhes, consulte o <i>Guia de Garantia Limitada e Suporte</i>.</p> <hr/> <p>Certifique-se de que todos os cabos estejam corretos e firmemente conectados e que os pinos do cabo ou conector não estejam curvos.</p> <hr/> <p>Desligue o computador, ligue o dispositivo externo e, em seguida, ligue o computador para integrar o dispositivo a ele.</p> <hr/> <p>Reinicie o computador e siga as instruções para aceitar as alterações.</p> <hr/> <p>Desative as configurações automáticas no sistema operacional da placa e escolha uma configuração básica que não cause conflito de recursos.</p> <p>É possível também reconfigurar ou desabilitar dispositivos para solucionar o conflito de recursos.</p>

Instalação de Hardware (continuação)

Sintoma	Solução possível
Um novo dispositivo não funciona.	Você deverá ter feito login com privilégios administrativos para poder instalar ou desinstalar um driver de dispositivo. Se precisar trocar de usuários, clique no Botão Iniciar do Windows Vista , clique no botão de Seta ao lado do botão Bloquear e, em seguida, clique em Trocar Usuário . Escolha um usuário com privilégios administrativos. 
Um dispositivo não funciona após a instalação de um novo dispositivo.	Para solucionar um conflito de dispositivo, talvez seja necessário desabilitar um dos dispositivos ou desinstalar um driver de dispositivo antigo: <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista, clique com o botão direito do mouse em Computador e, em seguida, clique em Propriedades.2 Em Tarefas, clique em Gerenciador de Dispositivos.3 Clique no sinal de adição (+) ao lado do dispositivo com problema e verifique se há pontos de exclamação em um círculo amarelo, perto do ícone do dispositivo. O ponto de exclamação significa que há um conflito de dispositivo ou um problema com o dispositivo. Pontos de exclamação nem sempre aparecem quando um dispositivo não está funcionando corretamente.4 Se você tiver removido um dispositivo de hardware e o driver do dispositivo estiver relacionado no Gerenciador de Dispositivos, isso poderá estar causando o conflito de dispositivo. Para desinstalar o driver antigo de modo a permitir que o novo dispositivo do driver funcione adequadamente, clique com o botão direito do mouse no dispositivo, depois em Desinstalar e, em seguida, clique em OK.5 Clique duas vezes no nome do dispositivo e selecione Propriedades.6 Clique na guia Recursos para verificar se há conflito de dispositivo.7 Clique na guia Geral para ver se o dispositivo está habilitado e funcionando corretamente. Se estiver disponível, clique no botão Diagnóstico e correção de falhas e siga as instruções na tela do assistente de diagnóstico e correção de falhas.8 Reinicie o computador. Clique no Botão Iniciar do Windows Vista, clique no botão de Seta ao lado do botão Bloquear e, em seguida, clique em Reiniciar. 

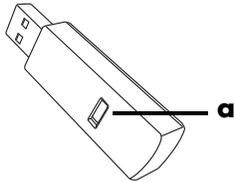
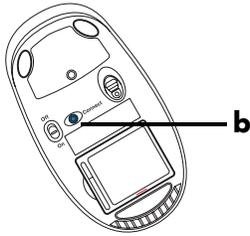
Acesso à Internet

Sintoma	Solução possível
Não consigo estabelecer conexão à Internet.	<p>Verifique as configurações ou entre em contato com seu Provedor de serviço de Internet (ISP) para obter ajuda.</p> <hr/> <p>Verifique se está utilizando os cabos corretos para seu tipo de conexão à Internet. Seu computador pode possuir um modem e um adaptador de rede Ethernet (chamado também de placa de interface de rede ou NIC). Um modem utiliza um cabo de telefone padrão para fazer uma conexão discada. Uma NIC utiliza um cabo de rede para conexão a uma rede local (LAN). Não conecte um cabo de telefone à NIC. Não conecte um cabo de rede a uma linha de serviço de telefone; isso pode danificar a NIC.</p> <p>Para obter mais informações sobre conexão à Internet, pressione o botão Ajuda ? no teclado para abrir o Centro de Ajuda e Suporte.</p> <hr/> <p>Verifique se o navegador da Web está configurado para trabalhar com seu ISP.</p> <hr/> <p>Execute o assistente de instalação sem fio:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e, em seguida, clique em Rede.2 Na janela Rede, clique em Centro de Rede e Compartilhamento.3 Na janela Centro de Rede e Compartilhamento, clique em Configurar uma conexão ou rede para abrir o assistente.4 Siga as instruções exibidas na tela. <hr/> <p>Se o seu sistema tiver antenas externas, tente mover a antena para uma posição melhor. Se a antena for interna, tente mover o chassi.</p> <hr/> <p>Tente conectar-se mais tarde ou entre em contato com seu ISP para obter ajuda.</p>
Não consigo iniciar automaticamente os programas de Internet.	<p>Efetue login em seu ISP e inicie o programa desejado.</p>
As páginas da Web são carregadas com lentidão.	<p>Verifique se estão selecionadas a velocidade do modem e a porta COM corretas:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e, em seguida, clique em Painel de Controle.2 Clique em Hardware e Som.3 Clique duas vezes em Opções de Telefone e de Modem.4 Selecione a guia Modems e, em seguida, clique no botão Propriedades.5 Na área <i>Status do Dispositivo</i>, verifique se o modem está funcionando corretamente. <p>Observe que páginas da Web nem sempre são carregadas tão rapidamente quanto os arquivos armazenados em seu computador. As páginas da Web também podem ser carregadas com lentidão se houver alta demanda pelo site da Web no momento.</p>

Acesso à Internet (continuação)

Sintoma	Solução possível
O programa AOL é aberto, mesmo que não esteja sendo utilizado.	<p>Você terá a possibilidade de remover o programa AOL.</p> <p>Para desinstalar o AOL:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e, em seguida, clique em Painel de Controle.2 Clique em Desinstalar Programa.3 Selecione America Online, clique em Desinstalar e, em seguida, siga as instruções na tela. <p>OBSERVAÇÃO: A remoção do programa AOL não cancelará sua conta com a AOL.</p>
A página inicial de meu navegador da Internet foi alterada para algo que eu não queria.	<p>Pode haver um <i>spyware</i> em seu computador. <i>Spyware</i> é um software que geralmente é executado de forma silenciosa, em segundo plano no seu computador, coletando e enviando informações sobre você e seu uso do computador para outra pessoa ou sistema na Internet.</p> <p>Você pode localizar e remover <i>spyware</i> de seu computador utilizando qualquer um de vários programas de software disponíveis para este fim, incluindo o Windows Defender.</p> <p>Para procurar <i>spyware</i> ao utilizar o Windows Defender:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas e, em seguida, clique em Windows Defender.2 Clique em Varrer. <p>Muitos dos programas conhecidos de proteção contra vírus também incluem algumas ferramentas que procuram e removem <i>spyware</i> de seu computador.</p> <p>Para evitar a entrada de <i>spyware</i> no computador:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Não instale programas se você não tiver certeza de que eles provêm de empresas confiáveis. Verifique cuidadosamente o site da empresa para obter informações sobre o que está incluído no programa.■ Não clique automaticamente em Sim quando uma janela de download perguntar se está OK instalar um programa no computador. Leia a mensagem na janela e certifique-se de que ele seja um programa de software que você realmente quer.
São exibidos pop-ups de publicidade em meu computador quando estou conectado à Internet.	<p>Normalmente, isto é causado por <i>adware</i> ou software baseado em publicidade. É possível configurar seu navegador de Web para bloquear pop-ups. Por exemplo, no Internet Explorer, clique em Ferramentas e, em seguida, em Bloqueador de pop-ups.</p> <p>Para remover <i>adwares</i> do computador, use o programa <i>antispyware/adware</i> incluído no computador (apenas alguns modelos) ou quaisquer programas de software disponíveis que removam programas de <i>adware</i>.</p> <p>Observe que muitos dos programas antivírus conhecidos possuem ferramentas que procuram e removem <i>adware</i> do computador.</p>

Teclado e Mouse

Sintoma	Solução possível
Os comandos e caracteres digitados no teclado não são reconhecidos pelo computador.	Desligue o computador utilizando o mouse, reconecte o teclado à parte traseira de seu computador e, em seguida, ligue o computador.
O botão Imprimir do teclado não funciona.	Use o item de menu Imprimir no programa (geralmente localizado no menu Arquivo).
O teclado ou mouse sem fio não funciona ou não é detectado.	<p>Verifique os seguintes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Certifique-se de que o mouse ou o teclado estejam dentro do alcance do receptor.■ Troque as pilhas do teclado e do mouse. Vire os dispositivos, retire a tampa da pilha e as pilhas antigas, e insira novas pilhas alcalinas. Não use pilhas recarregáveis.■ Certifique-se de que o mouse não está no modo suspenso, o que ocorre após 20 minutos de inatividade. Clique no botão esquerdo do mouse para reativá-lo. <p>Sincronize novamente o teclado e o mouse no receptor:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Conecte o receptor USB a uma porta USB no computador. Se for possível, use uma porta USB na parte frontal do computador.2 Pressione o botão Conectar (a) no receptor (que também é a luz do LED) e mantenha-o pressionado entre 5 e 10 segundos até que a luz azul comece a piscar.  <ol style="list-style-type: none">3 Verifique se o mouse está ligado e pressione e mantenha pressionado o botão Conectar (b) na parte de baixo do mouse até que o LED (indicador luminoso) azul no receptor pare de piscar.  <p>OBSERVAÇÃO: A sessão da conexão do receptor termina após 60 segundos. Para se certificar de que a conexão foi estabelecida e que o receptor não excedeu o tempo limite, mova o mouse e verifique a resposta.</p>

Teclado e Mouse (continuação)

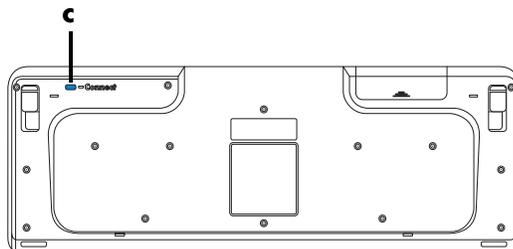
Sintoma

Solução possível

O teclado ou mouse sem fio não funciona ou não é detectado.
(continuação)

Após a conexão do mouse estar estabelecida, repita o procedimento com o teclado:

- 1 Pressione o botão Conectar no receptor e mantenha-o pressionado entre 5 e 10 segundos até que a luz azul comece a piscar.
- 2 Pressione e mantenha pressionado o botão Conectar (c) na parte de baixo do teclado até que o LED azul no receptor pare de piscar.



Consulte a documentação que veio com o teclado e o mouse.

O mouse (com cabo) não funciona ou não é detectado.

Desconecte e reconecte o cabo do mouse no computador.

Se o mouse ainda não for detectado, desligue o computador, reconecte o cabo do mouse e, em seguida, reinicie o computador.

O cursor não responde ao movimento do mouse.

Reinicie o computador utilizando o teclado:

- 1 Pressione as teclas Alt e Tab do teclado simultaneamente para navegar até um programa aberto.
- 2 Pressione as teclas Ctrl e S do teclado ao mesmo tempo para salvar suas alterações no programa selecionado (Ctrl+S é o atalho de teclado para Salvar na maioria dos—nem todos os—programas).
- 3 Após salvar as alterações em todos os programas abertos, pressione as teclas Ctrl e Esc do teclado simultaneamente para exibir o menu Iniciar.
- 4 Use as teclas de seta para selecionar o botão de **Seta** ao lado do botão **Bloquear**. Selecione **Desativar** e, em seguida, pressione a tecla Enter do teclado.
- 5 Após o término da desativação, reconecte o conector do mouse à parte traseira do computador e, em seguida, ligue o computador.



O cursor reage com lentidão ao movimento do mouse.

Se você possuir um mouse do tipo rollerball, limpe a esfera rolante. Para obter instruções detalhadas de limpeza, vá para: <http://www.hp.com/support> Selecione seu país/região e idioma, procure o número do modelo de seu computador e, em seguida, procure a palavra-chave *limpeza*.

Para um mouse com esfera rolante, use um mouse pad ou outra superfície áspera sob o mouse. Para um mouse óptico, tente usar uma superfície que reflita menos luz sob o mouse.

Teclado e Mouse (continuação)

Sintoma	Solução possível
O cursor não se move com o uso das teclas de seta no teclado numérico.	Pressione a tecla Num Lock. A luz Num Lock não deverá estar acesa se você quiser usar as teclas de seta no teclado numérico.
O cursor se move somente na vertical ou na horizontal (ou não se move suavemente na tela).	Remova a tampa da esfera de rolagem da parte de baixo do mouse (gire-a no sentido anti-horário), remova a esfera e limpe-a com um pano úmido sem fiapos (não use papel). Limpe também os roletes sobre os quais a esfera se move.
O mouse óptico não acompanha bem o cursor.	Coloque o mouse sobre um mouse pad ou uma folha branca de papel ou esfregue cuidadosamente a lente do sensor, na parte de baixo do mouse, com um pano sem fiapos (não use papel).
O cursor se move rápido demais ou devagar demais.	Ajuste a velocidade do cursor: <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista, em Painel de controle, em Hardware e Som e, em seguida, em Mouse.2 Clique na guia Opções de ponteiro.3 Ajuste o controle Movimento na direção de Lento ou Rápido para reduzir ou aumentar a velocidade na qual o cursor reagirá ao movimento do mouse.4 Clique em OK.

Energia

Sintoma	Solução possível
O computador não liga nem inicia.	<p>Certifique-se de que os cabos que conectam a fonte de energia externa estejam corretamente conectados.</p> <hr/> <p>Quando os cabos que ligam o computador à fonte de energia externa estão corretamente conectados e a tomada de parede está funcionando, a lâmpada verde da fonte de energia deve ficar acesa; se a lâmpada não acender, consulte o <i>Guia de garantia limitada e suporte</i> para entrar em contato com o Suporte.</p> <hr/> <p>Se o visor (monitor) estiver em branco, o monitor pode não estar corretamente conectado. Conecte o monitor ao computador, encaixe-o e ligue-o. Consulte "Visor (Monitor)" na página 10.</p> <hr/> <p>Coloque o interruptor de seleção de tensão na configuração correta para seu país/região ou consulte o <i>Guia de Garantia Limitada e Suporte</i> para entrar em contato com o Suporte.</p> <hr/> <p>Teste a tomada de parede conectando um dispositivo elétrico diferente a ela.</p> <hr/> <p>Pode ter sido instalada memória (RAM) incompatível. Reinstale a memória antiga para que seu computador volte ao estado original. Consulte o <i>Guia de upgrade e assistência técnica</i> para obter instruções.</p> <hr/> <p>Reinstale os dados da unidade de disco rígido e os cabos de força. Consulte o <i>Guia de upgrade e assistência técnica</i> para obter instruções.</p>
Mensagem de erro: <i>Disco de sistema inválido ou Disco não de sistema ou erro de disco.</i>	<p>Quando a atividade da unidade for interrompida, retire o disco e pressione a barra de espaço no teclado. O computador deverá ser inicializado.</p>
O computador não desliga quando o botão Ligar é pressionado.	<p>Pressione e segure o botão Ligar até o computador ser desligado.</p>
O computador é desativado automaticamente.	<p>O computador pode estar em um ambiente excessivamente quente. Deixe-o esfriar. Certifique-se de que as entradas de ar não estejam bloqueadas e que o ventilador interno esteja funcionando. Observe que o computador pode não ter um ventilador interno.</p>
O computador exibe a data e a hora erradas.	<p>Talvez seja necessário trocar a bateria do relógio em tempo real (RTC). A vida da bateria é de aproximadamente sete anos.</p> <p>Antes de trocar a bateria, tente reajustar a hora e a data do sistema operacional usando o Painel de Controle. Se o problema persistir, troque a bateria. Consulte o <i>Guia de upgrade e assistência técnica</i> para obter instruções.</p>
O computador exibe uma velocidade de processador inferior à esperada.	<p>Isso acontece quando o processador está sendo executado automaticamente em um estado de economia de energia, pois os aplicativos executados não requerem a potência máxima de processamento.</p>

Desempenho

Sintoma	Solução possível
Os programas de software e arquivos demoram para abrir ou responder.	<p>Se você tiver criado várias contas de usuário no computador, certifique-se de que outros usuários não tenham feito login. Se houver vários usuários conectados ao mesmo tempo, os recursos do sistema devem ser compartilhados entre eles.</p> <hr/> <p>Execute o programa de Limpeza de disco para excluir da unidade de disco rígido os arquivos não desejados (incluindo arquivos de Internet temporários, componentes instalados e programas que não são mais utilizados, além dos arquivos da Lixeira):</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema e, em seguida, clique em Limpeza de Disco.2 Selecione a unidade na qual deseja executar a limpeza.3 Faça uma marca na caixa de seleção próxima aos tipos de arquivo que deseja excluir.4 Clique em OK e, em seguida, clique em Sim para excluir permanentemente os arquivos. <hr/> <p>Execute o Programa Desfragmentador de Disco para agrupar na unidade de disco rígido os arquivos fragmentados, a fim de melhorar o desempenho do computador. Isso não afeta a localização dos arquivos e pastas no seu computador.</p> <p>OBSERVAÇÃO: O Programa Desfragmentador de Disco pode levar muito tempo para ser concluído. É aconselhável executá-lo da noite para o dia.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Salve todo o trabalho e feche todos os outros programas.2 Pressione as teclas Ctrl-Alt-Delete simultaneamente.3 Clique em Iniciar Gerenciador de Tarefas.4 Na guia Aplicativos, selecione todos os programas que estiverem relacionados e, em seguida, clique em Finalizar Tarefa.5 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Acessórios, Ferramentas do sistema e, em seguida, clique em Desfragmentador de Disco.6 Clique em Desfragmentar agora. <hr/> <p>Remover programas não utilizados:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e em Painel de controle.2 Clique em Desinstalar Programa. Será aberta a janela Programas e Recursos.3 Selecione o programa que deseja remover e clique em Desinstalar.4 Siga as instruções exibidas na tela.

Desempenho (continuação)

Sintoma	Solução possível
Os programas de software e arquivos demoram para abrir ou responder. (continuação)	Verifique se há erros na unidade de disco rígido: <ol style="list-style-type: none">1 Feche todos os programas e janelas.2 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e, em seguida, clique em Computador.3 Clique com o botão direito do mouse na unidade de disco rígido que deseja verificar e, em seguida, clique em Propriedades. Abra-se a janela Propriedades do Sistema.4 Clique na guia Ferramentas.5 Em Verificação de Erros, clique em Verificar Agora.6 (Opcional) Marque as caixas de seleção Corrigir automaticamente erros do sistema de arquivos e Procurar e tentar recuperação de setores defeituosos.7 Clique em Iniciar. Se for solicitado a reinicializar o computador, clique em Sim.

Dispositivos Bluetooth sem fio

Sintoma	Solução possível
O dispositivo Bluetooth não está funcionando.	<p>Certifique-se de que o dispositivo e o computador estão separados por uma distância correta—nem muito longe nem muito perto. Para verificar a distância correta, consulte as instruções do dispositivo.</p> <hr/> <p>Remova e depois reinstale o dispositivo:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique no Botão Iniciar do Windows Vista e, em seguida, clique em Painel de Controle.2 Clique em Hardware e Som e, em seguida, clique em Dispositivos Bluetooth.3 Selecione o programa que não estiver respondendo e clique em Remover.4 Clique em Adicionar, pressione o botão redefinir no dispositivo, marque a caixa de seleção Meu dispositivo está configurado e pronto para ser encontrado e, em seguida, clique em Avançar.5 Siga as instruções do assistente exibidas na tela. <hr/> <p>O dispositivo pode ter muitas conexões. Aguarde até que o dispositivo esteja menos ocupado ou configure os outros dispositivos para que não possam ser descobertos. Para obter informações sobre como desativar a "discoverability" (interface intuitiva), consulte as instruções do dispositivo.</p> <hr/> <p>Certifique-se de que outros dispositivos que utilizam frequências de rádio (por exemplo, fornos de microondas, telefones sem fio e redes sem fio 802.11) não estão criando interferência. Tente levar o dispositivo que não está funcionando para longe dos outros dispositivos.</p>

Diversos

Sintoma

Solução possível

Mensagem de erro: *Memória insuficiente*.

Feche todos os programas abertos e, em seguida, tente a tarefa desejada novamente ou reinicie o computador (clique no **Botão Iniciar do Windows Vista**, clique no botão de **Seta** ao lado do botão **Bloquear** e, em seguida, clique em **Reiniciar**). Se a mensagem for exibida novamente, pense na hipótese de comprar e instalar mais memória.



O sensor remoto não está recebendo um sinal do controle remoto (apenas para alguns modelos).

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista**, clique com o botão direito do mouse em **Computador** e, em seguida, selecione **Propriedades**.
- 2 Em **Tarefas**, clique em **Gerenciador de Dispositivos**.
- 3 Clique no sinal de adição (+) ao lado de **Controladores de Barramento Serial Universal**.
- 4 Se o Receptor Infravermelho eHome estiver relacionado em controladores de Barramento Serial Universal, o Windows Vista estará detectando corretamente o Receptor IR. Se não estiver listado, vá para a próxima etapa.
- 5 Desconecte a extremidade do cabo USB no sensor remoto do computador e conecte-a na mesma porta USB.
- 6 Desconecte todos os outros dispositivos USB, deixe o sensor remoto conectado e, então, reinicialize o computador. Conecte outros dispositivos USB depois que o sensor remoto aparecer na janela Gerenciador de Dispositivos.

O leitor de cartão de memória (apenas alguns modelos) não consegue ler meu cartão de memória.

Não insira nem remova cartões de memória com a luz de atividade piscando. Isso poderá causar perda de dados ou danificar de forma permanente o leitor de cartão.

Alguns cartões de memória têm uma chave de Leitura/Gravação ou Segurança. Certifique-se de que a chave está ajustada para Gravação Habilitada antes de tentar a gravação de dados no cartão.

Certifique-se de que a quantidade de dados que você está armazenando não tenha excedido o limite de armazenamento do cartão de memória.

Certifique-se de que o cartão de memória é de um dos tipos suportados: CompactFlash (I, II, and Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia ou xD. Alguns modelos podem suportar tipos adicionais.

Certifique-se de que o cartão está totalmente inserido no slot correto.

Inspecione as extremidades dos cartões de memória para ver se há sujeira ou outro material bloqueando um orifício ou danificando um contato de metal. Limpe os contatos com um pano sem fiapos e um pouco de álcool isopropílico. Substitua o cartão de memória, se necessário.

Reparo de Problemas de Software

Seu computador utiliza o sistema operacional e os programas de software instalados durante a operação normal. Caso seu computador funcione imprópriamente ou pare por causa do software, será possível repará-lo.

Alguns reparos de software são tão simples como reiniciar o computador, mas outros exigem a execução de uma recuperação do sistema com base nos arquivos da unidade de disco rígido.

IMPORTANTE: É importante executar os métodos de reparo do computador na ordem descrita neste documento.

Visão Geral do Reparo de Software

Esta seção apresenta uma lista dos métodos disponíveis para consertar o computador se houver problemas de software. As seções a seguir fornecem instruções detalhadas para cada método. É preciso executar os procedimentos na ordem aqui relacionada:

- 1 Reinício de seu computador
- 2 Como Desligar Seu Computador
- 3 Atualização de drivers
- 4 Restauração do sistema Microsoft
- 5 Reinstalação do programa de software e do driver de hardware
- 6 Recuperação do Sistema

OBSERVAÇÃO: Se estiver substituindo uma unidade de disco rígido, você só terá de executar a recuperação do sistema.

Reinício de seu computador

Reiniciar é o método mais simples de reparo para seu computador. Quando você reinicia o computador, ele recarrega o sistema operacional e o software na memória.

Para reiniciar seu computador:

- 1 Feche todos os programas e janelas.
- 2 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista**, clique no botão de **Seta** ao lado do botão **Bloquear** e, em seguida, clique em **Reiniciar**.



Como Desligar Seu Computador

Quando desliga seu computador e, em seguida, o liga de novo, você força o computador a recarregar o sistema operacional na memória, o que elimina algumas informações de rastreamento. Isso pode eliminar alguns problemas que podem permanecer após a execução de um reinício.

Para desligar seu computador:

- 1 Feche todos os programas e janelas.
- 2 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista**, clique no botão de **Seta** ao lado do botão **Bloquear** e, em seguida, clique em **Desligar**.
- 3 Inicie seu computador pressionando o botão Ligar.



Atualização de drivers

Driver é um programa de software que permite ao seu computador comunicar-se com um dispositivo conectado, como uma impressora, uma unidade de disco rígido, um mouse ou um teclado.

Execute o procedimento abaixo para atualizar uma impressora ou para voltar a uma versão anterior do driver se o novo não solucionar seu problema:

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista**, clique com o botão direito do mouse em **Computador** e, em seguida, clique em **Propriedades**.
- 2 Em **Tarefas**, clique em **Gerenciador de Dispositivos**.
- 3 Clique no sinal de adição (+) para expandir o tipo de dispositivo que você deseja atualizar ou reverter, (por exemplo, unidades de DVD/CD-ROM).
- 4 Clique duas vezes no item específico (por exemplo, Gravador de DVD HP 640b).
- 5 Clique na guia **Driver**.
- 6 Para atualizar um driver, clique em **Atualizar driver** e siga as instruções na tela.

Ou

Para reverter para uma versão anterior de um driver, clique em **Reverter driver** e siga as instruções na tela.

Restauração do sistema Microsoft

O Microsoft Windows Vista inclui um recurso que permite restaurar a configuração de seu computador para a de uma data anterior, na qual o problema de software atual não existia. O recurso faz isso criando um *ponto de restauração* no qual ele grava as configurações do computador daquela hora e data.

Quando um novo programa é instalado, o sistema operacional cria automaticamente um ponto de restauração antes de adicionar o novo software. Também é possível estabelecer pontos de restauração manualmente.

Se você tiver um problema que considera ser decorrente do software em seu computador, use a Restauração do Sistema para fazer com que o computador volte a um ponto de restauração anterior.

OBSERVAÇÃO: Sempre use esse procedimento de Restauração do Sistema antes de usar o programa de Recuperação do Sistema.

Para iniciar uma Restauração do Sistema:

- 1 Feche todos os programas.
- 2 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas** e, em seguida, clique em **Acessórios**.
- 3 Selecione **Ferramentas do sistema, Restauração do Sistema** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 4 Siga as instruções exibidas na tela.

Para adicionar manualmente pontos de restauração:

- 1 Feche todos os programas.
- 2 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista** e em **Painel de controle**.
- 3 Clique em **Sistema e Manutenção** e, depois, clique em **Sistema**.
- 4 Clique em **Proteção do sistema**.
- 5 Em **Pontos de restauração automáticos**, selecione o disco para o qual você quer criar um ponto de restauração.
- 6 Clique em **Criar**.
- 7 Siga as instruções exibidas na tela.

Para obter mais informações sobre pontos de restauração do software:

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista** e, em seguida, clique em **Ajuda e Suporte**.
- 2 Digite *restauração do sistema* na caixa Pesquisar e, em seguida, clique em **Pesquisar**.

Reinstalação do programa de software e do driver de hardware

Se um programa de software ou um driver de hardware individuais instalados na fábrica estiverem danificados, é possível fazer sua reinstalação utilizando o programa Gerenciador de Recuperação (apenas alguns modelos).

OBSERVAÇÃO: Não use o programa Gerenciador de Recuperação para reinstalar os programas de software que venham em CDs ou DVDs incluídos na caixa do computador. Reinstale estes programas diretamente pelos CDs ou DVDs.

Antes de desinstalar um programa, certifique-se de que há uma forma de reinstalá-lo. Verifique se ele ainda está disponível no local de onde você o instalou inicialmente (por exemplo, em discos ou na Internet). Ou então, confirme se o programa está na relação de programas que podem ser reinstalados pelo Gerenciador de Recuperação.

Para consultar a relação de programas que podem ser instalados no Gerenciador de Recuperação:

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Ajuda e Ferramentas do Computador** e, em seguida, clique em **Gerenciador de Recuperação**.
- 2 Clique em **Opções Avançadas, Reinstalar programas de software que vieram com o computador** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 3 Clique em **Avançar** na tela Bem-vindo.

Abre-se uma lista de programas. Verifique se o seu programa está lá.

Para desinstalar um programa:

- 1 Feche todos os programas de software e pastas.
- 2 Desinstale o programa danificado:
 - a Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Painel de controle**.
 - b Em **Programas**, clique em **Desinstalar um Programa**.
 - c Selecione o programa que deseja remover e clique em **Desinstalar**.
 - d Clique em **Sim** se quiser continuar com o processo de desinstalação.

Para reinstalar um programa utilizando o Gerenciador de Recuperação:

- 1 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Ajuda e Ferramentas do Computador** e, em seguida, clique em **Gerenciador de Recuperação**.
- 2 Clique em **Opções Avançadas, Reinstalar programas de software que vieram com o computador** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 3 Clique em **Avançar** na tela Bem-vindo.
- 4 Selecione o programa que deseja instalar, clique em **Próximo** e siga as instruções na tela.
- 5 Quando houver terminado a reinstalação, reinicie o computador.

OBSERVAÇÃO: Não ignore essa última etapa. É preciso reiniciar o computador após recuperar programas de software ou drivers de hardware.

Recuperação do Sistema

Após ter tentado os métodos de reparo do computador anteriormente mencionados, você pode executar uma recuperação do sistema como último recurso para reinstalar os itens de fábrica, como sistema operacional, programas de software e drivers de hardware.

A recuperação do sistema apaga e reformata completamente a unidade do disco rígido, excluindo todos os arquivos de dados criados. A recuperação do sistema reinstala o sistema operacional, os programas e os drivers. No entanto, é preciso reinstalar qualquer software que não tenha sido instalado no computador na fábrica. Isso inclui o software que veio nos CDs incluídos na caixa de acessórios do computador, além dos programas de software que você instalou desde a compra.

É preciso escolher um dos seguintes métodos para realizar uma recuperação do sistema:

- **Imagem de Recuperação**—Executa a recuperação com base em uma imagem de recuperação armazenada na unidade de disco rígido. A imagem de recuperação é um arquivo que contém uma cópia do software original de fábrica. Para executar uma recuperação do sistema com base em uma imagem de recuperação, consulte “Iniciar a recuperação do sistema pela unidade de disco rígido” na página 25.

OBSERVAÇÃO: A imagem de recuperação utiliza uma parte da unidade de disco rígido que não pode ser utilizada para armazenamento de dados.

- **Discos de Recuperação**—Executa a recuperação do sistema com base em um conjunto de discos de recuperação (CDs ou DVDs) que você cria com os arquivos armazenados na unidade de disco rígido. Para criar discos de recuperação, consulte a próxima seção.

Criação de discos de recuperação

Execute o procedimento descrito nesta seção para criar um conjunto de discos de recuperação com base na imagem de recuperação armazenada na unidade de disco rígido. Essa imagem contém os arquivos do sistema operacional e dos programas de software que foram originalmente instalados no computador, na fábrica.

É possível criar um conjunto de discos de recuperação para o seu computador. Além disso, os discos de recuperação que você criar poderão ser utilizados somente com seu computador.

Após criar os discos de recuperação, você poderá excluir a imagem de recuperação se quiser espaço extra disponível na unidade de disco rígido.

OBSERVAÇÃO: Não exclua a imagem de recuperação até que os discos de recuperação tenham sido feitos.

Escolha de Discos de Recuperação

Há várias vantagens em utilizar DVDs em vez de CDs ao criar discos de recuperação:

- Como DVDs possuem maior capacidade que CDs, há menos discos para gravar e guardar.
- Os discos de recuperação em DVD levam menos tempo para serem criados que em CD.

Para criar discos de recuperação, seu computador precisa ter uma unidade de Gravador de CD ou de DVD, ou outra unidade que possa gravar CDs ou DVDs.

Discos do tipo DVD+RW, DVD-RW e CD-RW não podem ser utilizados para criar discos de recuperação.

É preciso utilizar discos de alta qualidade. Por ser tão importante fazer um conjunto de discos de recuperação, o padrão de verificação desse processo é muito alto. É possível ver mensagens de erro como *Falha ao gravar o disco* ou *Erro detectado durante a verificação de disco*.

Seus discos poderão ser rejeitados se não estiverem livres de defeito. Será solicitada a inserção de um novo disco virgem para nova tentativa. É normal que alguns de seus discos possam ser rejeitados.

O número de discos no conjunto de discos de recuperação depende do modelo de seu computador. O programa que cria os discos informa o número de discos virgens necessário para formar o conjunto. A tabela a seguir dá uma idéia de quantos discos serão necessários.

Unidade de Disco	Tipo de Disco	Número de Discos Virgens Necessários
DVD	DVD-R, DVD+R	1–3 discos
DVD	DVD+R Camada-Dual	1–2 discos
CD	CD-R	7–16 discos
Nenhuma unidade de CD ou DVD		Entre em contato com o Suporte HP

O processo leva algum tempo para verificar se as informações gravadas no disco estão corretas. É possível sair do processo a qualquer instante. Na próxima vez que o programa for executado, ele será iniciado no ponto em que você o deixou.

Para criar discos de recuperação:

- 1 Feche todos os programas.
- 2 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Ajuda e Ferramentas do Computador** e, em seguida, clique em **Criação de Disco de Recuperação**.
- 3 Siga as instruções exibidas na tela. Identifique cada disco à medida que você os criar (por exemplo, Recuperação 1, Recuperação 2).
- 4 Guarde os discos de recuperação em local seguro.

Opções de Recuperação do Sistema

A recuperação do sistema deve ser tentada na seguinte ordem:

- 1 Por meio da unidade de disco rígido, no menu Iniciar do Windows Vista.
- 2 Por meio da unidade de disco rígido, pressionando a tecla F11 no teclado durante a inicialização do sistema.
- 3 Com o auxílio dos discos de recuperação que você criar.
- 4 Por meio dos discos de recuperação comprados do suporte da HP. Para comprar discos de recuperação, vá até <http://www.hp.com/support> e visite a página de downloads de Software e Drivers de seu modelo de computador.

Iniciar a recuperação do sistema pela unidade de disco rígido

Escolha um dos seguintes procedimentos para reinstalar o software pela imagem de recuperação da unidade de disco rígido:

- Recuperação do Sistema pelo menu Iniciar do Windows Vista
- Recuperação do sistema na inicialização do sistema

Recuperação do Sistema pelo menu Iniciar do Windows Vista

Se o computador estiver funcionando e o Windows Vista estiver respondendo, utilize essas etapas para realizar uma recuperação do sistema.

OBSERVAÇÃO: A recuperação do sistema exclui todos os dados e programas que você criou ou instalou após a compra. Portanto, não esqueça de fazer backup de quaisquer dados que deseja manter em um disco removível.

- 1 Desligue o computador.
- 2 Desconecte todos os dispositivos periféricos do computador, exceto o monitor, o teclado e o mouse.
- 3 Ligue o computador.
- 4 Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os programas, Ajuda e Ferramentas do Computador** e, em seguida, clique em **Gerenciador de Recuperação**.
- 5 Na janela Bem-vindo do Gerenciador de Recuperação, clique no botão **Opções Avançadas**.
- 6 Escolha a opção de recuperação do sistema que recupera o computador à sua condição original de fábrica e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 7 Clique em **Avançar** na tela seguinte que lhe pedir para fazer isso.
O computador será reiniciado.

OBSERVAÇÃO: Se o seu sistema não detectar uma partição de recuperação, será solicitada a inserção de um disco de recuperação.

- 8 Na janela Bem-vindo, clique em **Avançar**.
- 9 Quando for solicitado a executar uma restauração do sistema, clique em **Não** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 10 Clique em **Sim** para realizar uma restauração do sistema e, em seguida, clique em **Avançar**.

- 11 Se houver solicitação para fazer back up de arquivos e você não tiver feito, clique em **Sim**. Caso contrário, clique em **Não** e, em seguida, clique em **Avançar**.

A recuperação do sistema começa. Após a conclusão da recuperação do sistema, o computador será reiniciado.

- 12 Conclua o processo de registro e espere até ver a área de trabalho.
- 13 Em seguida, desligue o computador, reconecte todos os dispositivos periféricos e ligue novamente o computador.
- 14 Realize o procedimento "Realização do procedimento de pós-recuperação" na página 28.

Recuperação do sistema na inicialização do sistema

Se o Windows Vista não estiver respondendo, mas o computador estiver funcionando, utilize estas etapas para realizar uma recuperação do sistema:

OBSERVAÇÃO: A recuperação do sistema exclui todos os dados e programas que você criou ou instalou após a compra. Portanto, não esqueça de fazer backup de quaisquer dados que deseja manter em um disco removível.

- 1 Desligue o computador. Se necessário, pressione e segure o botão Ligar até o computador ser desligado.
- 2 Desconecte todos os dispositivos periféricos do computador, exceto o monitor, o teclado e o mouse.
- 3 Pressione o botão Ligar para ligar o computador.
- 4 Quando você vir a tela de logo inicial da empresa, pressione a tecla F11 do teclado várias vezes até que a janela do Gerenciador de Recuperação seja mostrada.
- 5 Clique em **Opções Avançadas**.
- 6 Na janela Opções Avançadas, clique em **Recuperação do Sistema** e, em seguida, clique **Avançar**.

- 7 Se você for solicitado a fazer backup dos arquivos, e já tiver feito isso, clique em **Não** e, em seguida, clique em **Avançar**.
A recuperação do sistema começa. Após a conclusão da recuperação do sistema, o computador será reiniciado.
- 8 Conclua o processo de registro e espere até ver a área de trabalho.
- 9 Em seguida, desligue o computador, reconecte todos os dispositivos periféricos e ligue novamente o computador.
- 10 Execute o procedimento descrito em "Realização do procedimento de pós-recuperação" na página 28.

Execução da recuperação do sistema pelos discos de recuperação

Esta seção contém o procedimento para realizar uma recuperação do sistema com base em discos de recuperação criados conforme descrito em "Criação de discos de recuperação" na página 24.

OBSERVAÇÃO: A recuperação do sistema exclui todos os dados e programas que você criou ou instalou após a compra. Portanto, não esqueça de fazer backup de quaisquer dados que deseja manter em um disco removível.

Para executar um programa de recuperação do sistema utilizando discos de recuperação:

- 1 Se o computador estiver funcionando, crie um CD ou DVD de backup que contenha todos os arquivos de dados que você deseja salvar. Quando terminar, remova os discos de backup da bandeja da unidade.



AVISO: Todos os dados na unidade de disco rígido serão excluídos. Os dados serão perdidos se não houver sido feito back up.

- 2 Insira o disco de recuperação nº1 na bandeja da unidade adequada (CD ou DVD) e feche-a.

- 3 Se o computador funcionar, clique no **Botão Iniciar do Windows Vista**, clique no botão de **Seta** ao lado do botão **Bloquear** e, em seguida, clique em **Desligar**.



Ou

- Se o computador não estiver respondendo, pressione e mantenha o dedo pressionado no botão Ligar por aproximadamente 5 segundos ou até que o computador desligue.
- 4 Desconecte todos os dispositivos periféricos do computador, exceto o monitor, o teclado e o mouse.
- 5 Pressione o botão Ligar para iniciar o computador.
Uma janela poderá abrir, solicitando que você escolha entre executar a recuperação do sistema pelos discos ou pelo disco rígido.
- 6 Escolha a execução pelos discos de recuperação e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 7 Na janela Bem-vindo, clique em **Avançar**.
- 8 Quando for solicitado a executar uma restauração do sistema, clique em **Não** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 9 Clique em **Sim** para realizar uma restauração do sistema e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 10 Se houver solicitação para fazer back up de arquivos e você não o tiver feito, clique em **Sim**. Caso contrário, clique em **Não** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 11 Se você for solicitado a inserir o próximo disco de recuperação, faça isso.
- 12 Quando o Gerenciador de Recuperação houver terminado, remova o último disco.
- 13 Clique em **Concluir** para reiniciar o computador.

Realização do procedimento de pós-recuperação

- 1 Na tela Bem-vindo ao Microsoft Windows, siga as instruções de configuração na tela e, em seguida, clique em **Iniciar** na última tela para exibir a área de trabalho do Windows.
- 2 Configure sua conexão de Internet.
- 3 Desligue o computador, reconecte todos os dispositivos que originalmente estavam conectados a ele e, em seguida, reinicie o computador.
- 4 Reinstale o software que veio originalmente na caixa do computador, bem como qualquer software adicional que você tenha comprado.
 - O software de recuperação do sistema pode já ter instalado alguns dos softwares que vieram na caixa.
 - Se você fez atualizações em qualquer programa de software, reinstale-os também. É possível fazer normalmente o download dessas atualizações no site do fabricante do software.
- 5 Utilize o Windows Update para obter atualizações críticas da Microsoft:
 - a Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.
 - b Em **Segurança**, clique no botão **Verificar atualizações**.
 - c Clique em **Instalar Atualizações**.
- 6 Reinicie seu computador. (A instalação de algumas atualizações só será concluída após a reinicialização.)
- 7 Utilize o HP Update para obter atualizações críticas da HP:
 - a Clique no **Botão Iniciar do Windows Vista, Todos os Programas**, a pasta **HP** e, em seguida, clique em **HP Update**.
 - b Siga as instruções na tela para fazer download de atualizações de software e de driver.
- 8 Se você realizou um back up antes da recuperação do sistema, copie os arquivos de dados de back up da mídia de back up para seu disco rígido.
- 9 Certifique-se de que o seu sistema está executando um software de segurança atualizado.

www.hp.com

Printed in

