

Manual de Resolução de Problemas

PCs empresariais

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações incluídas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Microsoft, Windows e Windows Vista são marcas comerciais ou marcas registadas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou 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

PCs empresariais

Primeira edição (Julho de 2008)

Número de peça do documento: 490777-131

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.
-

Índice

1 Funcionalidades de diagnóstico do computador

HP Insight Diagnostics	1
Aceder ao HP Insight Diagnostics	1
Separador Survey	2
Separador Test	4
Separador Status	5
Separador Log	5
Separador Help	5
Guardar e imprimir informações no HP Insight Diagnostics	6
Descarregar a última versão do HP Insight Diagnostics	6
Proteger o software	7
HP Backup and Recovery Manager	8

2 Resolução de problemas sem diagnóstico

Segurança e conforto	9
Antes de contactar o suporte técnico	9
Sugestões úteis	10
Resolver problemas gerais	12
Resolver problemas de alimentação	16
Resolver problemas de disquetes	18
Resolver problemas na unidade de disco rígido	21
Resolver problema de leitores de cartões multimédia	25
Resolver problemas de visualização	27
Resolver problemas de áudio	32
Resolver problemas na impressora	34
Resolver problemas no teclado e no rato	35
Resolver problemas de instalação de hardware	37
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 da unidade Flash USB	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)	55
Interpretar LEDs de diagnóstico do painel frontal do POST e códigos sonoros	62

Apêndice B Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS

Repor o jumper da palavra-passe	67
Limpar e repor a CMOS	68

Apêndice C Drive Protection System (DPS)

Aceder ao DPS através do Computer Setup	71
---	----

Índice Remissivo	72
-------------------------------	-----------

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 (Inquérito) é apresentado ao chamar o HP Insight Diagnostics. 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 fornecem 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 unidade Flash 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 imprimi-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

Para aceder ao HP Insight Diagnostics, é necessário criar um conjunto de discos de recuperação e em seguida iniciar o CD que contém o utilitário. Também pode ser transferido de <http://www.hp.com>. Consulte [Descarregar a última versão do HP Insight Diagnostics na página 6](#) para mais informações.

 **NOTA:** O software HP Insight Diagnostics está incluído como parte do conjunto de discos de recuperação apenas nalguns modelos de computadores.

Se já tiver criado um conjunto de discos de recuperação, inicie o procedimento seguinte a partir do passo 4.

1. Clique em **Iniciar > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir o Assistente de Cópias de Segurança e Recuperação e clique em **Seguinte**.
2. Seleccione **Create a set of recovery discs (Recommended)** (Criar um conjunto de discos de recuperação) (Recomendado) e clique em **Next** (Seguinte).
3. Siga a instruções no assistente para criar um conjunto de discos de recuperação.
4. Utilize o Explorador do Windows para pesquisar no conjunto de discos de recuperação o CD com o directório **compaq\hpdiaqs**.
5. Com o computador ligado, insira o CD numa unidade óptica do computador.
6. Encerre o sistema operativo e desligue o computador.
7. Ligue o computador. O sistema reiniciará para o CD.

 **NOTA:** Se o sistema não iniciar o CD na unidade óptica, pode ser necessário alterar a ordem de arranque no utilitário Computer Setup (F10) para que o sistema tente iniciar na unidade óptica antes de o fazer na unidade de disco rígido. Para mais informações, consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)*.

8. Seleccione 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.

9. 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 (Inquérito) 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** (Avançadas) 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 (Armazenamento) — 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** (Teste rápido) — 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, excepto para teclados e ratos.
- **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 **Number of Loops** (Número de ciclos) ou por **Total Test Time** (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 diagnóstico seja executado durante 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 de verificação. Ao efectuar um Teste Personalizado, clique no botão **Expand** (Expandir) e selecione os dispositivos a testar ou clique no botão **Check All** (Seleccionar tudo) 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** (Inquérito) e **Log** (Registo) do HP Insight Diagnostics numa disquete ou unidade Flash 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 uma unidade Flash USB 2.0 (a capacidade deve ser de 64 MB ou superior). As unidades Flash 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** (Nome de ficheiro) e clique no botão **Save** (Guardar). Um ficheiro HTML será guardado na disquete ou na unidade Flash USB 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 da unidade óptica.

Descarregar a última versão do HP Insight Diagnostics

1. Vá para <http://www.hp.com>.
2. Clique na hiperligação **Software & Controladores**.
3. Seleccione **Transferir controladores e software (e firmware)**.
4. Introduza o número do produto (por exemplo, dc7900) na caixa de texto e prima a tecla **Enter**.
5. Seleccione o modelo específico do seu computador.
6. Seleccione o SO.
7. Clique na ligação **Diagnóstico**.
8. Clique em **HP Insight Diagnostics Offline Edition**.
9. Clique no botão **Transferir**.

 **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.

HP Backup and Recovery Manager

O HP Backup and Recovery Manager é uma aplicação versátil, de utilização fácil que lhe permite criar cópias de segurança e recuperar a unidade de disco rígido principal do PC: A aplicação funciona no ambiente Windows para criar cópias de segurança do Windows, de todas as aplicações e de todos os ficheiros de dados. As cópias de segurança podem ser agendadas para ocorrer automaticamente a intervalos especificados ou para ser iniciadas manualmente. Os ficheiros importantes podem ser arquivados de forma separada das cópias de segurança regulares.

O HP Backup and Recovery Manager está pré-instalado na unidade C: e cria uma partição de recuperação.

Os pontos de recuperação e as cópias de segurança dos ficheiros podem ser copiados para discos CD ou DVD, enquanto todas as cópias de segurança podem ser copiadas para discos rígidos de rede ou secundários.

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.

Para criar um Conjunto de Discos de Recuperação:

1. Clique em **Iniciar > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir o Assistente de Cópias de Segurança e Recuperação e clique em **Seguinte**.
2. Seleccione **Create a set of recovery discs (Recommended)** (Criar um conjunto de discos de recuperação) (Recomendado) e clique em **Next** (Seguinte).
3. Siga as instruções apresentadas no assistente.

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

 **NOTA:** É possível encomendar um Conjunto de Discos de Recuperação, telefonando para o centro de suporte de HP. Vá para o Web site que se segue, seleccione a sua região e clique na hiperligação **Technical support after you buy** (Suporte técnico pós-venda) no cabeçalho **Call HP** (Chamar HP) para obter o número de telefone do centro de suporte para a sua região.

http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

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 na página 54](#).

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 de Segurança e Conforto*, disponível em <http://www.hp.com/ergo> para mais informações sobre a escolha de um espaço de trabalho e a criação de um ambiente de trabalho confortável e seguro. Este equipamento foi testado e considerado em conformidade com os limites estabelecidos para os dispositivos digitais de Classe B, de acordo com a Parte 15 das Regras FCC. Para obter mais informações, consulte o manual *Informações sobre Normas e Segurança*.

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 a ferramenta de diagnósticos HP.
- Execute o auto-teste do disco rígido no Computer Setup. Para mais informações, consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)*.
- 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 na página 54](#) para mais informações.
- Se o ecrã estiver em branco, ligue o monitor a uma porta de vídeo diferente no computador, se houver alguma disponível. Também poderá substituir o monitor por outro 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 online em <http://www.hp.com/support>.
- Consulte a secção [Sugestões úteis na página 10](#) neste manual.

Para o ajudar a resolver os problemas online, o HP Instant Support Professional Edition disponibiliza diagnósticos de resolução automática. Se necessitar de contactar o suporte da HP, utilize a funcionalidade de conversação online 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 online, 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 fazer a chamada telefónica, tome nota do número de série do computador, do número de identificação do produto e do 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 a partir do Conjunto de Discos de Recuperação que criou ou restaure as condições originais no HP Backup and Recovery Manager.

△ **CUIDADO:** O restauro do sistema apaga todos os dados armazenados na unidade de disco rígido. Não se esqueça de fazer uma cópia de segurança de todos os ficheiros de dados, antes de executar o processo de restauro.

📝 **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 a luz de energia verde está acesa.
- Verifique se o monitor está ligado e se a luz de energia verde está acesa.
- 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 na página 54](#) 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 energia. Se o sistema permanecer no modo de suspensão, encerre o computador premindo e mantendo premido o botão de energia durante pelo menos quatro segundos e, em seguida, prima novamente o botão de energia para reiniciar o computador. Se o sistema não for encerrado, desligue o cabo de energia, aguarde alguns segundos e, em seguida, ligue-o novamente. O computador será reiniciado se estiver definido para se ligar automaticamente assim que a energia for restaurada no Computer Setup. Se não for reiniciado, prima o botão de energia 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 na página 37](#) 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.

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">1. Prima e mantenha premido o botão de alimentação durante, pelo menos, quatro segundos até o computador se desligar.2. Desligue o cabo de alimentação da tomada eléctrica.

O computador não responde ao rato ou teclado USB.

Motivo	Solução
O computador está no modo de suspensão .	Para continuar a partir do modo de suspensão , prima o botão de alimentação ou prima qualquer tecla. CUIDADO: Quando tentar sair do modo de suspensão , 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. NOTA: A ligação do computador a uma tomada de CA em funcionamento prolonga a vida da bateria do relógio em tempo real.	Primeiro, reponha a data e a hora no Painel de Controlo (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>Manual de Referência do Hardware</i> para instruções sobre instalação de uma bateria ou contacte um agente ou revendedor autorizado para substituir a bateria do relógio em tempo real.

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

Motivo	Solução
A tecla Num Lock pode estar activada.	Prima a tecla Num Lock . O indicador luminoso da tecla Num Lock não deverá estar aceso se pretender utilizar as teclas de

Tabela 2-1 Resolver problemas gerais (continuação)

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

Motivo	Solução
	seta. A tecla Num Lock pode estar desactivada (ou activada) no Computer Setup.

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">1. Verifique as definições F10 BIOS para se certificar que o altifalante do sistema interno está activado (esta definição não afecta os altifalantes externos).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.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.

Não é possível retirar a tampa do computador ou o painel de acesso.

Motivo	Solução
O Smart Cover Lock, existente nalguns computadores, está bloqueado.	Desbloqueie o Smart Cover Lock utilizando o Computer Setup. A Smart Cover FailSafe Key, um dispositivo para desactivação manual do Smart Cover Lock, está disponível na HP. Necessitará da FailSafe Key no caso de uma palavra-passe esquecida, perda de energia ou funcionamento incorrecto do computador. Encomende a peça 166527-001 para a chave tipo Inglesa ou a peça 166527-002 para a chave de parafusos.

O sistema está demasiado lento.

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

Tabela 2-1 Resolver problemas gerais (continuação)**O sistema está demasiado lento.**

Motivo	Solução
O programa anteriormente utilizado não libertou a memória reservada.	Reinicie o computador.
Vírus residente na unidade de disco rígido.	Execute um programa de protecção contra vírus.
Demasiadas aplicações em execução.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Feche as aplicações que não necessita para libertar memória. 2. Adicione memória. É possível fechar algumas das aplicações que estão a ser executadas em segundo plano, clicando com o botão direito do rato nos respectivos ícones no tabuleiro de tarefas. Para evitar que estas aplicações sejam iniciadas no arranque, vá para Iniciar > Executar (Windows XP) ou Iniciar > Acessórios > Executar (Windows Vista) e escreva <code>msconfig</code>. No separador Arranque do Utilitário de Configuração do Sistema, desmarque as aplicações que não devem ser executadas automaticamente.
Algumas aplicações de software, especialmente os jogos, exigem muitos recursos do subsistema de gráficos	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Adicione mais memória. 3. Actualize a solução de gráficos.
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.
OU O dissipador de calor não está correctamente ligado ao processador.	<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Se a ventoinha estiver ligada mas não funcionar, substitua o conjunto dissipador de calor/ventoinha. 4. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.

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">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.2. Retire as placas de expansão, uma de cada vez, até o indicador luminoso de 5 V_aux da placa de sistema se acender.3. Substitua a placa de sistema. <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">1. Verifique se a unidade está ligada a uma tomada de CA em funcionamento.2. Abra a tampa e verifique se o botão de alimentação está correctamente ligado à placa de sistema.3. Verifique se os cabos de alimentação estão correctamente ligados à placa de sistema.4. Verifique se o indicador luminoso de 5 V_aux da placa de sistema está aceso. Se estiver aceso, substitua o botão de alimentação.5. Se o indicador luminoso de 5 V_aux da placa de sistema estiver apagado, substitua a fonte de alimentação.6. Substitua a placa de sistema.

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">1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.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.3. Se a ventoinha estiver ligada mas não funcionar, substitua o conjunto dissipador de calor/ventoinha.4. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.

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">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.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.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 procedimento até ocorrer uma falha. Substitua o

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
	dispositivo que está a causar a falha. Continue a adicionar dispositivos, um de cada vez, para se assegurar que estão todos a funcionar correctamente.
	4. Substitua a fonte de alimentação.
	5. Substitua a placa de sistema.
Está a ser utilizado um adaptador de alimentação incorrecto no USDT.	O adaptador de alimentação USDT deve estar a 135 W e utilizar a tecnologia Smart ID antes de se iniciar o sistema. Substitua o adaptador de alimentação pelo adaptador de alimentação USDT fornecido HP.

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 na página 37](#) 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.	No Microsoft Windows XP, clique com o botão direito do rato em Iniciar , clique em Explorar , e seleccione uma unidade. Seleccione Ficheiro > Propriedades > Ferramentas . Em Verificação de Erros clique em Verificar Agora . No Microsoft Windows Vista, clique com o botão direito do rato em Iniciar , clique em Explorar , e clique com o botão direito do rato numa unidade. Seleccione Propriedades e seleccione o separador Ferramentas . Em Verificação de erros clique em 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 o cabo de alimentação e de dados da unidade de disquetes.
A unidade amovível não está correctamente encaixada.	Encaixe novamente a unidade.
O dispositivo foi ocultado no Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a opção Device Available (Dispositivo disponível) está seleccionada para Legacy Diskette (Disquete Legacy) em Security (Segurança) > Device Security (Segurança do dispositivo).

A unidade não consegue escrever na disquete.

Motivo	Solução
A disquete não está formatada.	Formate a disquete. <ol style="list-style-type: none">1. No Explorador do Windows, seleccione a unidade de disquetes (A).2. Clique com o botão direito do rato na letra da unidade e seleccione Format (Formatar).3. Seleccione as opções pretendidas e clique em Iniciar para iniciar a formatação da disquete.

Tabela 2-3 Resolver problemas de disquetes (continuação)

A unidade não consegue escrever na disquete.

Motivo	Solução
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">1. Utilize outra disquete.2. Eliminar ficheiros não necessários da disquete.
As gravações em disquetes Legacy estão desactivadas no Computer Setup.	Aceda ao Computer Setup e active a Legacy Diskette Write (Gravação em disquete Legacy) em Storage (Armazenamento) > Storage Options (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: FORMAT A: /F:1440
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 Legacy Diskette Write (Gravação em disquete Legacy) em Storage > (Armazenamento) Storage Options (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 Microsoft Windows XP, clique com o botão direito do rato em Iniciar , clique em Explorar , e seleccione uma unidade. Seleccione Ficheiro > Propriedades > Ferramentas . Em Verificação de erros , clique em Verificar Agora . No Microsoft Windows Vista, clique com o botão direito do rato em Iniciar , clique em Explorar , e clique com o botão direito do rato numa unidade. Seleccione Propriedades e seleccione o separador Ferramentas . Em Verificação de erros clique em 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.

Tabela 2-3 Resolver problemas de disquetes (continuação)

A unidade de disquetes não consegue ler a disquete.

Motivo	Solução
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.

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 Barra de espaços . 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">1. Execute o Computer Setup e active o arranque a partir da disquete em Storage (Armazenamento) > Boot Order (Ordem de arranque).2. Execute o Computer Setup e active o arranque a partir da disquete em Storage (Armazenamento) > Storage Options (Opções de armazenamento) > Removable Media Boot (Arranque de suporte amovível). <p>NOTA: Ambos os passos devem ser utilizados pois a função Removable Media Boot (Arranque de Suporte Amovível) no Computer Setup ignora o comando Boot Order (Ordem de arranque).</p>
O modo de servidor de rede está activado no Computer Setup.	Execute o Computer Setup e desactive Network Server Mode (Modo de servidor de rede) em Security (Segurança) > Password Options (Opções de palavra-passe).

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">No Microsoft Windows XP, clique com o botão direito do rato em Iniciar, clique em Explorar, e seleccione uma unidade. Seleccione Ficheiro > Propriedades > Ferramentas. Em Verificação de erros, clique em Verificar Agora. No Microsoft Windows Vista, clique com o botão direito do rato em Iniciar, clique em Explorar, e clique com o botão direito do rato numa unidade. Seleccione Propriedades e seleccione o separador Ferramentas. Em Verificação de erros clique em Verificar agora.Utilize um utilitário para localizar e bloquear a utilização de sectores danificados. Se for necessário, reformate o disco rígido.

Problema numa transacção do disco.

Motivo	Solução
A estrutura de directórios é incorrecta ou existe um problema num ficheiro.	No Microsoft Windows XP, clique com o botão direito do rato em Iniciar , clique em Explorar , e seleccione uma unidade. Seleccione Ficheiro > Propriedades > Ferramentas . Em Verificação de erros , clique em Verificar Agora . No Microsoft Windows Vista, clique com o botão direito do rato em Iniciar , clique em Explorar , e clique com o botão direito do rato numa unidade. Seleccione Propriedades e seleccione o separador Ferramentas . Em Verificação de erros clique em 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 Resolver problemas de instalação de hardware na página 37 . 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 utilitário Computer Setup e tente adicionar um atraso do POST em Advanced (Avançadas) > Power-On (Activação).

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

A unidade não foi localizada (identificada).

Motivo	Solução
O dispositivo está anexado a uma porta SATA que foi ocultada em Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a opção Device Available (Dispositivo disponível) está seleccionada para a porta SATA do dispositivo em Security (Segurança) > Device Security (Segurança do dispositivo).
A unidade responde lentamente, após o computador ser ligado.	Execute o Computer Setup e aumente o Atraso do POST em Advanced (Avançadas) > Power-On Options (Opções de activação).

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">1. Insira uma disquete de arranque na unidade de disquetes e reinicie o computador.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.
Faltam ficheiros de sistema ou não estão correctamente instalados.	<ol style="list-style-type: none">1. Insira uma disquete de arranque na unidade de disquetes e reinicie o computador.2. Verifique o formato da unidade de disco rígido utilizando o Fdisk: Se a formatação for NTFS, utilize um leitor de terceiros para avaliar a unidade. Se a formatação for FAT32, a unidade de disco rígido não pode ser acedida.3. Instale os ficheiros de sistema do sistema operativo adequado.
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 Storage (Armazenamento) > Boot Order (Sequência de arranque).
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 e seleccione Storage (Armazenamento) > Boot Order (Sequência de arranque) e certifique-se de que o controlador da unidade de disco rígido de arranque aparece imediatamente abaixo da entrada Hard Drive (Disco rígido).

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

Motivo	Solução
O dispositivo está anexado a uma porta SATA que foi ocultada em Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a opção Device Available (Dispositivo disponível) está seleccionada para a porta SATA do dispositivo em Security (Segurança) > Device Security (Segurança do dispositivo).

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
A ordem de arranque não está correcta.	Execute o utilitário Computer Setup e altere a sequência de arranque em Storage (Armazenamento) > Boot Order (Sequência de arranque).
O "Tipo de emulação" do disco rígido está definido para "None" (Nenhum).	Execute o utilitário Computer Setup e mude a opção "Emulation Type" para "Hard Disk" nos detalhes do dispositivo em Storage (Armazenamento) > Device Configuration (Configuração do dispositivo).
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, Mensagens de erro do POST na página 54 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.

O disco rígido amovível não fornece energia à caixa do disco rígido.

Motivo	Solução
O fecho da caixa não está voltado para a posição "ON" (Ligado).	Insira a chave e rode o fecho 90 graus no sentido dos ponteiros do relógio. O LED verde na parte da frente da caixa deve estar iluminado.
O cabo de energia da fonte de alimentação do computador para a moldura da caixa não está bem ligado.	Verifique a fonte de alimentação para se certificar de que está bem ligada à parte de trás da moldura da caixa.

A unidade de disco rígido amovível não é reconhecida pelo computador.

Motivo	Solução
A portadora da unidade de disco rígido não está bem encaixada na moldura da caixa ou a unidade de disco rígido não está bem encaixada na portadora.	Empurre a portadora para dentro da moldura da caixa, de modo a encaixar o conector na parte posterior da moldura. Se este procedimento não resolver o problema, desligue o computador, remova a portadora e verifique se o conector no disco rígido está bem encaixado na portadora.

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

A caixa do disco rígido amovível está a emitir um alarme sonoro e o LED verde está a piscar.

Motivo	Solução
Foi activado o alarme de falha da ventoinha na caixa do disco rígido amovível.	Encerre o computador e contacte a HP para adquirir uma caixa de substituição.

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, se tiver sido formatado no Microsoft Windows XP ou no Microsoft Windows Vista.

Motivo	Solução
Por predefinição, o Windows XP e o Windows Vista formatam qualquer cartão multimédia com uma capacidade superior a 32MB 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 ou Windows Vista.

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 é possível escrever no seu cartão. Consulte a secção anterior para obter uma lista de cartões compatíveis.
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 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 O Meu Computador (Windows XP) ou Computador (Windows Vista), clique como botão direito do rato no ícone

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

Não sei remover um cartão multimédia correctamente.

Motivo	Solução
	correspondente e seleccione Ejectar . Em seguida, puxe o cartão para fora da ranhura. NOTA: Não remova o cartão quando o LED verde está a piscar

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.

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> 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 suspensão .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de suspensão . CUIDADO: Quando tentar sair do modo de suspensão , 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.	Se o sistema tiver um conector gráfico integrado e um conector de placa de gráficos incorporado, ligue o cabo do monitor no conector da placa de gráficos na parte posterior do computador.
As definições do monitor no computador não são compatíveis com o monitor.	<ol style="list-style-type: none">No Painel de Controlo do Windows XP, clique com o botão direito do rato no ícone Visualização e seleccione o separador Definições. No Painel de Controlo do Windows Vista, em Aspecto e Personalização, seleccione Ajustar a resolução do ecrã.Utilize o controlo de deslocamento para alterar a resolução.
O monitor está configurado para utilizar uma entrada que não está activa.	Utilize os controlos do monitor apresentados no ecrã para seleccionar a entrada que está a ser utilizada pelo sistema. Consulte a documentação do monitor para obter mais informações acerca dos controlos e definições apresentados no ecrã.

Tabela 2-6 Resolver problemas de visualização (continuação)

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

Motivo	Solução
Em sistemas com gráficos Intel integrados, estes não podem ser activados após instalação de uma placa gráfica PCI Express x16.	Os gráficos integrados podem ser activados no Computer Setup se estiver instalada uma placa gráfica PCI ou PCI Express x1, mas não é possível activá-los se existir uma placa gráfica na ranhura PCI Express x16.

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">1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.4. Substitua a placa de sistema.

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

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">1. Certifique-se de que o cabo do monitor está correctamente ligado ao computador.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.3. É possível que existam lâmpadas fluorescentes ou ventoinhas muito próximas do monitor.
É necessário desmagnetizar o monitor.	Desmagnetize o monitor. Consulte a documentação fornecida com o monitor para obter instruções.

A imagem não está centrada.

Motivo	Solução
A posição pode necessitar de ajuste.	Prima o botão Menu no monitor para aceder ao menu OSD. Seleccione ImageControl/ Horizontal Position ou Vertical

Tabela 2-6 Resolver problemas de visualização (continuação)

A imagem não está centrada.

Motivo	Solução
	Position 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. CUIDADO: 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">1. Seleccione a opção de Ajuste automático no menu de ajuste do monitor.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: http://www.hp.com/support
A placa de gráficos não está encaixada correctamente ou está danificada.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinstale a placa gráfica.2. Substitua a placa gráfica.

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 Iniciar > Todos os Programas > Acessórios > Ferramentas de Sistema > Mapa de caracteres . 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.	Só no Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. No Painel de controlo, seleccione Sons e dispositivos de áudio.2. No separador Áudio, seleccione um dispositivo na lista Reprodução de áudio.3. Clique no botão Avançadas e seleccione o separador Desempenho.4. Defina o controlo Aceleração do hardware para Nenhuma e o controlo Qualidade da conversão da frequência de amostragem para Boa e teste novamente o áudio.5. Defina o controlo Aceleração do hardware para Máxima e o controlo Qualidade da conversão da frequência de amostragem para Alta qualidade e teste novamente o áudio.

Não é emitido som pelo altifalante ou pelos auscultadores.

Motivo	Solução
O controlo de volume do software está baixo ou desligado.	Clique duas vezes no ícone do altifalante na barra de tarefas, certifique-se de que a opção Sem som 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: Security (Segurança) > Device Security (Segurança do dispositivo) > System Audio (Áudio do sistema).
Os altifalantes externos não estão ligados.	Ligue os altifalantes externos.
O dispositivo áudio pode estar ligado à tomada errada.	Certifique-se de que o dispositivo está ligado à tomada correcta no computador. Os altifalantes devem ser ligado à tomada posterior de saída de linha e os auscultadores devem ser ligados à tomada de auscultadores na parte da frente.
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.
O áudio digital de CD não está activado.	Active o áudio digital de CD. No Gestor de Dispositivos, clique com o botão direito do rato no dispositivo de CD/DVD e seleccione Propriedades . Certifique-se de que a opção Activar áudio digital de CD neste CD-ROM está marcada.

Tabela 2-7 Resolver problemas de áudio (continuação)

Não é emitido som pelo altifalante ou pelos auscultadores.

Motivo	Solução
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 computador está no modo de suspensão .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de suspensão . CUIDADO: Quando tentar sair do modo de suspensão , 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 altifalante interno está desactivado no Computer Setup.	Active o altifalante interno no Computer Setup. Seleccione Advanced (Avançadas) > Device Options (Opções de dispositivos) > Internal Speaker (Altifalante interno).

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.

A tomada de entrada de linha não está a funcionar correctamente.

Motivo	Solução
A tomada foi reconfigurada no controlador de áudio ou no software da aplicação.	No controlador de áudio ou software de aplicação, reconfigure a tomada 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">1. Instale o controlador de impressora correcto para a aplicação.2. Tente imprimir utilizando o comando de MS-DOS: <pre>DIR C:\ > [porta da impressora]</pre>em que [porta da impressora] é o endereço da impressora que está a ser utilizada. Se a impressora funcionar, carregue novamente o controlador de impressora.
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">1. No ambiente de trabalho do Windows XP, clique em Iniciar > Encerrar. No ambiente de trabalho do Windows Vista, clique em Iniciar, clique na seta no canto inferior direito do menu Iniciar e seleccione Encerrar.2. Uma vez concluído o encerramento, volte a ligar o teclado na parte posterior do computador e reinicie o sistema.
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.
O computador está no modo de suspensão .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de suspensão . CUIDADO: Quando tentar sair do modo de suspensão , 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 Num Lock pode estar activada.	Prima a tecla Num Lock . O indicador luminoso da tecla Num Lock não deverá estar aceso se pretender utilizar as teclas de seta . A tecla Num Lock pode estar desactivada (ou activada) no Computer Setup.

Tabela 2-10 Resolver problemas do rato

O rato não responde quando é movido ou move-se muito lentamente.

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">1. Prima as teclas Ctrl e Esc ao mesmo tempo (ou prima a tecla de logótipo do Windows) para ver o menu Iniciar.2. Utilize as teclas de seta para seleccionar Encerrar e prima a tecla Enter.3. Uma vez concluído o encerramento, volte a ligar o conector do rato na parte posterior do computador (ou do teclado) e reinicie o sistema.
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.
O computador está no modo de suspensão .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de suspensão . CUIDADO: Quando tentar sair do modo de suspensão , 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 reconhece automaticamente o dispositivo e configura o computador. Se o dispositivo instalado não for Plug and Play, é necessário reconfigurar o computador após conclusão da instalação do novo hardware. No Windows, utilize o **Assistente para 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.

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 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, para resolver o conflito entre recursos.
As portas USB do computador estão desactivadas no Computer Setup.	Entre no Computer Setup (F10) e active as portas USB.

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">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. NOTA: DIMM 1 tem sempre de estar instalado.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.3. Se o problema persistir, contacte o Suporte a clientes.

Tabela 2-11 Resolver problemas de instalação de hardware (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.	<p>CUIDADO: 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">1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito. <p>NOTA: DIMM 1 tem sempre de estar instalado.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.4. Substitua a placa de sistema.

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">1. Reinstale a placa gráfica. Ligue o sistema.2. Substitua a placa gráfica.3. Substitua a placa de sistema. <p>Para os sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>

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">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.2. Após a placa danificada ter sido identificada, remova-a e substitua-a.3. Substitua a placa de sistema.

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.	<p>Para activar o modo Wake on LAN no Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Iniciar > Painel de Controlo.2. Clique duas vezes em Ligações de rede.3. Clique duas vezes em Ligação de área local.4. Clique em Propriedades.5. Clique em Configurar.6. Clique no separador Gestão de energia e, em seguida, seleccione a caixa de verificação para Permitir que este dispositivo reative o computador. <p>Para activar o modo Wake on LAN no Windows Vista:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Iniciar > Painel de Controlo.2. Em Rede e Internet, seleccione Ver estado e tarefas da rede.3. Na lista de Tarefas, seleccione Gerir ligações de rede.4. Faça duplo clique em Ligação de área local.5. Clique no botão Propriedades.6. Clique no botão Configurar.7. Clique no separador Gestão de energia e, em seguida, seleccione a caixa de verificação para Permitir que este dispositivo active o computador.

O controlador de rede não detecta a placa de rede.

Motivo	Solução
A placa de rede está desactivada.	<ol style="list-style-type: none">1. Execute o Computer Setup e active o controlador de rede.2. Active o controlador de rede no sistema operativo através do Gestor de dispositivos.
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.

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
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.
A placa de rede está desactivada.	<ol style="list-style-type: none">1. Execute o Computer Setup e active o controlador de rede.2. Active o controlador de rede no sistema operativo através do Gestor de dispositivos.
O controlador de rede não foi correctamente carregado.	Reinstale os controladores de rede.
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.

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 Advanced (Avançadas) 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.	Certifique-se de que os controladores de rede estão carregados e que os parâmetros dos controladores correspondem à configuração da placa de rede. Certifique-se de que estão instalados o cliente e o protocolo de rede correctos.
A placa de rede não está configurada para este computador.	Selecione o ícone Rede no Painel de Controlo 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 Advanced (Avançadas) 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 Advanced (Avançadas) 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.	Volte a instalar os controladores de rede, utilizando o conjunto de discos de recuperação criado a partir da partição de recuperação da unidade de disco rígido.
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 continuem a ser alimentados, depois de desligar o computador (dependendo das definições do Motor de Gestão (ME, Management Engine)). 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.

- 📖 **NOTA:** A contagem de memória será afectada pelas configurações com o Motor de Gestão activado. O Motor de Gestão utiliza 8 MB da memória do sistema no modo de canal simples ou 16 MB de memória no modo de canal duplo para transferir, descomprimir e executar o firmware ME para Out-of-Band (OOB), armazenamento de dados de terceiros e outras funções de gestão.

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
Sem módulo de memória instalado no socket XMM1 (ou DIMM1).	Certifique-se de que há um módulo de memória instalado no socket XMM1 (ou DIMM1) preto da placa de sistema. Este socket tem de ser preenchido por um módulo de memória.
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.

Tabela 2-13 Resolver problemas de memória (continuação)

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.

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">1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.4. Substitua a placa de sistema.

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">1. Certifique-se de que a ventilação do computador não está bloqueada.2. Certifique-se de que as ventoinhas estão ligadas e a funcionar correctamente (algumas ventoinhas só funcionam quando necessário).3. Certifique-se de que o dissipador de calor do processador está correctamente instalado.

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">1. Verifique se o processador está instalado.2. Volte a encaixar o processador.

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

Motivo	Solução
O processador actual não suporta uma funcionalidade anteriormente activada neste sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale um processador com capacidade TXT.2. Desactive a funcionalidade TXT no utilitário Computer Setup (F10).3. Volte a instalar o processador original.

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 ligado a uma porta SATA que foi ocultada no utilitário Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a opção Device Available (Dispositivo disponível) está seleccionada para a porta SATA do dispositivo em Security (Segurança) > Device Security (Segurança do dispositivo).
O Removable Media Boot está desactivado no utilitário Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e active o arranque para suporte amovível em Storage (Armazenamento) > Storage Options (Opções de armazenamento). Certifique-se de que o CD-ROM está activado em Storage (Armazenamento) > Boot Order (Sequência de arranque).
O modo de servidor de rede está activado no Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e desactive o Modo de Servidor de Rede em Security (Segurança) > Password Options (Opções de palavra-passe).
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 Storage (Armazenamento) > Boot Order (Sequência de arranque).

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 Resolver problemas de instalação de hardware na página 37 . 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 utilitário Computer Setup e tente adicionar um atraso do POST em Advanced (Avançadas) > Power-On Options (Opções de activação).
O dispositivo está anexado a uma porta SATA que foi ocultada em Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a opção Device Available (Dispositivo disponível) está seleccionada para a porta SATA do dispositivo em Security (Segurança) > Device Security (Segurança do dispositivo).
A unidade responde lentamente, após o computador ser ligado.	Execute o Computer Setup e aumente o Atraso do POST em Advanced (Avançadas) > Power-On Options (Opções de activação).

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.	Volte a inserir o disco com a etiqueta 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">1. Utilize o Gestor de dispositivos para remover ou desinstalar o dispositivo.2. Reinicie o computador e deixe que o Windows detecte a unidade de CD ou DVD.

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

É difícil ou impossível gravar ou copiar CDs.

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

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

Motivo	Solução
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 da unidade Flash USB

A tabela que se segue apresenta algumas causas e soluções comuns para problemas da unidade Flash USB.

Tabela 2-16 Resolver problemas da unidade Flash USB

A unidade Flash USB não é apresentada como uma letra de unidade no Windows.

Motivo	Solução
A letra de unidade a seguir à última unidade física não está disponível.	Altere a letra de unidade predefinida para a unidade Flash USB no Windows.

Unidade Flash USB não encontrada (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 a opção "Device available" (Dispositivo disponível) está seleccionada para "Front USB Ports" (Portas USB frontais) e "Rear USB Ports" (Portas USB posteriores), em Security (Segurança) > Device Security (Segurança do dispositivo).
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 arranca a partir da unidade Flash USB.

Motivo	Solução
A ordem de arranque não está correcta.	Execute o utilitário Computer Setup e altere a sequência de arranque em Storage (Armazenamento) > Boot Order (Sequência de arranque).
O Removable Media Boot está desactivado no utilitário Computer Setup.	Execute o utilitário Computer Setup e active o arranque para suporte amovível em Storage (Armazenamento) > Storage Options (Opções de armazenamento). Certifique-se de que USB está activado em Storage (Armazenamento) > Boot Order (Sequência de arranque).
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 em DOS, depois de fazer uma unidade Flash de arranque.

Motivo	Solução
A unidade Flash é de arranque.	Instale a unidade Flash somente após o arranque do sistema operativo.

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

Um dispositivo USB, auscultador ou microfone não é reconhecido pelo computador.

Motivo	Solução
O dispositivo não está correctamente ligado.	<ol style="list-style-type: none">1. Desligue o computador.2. Volte a ligar o dispositivo à parte da frente do computador e reinicie o computador.
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">1. Instale o controlador correcto para o dispositivo.2. Pode ser necessário reiniciar o computador.
O cabo do dispositivo para o computador não funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Se possível, substitua o cabo.2. Reinicie o computador.
O dispositivo não funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Substitua o dispositivo.2. Reinicie o computador.
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).	Windows Vista <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Iniciar > Painel de Controlo.2. Clique em Rede e Internet.3. Clique em Opções da Internet.4. Na secção Histórico de navegação no separador Geral, clique no botão Eliminar.5. Clique no botão Eliminar cookies. Windows XP <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Iniciar > Painel de Controlo.2. Clique duas vezes em Opções da Internet.3. No separador Geral, clique no botão Eliminar cookies.

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.

Motivo	Solução
O modem não está configurado correctamente.	<p data-bbox="879 275 1342 327">Verifique se o modem está ligado e a comunicar adequadamente.</p> <p data-bbox="879 352 1010 378">Windows XP</p> <ol data-bbox="879 403 1465 863" style="list-style-type: none">1. Seleccione Iniciar > Painel de Controlo.2. Clique duas vezes em Sistema.3. Clique no separador Hardware.4. Na área Gestor de dispositivos, clique no botão Gestor de dispositivos.5. Faça duplo clique em Modems.6. Faça duplo clique em Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem.7. No separador Geral, clique em Diagnóstico.8. Clique em Consultar o Modem. A resposta "Sucesso" indica que o modem está ligado e a funcionar bem. <p data-bbox="879 888 1034 913">Windows Vista</p> <ol data-bbox="879 938 1465 1367" style="list-style-type: none">1. Seleccione Iniciar > Painel de Controlo.2. Clique em Sistema e Manutenção.3. Clique em Sistema.4. Na lista Tarefas, seleccione Gestor de Dispositivos.5. Faça duplo clique em Modems.6. Faça duplo clique em Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem.7. No separador Geral, clique em Diagnóstico.8. Clique em Consultar o Modem. A resposta "Sucesso" indica que o modem está ligado e a funcionar bem.

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.

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, Mensagens de erro do POST na página 54 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.	Utilize a disquete de recuperação para procurar erros na unidade de disco rígido.

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* 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 mais informações sobre o utilitário Computer Setup, consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)*.

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 controlo	Descrição	Acção 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">1. Verifique a ROM correcta.2. Se necessário, programe a ROM.3. Se foi recentemente adicionada uma placa de expansão, remova-a para verificar se o problema persiste.4. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS na página 66.)5. Se a mensagem desaparecer, poderá ocorrer um problema na placa de expansão.6. Substitua a placa de sistema.
103-System Board Failure (Falha na placa de sistema)	DMA ou temporizadores.	<ol style="list-style-type: none">1. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS na página 66.)2. Remova as placas de expansão.3. Substitua a placa de sistema.
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">1. Se foi recentemente adicionada uma placa de expansão PCI, remova-a para verificar se o problema persiste.2. No Computer Setup, defina Advanced (Avançadas) > Device Options (Opções do dispositivo) > NIC PXE Option ROM Download (Transferir ROM da opção PXE para NIC) para DISABLE (Desactivar) 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.
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 Advanced (Avançadas) > Onboard Devices (Dispositivos onboard). Reponha a data e a hora no Painel de Controlo . Se o problema persistir, substitua a bateria do relógio. Consulte o <i>Manual de</i>

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

Mensagem do painel de controlo	Descrição	Acção recomendada
		<i>Referência de Hardware</i> para obter instruções sobre a instalação de uma bateria nova 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 Painel de controlo (o Computer Setup também pode ser utilizado). Se o problema persistir, substitua a bateria do relógio. Consulte o <i>Manual de Referência de Hardware</i> para obter instruções sobre a instalação de uma bateria nova 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 F1 para guardar as alterações de memória.
164-MemorySize Error (Erro de Tamanho da Memória)	Configuração incorrecta da memória.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Execute os utilitários do Computer Setup (programa de configuração do computador) ou do Windows. 2. Certifique-se de que os módulos de memória estão correctamente instalados. 3. Se tiver sido adicionada memória de outros fabricantes, efectue o teste utilizando apenas memória da HP. 4. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.
201-Memory Error (Erro da Memória)	Falha na RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certifique-se de que os módulos de memória estão correctamente instalados. 2. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado. 3. Remova e substitua os módulos de memória danificados que foram identificados. 4. Se o erro persistir após a substituição dos módulos de memória, substitua a placa de sistema.
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"> 1. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado. 2. Experimente outro socket de memória. 3. Substitua o DIMM por um módulo em conformidade com o padrão SPD.
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.

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

Mensagem do painel de controlo	Descrição	Acção recomendada
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 correcção de erros de memória ECC.	<ol style="list-style-type: none">1. Se foi recentemente adicionada memória adicional, remova-a para verificar se o problema persiste.2. Consulte a documentação do produto para obter informações sobre o suporte de memória.
301-Keyboard Error (Erro de teclado)	Falha do teclado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.2. Verifique se existem pinos dobrados ou em falta no conector.3. Verifique se existem teclas premidas.4. Substitua o teclado.
303-Keyboard Controller Error (Erro do controlador do teclado)	Controlador de teclado da placa de E/S.	<ol style="list-style-type: none">1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.2. Substitua a placa de sistema.
304-Keyboard or System Unit Error (Erro do teclado ou da unidade de sistema)	Falha do teclado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.2. Verifique se existem teclas premidas.3. Substitua o teclado.4. Substitua a placa de sistema.
501-Display Adapter Failure (Falha da placa gráfica)	Controlador da placa gráfica.	<ol style="list-style-type: none">1. Volte a encaixar a placa gráfica (se for o caso).2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS na página 66.)3. Verifique se o cabo do monitor e o monitor estão ligados.4. Substitua a placa gráfica (se possível).
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">1. Volte a encaixar a ventoinha da CPU.2. Volte a encaixar o cabo da ventoinha.3. Substitua a ventoinha da CPU.
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">1. Volte a encaixar a ventoinha do chassis, posterior ou frontal.2. Volte a encaixar o cabo da ventoinha.3. Substitua a ventoinha do chassis, posterior ou frontal.

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

Mensagem do painel de controlo	Descrição	Acção recomendada
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">1. Volte a encaixar a ventoinha da CPU ou do chassis.2. Volte a encaixar o cabo da ventoinha.3. Substitua a ventoinha da CPU ou do chassis.
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">1. Verifique e/ou substitua os cabos.2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS na página 66.)3. Substitua a unidade de disquetes.4. Substitua a placa de sistema.
605-Diskette Drive Type Error (Erro do tipo de unidade de disquetes)	Não correspondência do tipo de unidade.	<ol style="list-style-type: none">1. Desligue quaisquer outros dispositivos de controladores de disquetes (unidades de banda).2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS na página 66.)
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.
Falhou a inicialização do dispositivo 921 na ranhura PCI Express	Existe um problema/incompatibilidade com este dispositivo e o sistema ou ligação PCI Express não puderam ser transformados em x1.	Tente reinicializar o sistema. Se o erro voltar a ocorrer, o dispositivo pode não funcionar com este sistema
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">1. Remova todas as placas de expansão da porta série.2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS na página 66.)3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitário do Computer Setup ou do Windows.

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

Mensagem do painel de controlo	Descrição	Acção recomendada
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"> 1. Remova todas as placas de expansão da porta série. 2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS na página 66.) 3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitários do Computer Setup ou do Windows.
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"> 1. Remova todas as placas de expansão da porta série. 2. Limpe a CMOS. Consulte o Apêndice B, Segurança da palavra-passe e reposição da CMOS na página 66.) 3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitários do Computer Setup ou do Windows.
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 correcções de firmware que irão corrigir mensagens de erro incorrectas.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 Storage (Armazenamento) > DPS Self-test (Auto-teste DPS). 2. Aplique a correcção de firmware, se aplicável. (Disponível em http://www.hp.com/support.) 3. Efectue uma cópia de segurança do conteúdo e substitua a unidade de disco rígido.
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 2 e SATA 3.	Certifique-se de que os conectores SATA são utilizados por ordem ascendente. 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 2.
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 Storage (Armazenamento) > Storage Options (Opções de armazenamento) > SATA Emulation (Emulação SATA) para IDE e seleccione File (Ficheiro) > Save Changes and Exit (Guardar alterações e sair). Volte a entrar no Computer Setup e seleccione Security (Segurança) > Drivelock Security (Segurança DriveLock). Para cada dispositivo SATA com capacidade Drivelock, certifique-se de que Drivelock está Disabled (Desactivado). Por fim, volte a mudar Storage (Armazenamento) > Storage Options (Opções de armazenamento) > SATA Emulation (Emulação SATA) para RAID e seleccione File (Ficheiro) > Save

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

Mensagem do painel de controlo	Descrição	Acção recomendada
		Changes and Exit (Guardar alterações e sair).
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">1. Actualize o BIOS para a versão adequada.2. Altere o processador.
2200-PMM Allocation Error during MEBx Download (Erro de Atribuição PMM durante a Transferência de MEBx)	Erro de memória durante a execução do POST da ROM da opção ROM das Extensões BIOS do ME (Management Engine).	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie o computador.2. Desligue o cabo de alimentação, volte a encaixar os módulos de memória e reinicie o computador.3. Se a configuração da memória tiver sido mudada recentemente, desligue o computador, restaure a configuração da memória original e reinicie o computador.4. Se o erro persistir, substitua a placa de sistema.
2201-MEBx Module did not checksum correctly (A soma de verificação do Módulo MEBx não está correcta)	Erro de memória durante a execução do POST da ROM da opção ROM das Extensões BIOS do ME (Management Engine).	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie o computador.2. Desligue o cabo de alimentação, volte a encaixar os módulos de memória e reinicie o computador.3. Se a configuração da memória tiver sido mudada recentemente, desligue o cabo de alimentação, restaure a configuração da memória original e reinicie o computador.4. Se o erro persistir, substitua a placa de sistema.
2202-PMM Allocation Error during MEBx Download (Erro de Desatribuição PMM durante a limpeza de MEBx)	Erro de memória durante a execução do POST da ROM da opção ROM das Extensões BIOS do ME (Management Engine).	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie o computador.2. Desligue o cabo de alimentação, volte a encaixar os módulos de memória e reinicie o computador.3. Se a configuração da memória tiver sido mudada recentemente, desligue o cabo de alimentação, restaure a configuração da memória original e reinicie o computador.4. Se o erro persistir, substitua a placa de sistema.
2202-PMM Allocation Error during MEBx Download (Erro de Atribuição PMM durante a execução de MEBx)	A selecção ou saída de MEBx resultou numa falha de configuração.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie o computador.2. Desligue o cabo de alimentação, volte a encaixar os módulos de memória e reinicie o computador.3. Se a configuração da memória tiver sido mudada recentemente, desligue o cabo de alimentação, restaure a

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

Mensagem do painel de controlo	Descrição	Ação recomendada
		configuração da memória original e reinicie o computador.
		4. Se o erro persistir, substitua a placa de sistema.
2204-Inventory error during MEBx execution (Erro de inventário durante a execução de MEBx)	Informação da BIOS passada para MEBx resultou numa falha.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie o computador.2. Se o erro persistir, actualize a versão mais recente da BIOS.3. Se, mesmo assim, o erro persistir, substitua a placa de sistema.
2205-Interface error during MEBx execution (Erro de interface durante a execução de MEBx)	Erro de hardware na operação MEBx durante a comunicação com o ME.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie o computador.2. Se o erro persistir, actualize a versão mais recente da BIOS.3. Se, mesmo assim, o erro persistir, substitua a placa de sistema.
2211-Memória não configurada correctamente para uma execução MEBx adequada.	DIMM1 não está instalado.	Certifique-se de que existe um módulo de memória no socket DIMM1 preto e que está correctamente encaixado.
Invalid Electronic Serial Number (Número de série electrónico inválido)	Número de série electrónico inválido.	Introduza o número de série correcto no Computer Setup.
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">1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.2. Verifique se existem pinos dobrados ou em falta no conector.3. Verifique se existem teclas premidas.4. Substitua o teclado.
Parity Check 2 (Verificação de paridade 2)	Falha na RAM de paridade.	Execute o Computer Setup e os utilitários de diagnóstico.

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.

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	Ação 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">1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.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.3. Se a ventoinha estiver ligada mas não funcionar, substitua o conjunto dissipador de calor/ventoinha.4. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.
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">1. Verifique se o processador está instalado.2. Volte a encaixar o processador.

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 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). OU Está a ser utilizado o adaptador de alimentação externo incorrecto no USDT.	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 3. Substitua a fonte de alimentação. 4. Substitua a placa de sistema. <p>OU</p> <p>O adaptador de alimentação USDT deve estar a 135 W e utilizar a tecnologia Smart ID antes de se iniciar o sistema. Substitua o adaptador de alimentação pelo adaptador de alimentação USDT fornecido HP.</p>
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>CUIDADO: 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"> 1. Volte a colocar os DIMMs. 2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito. 3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP. 4. Substitua a placa de sistema.
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"> 1. Reinstale a placa gráfica. 2. Substitua a placa gráfica. 3. Substitua a placa de sistema. <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 segundos. O sinal sonoro pára após cinco repetições, mas os	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	Ação recomendada
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">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> para mais informações2. Substitua a placa de sistema.
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">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.2. Desligue o cabo de energia do computador, aguarde 30 segundos e volte a ligar o cabo de energia ao computador.3. Substitua a placa de sistema.4. Substitua o processador.
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">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.2. Após a placa danificada ter sido identificada, remova-a e substitua-a.3. Substitua a placa de sistema.
LED de alimentação vermelho, a piscar onze 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.	11	O processador actual não suporta uma funcionalidade anteriormente activada neste sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale um processador com capacidade TXT.2. Desactive a funcionalidade TXT no utilitário Computer Setup (F10).3. Volte a instalar o processador original.
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">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.2. Substitua a placa de sistema. <p>OU</p>

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

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
			<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 data-bbox="995 359 1433 407">1. Verifique se a unidade está ligada a uma tomada de CA em funcionamento.<li data-bbox="995 436 1433 506">2. Abra a tampa e verifique se o botão de alimentação está correctamente ligado à placa de sistema.<li data-bbox="995 535 1465 590">3. Verifique se os cabos de alimentação estão correctamente ligados à placa de sistema.<li data-bbox="995 619 1465 743">4. Verifique se o indicador luminoso de 5 V_{aux} da placa de sistema está aceso. Se estiver aceso, substitua o botão de alimentação. Se o problema persistir, substitua a placa de sistema.<li data-bbox="995 772 1465 926">5. Se a luz 5 V_{aux} na placa do sistema não estiver acesa, remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que se acenda a luz 5 V_{aux} na placa do sistema. Se o problema persistir, substitua a fonte de alimentação.

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, pode limpar essa palavra-passe para conseguir aceder às informações contidas no computador, repondo o jumper da palavra-passe.

- △ **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)* para obter informações sobre a cópia de segurança das 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 *Informações sobre Normas e Segurança* para 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 Assistência e Componentes (IPSM) do respectivo sistema. O IPSM 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)* para obter instruções sobre a utilização do Computer Setup.

Limpar e repor a CMOS

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

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

O processo de limpeza da CMOS irá limpar as definições Active Management Technology (AMT) no utilitário Management Engine BIOS Extension (MEBx), incluindo a palavra-passe. A palavra-passe será reposta para "admin" e terá que ser redefinida. As definições AMT terão também que ser redefinidas. Para aceder ao MEBx, prima **Ctrl+P** durante o POST.

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 *Informações sobre Normas e Segurança* para 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)* para obter informações sobre a cópia de segurança das 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 Assistência e Componentes (IPSM) 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.

Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* para obter instruções sobre a utilização do Computer Setup.

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.

Serão apresentadas cinco opções de cabeçalho no menu Computer Setup Utilities: **File** (Ficheiro), **Storage** (Armazenamento), **Security** (Segurança), **Power** (Alimentação), e **Advanced** (Avançado).

3. Seleccione **Storage** (Armazenamento) > **DPS Self-Test** (Auto-teste DPS).

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 Remissivo

- C**
 - CMOS
 - efectuar cópia de segurança 66
 - limpar e repor 68
 - códigos
 - de erro 54
 - sonoros 62
 - códigos audíveis 62
 - códigos de erro numéricos 55
 - códigos sonoros 62
- D**
 - Drive Protection System (DPS) 70
- F**
 - funcionalidade Wake-on-LAN 39
- I**
 - Insight Diagnostics 1
- L**
 - LEDs
 - de alimentação
 - intermitente 62
 - intermitentes no teclado PS/2 62
 - LEDs intermitentes 62
- M**
 - mensagens
 - de erro 55
 - Mensagens de erro do POST 54
- O**
 - opções de arranque
 - Full Boot (Arranque integral) 54
 - Quick Boot (Arranque rápido) 54
- P**
 - painel de acesso, bloqueado 13
 - palavra-passe
 - activação 66
 - configuração 66
 - limpar 66
 - palavra-passe de activação 66
 - palavra-passe de configuração 66
 - Problema de leitores de cartões multimédia 25
 - problemas
 - acesso à Internet 50
 - alimentação 16
 - áudio 32
 - CD-ROM ou DVD 45
 - disquete 18
 - gerais 12
 - impressora 34
 - instalação de hardware 37
 - memória 42
 - monitor 27
 - painel frontal 49
 - processador 44
 - rato 35
 - rede 39
 - Resolver problema de leitores de cartões multimédia 25
 - software 52
 - teclado 35
 - unidade de disco rígido 21
 - unidade Flash 48
 - problemas da unidade de leitura óptica 45
 - problemas da unidade Flash 48
 - problemas de alimentação 16
 - problemas de arranque 47
 - problemas de áudio 32
 - problemas de memória 42
 - problemas de rede 39
 - problemas do painel frontal 49
 - problemas do teclado 35
 - problemas em disquetes 18
 - problemas gerais 12
 - problemas na impressora 34
 - problemas na instalação do hardware 37
 - problemas na unidade de disco rígido 21
 - problemas no acesso à Internet 50
 - Problemas no CD-ROM ou DVD 45
 - problemas no monitor 27
 - problemas no processador 44
 - problemas no rato 35
- R**
 - repor
 - CMOS 66
 - jumper da palavra-passe 66
- S**
 - segurança e conforto 9
 - software
 - efectuar cópia de segurança 7
 - problemas 52
 - sugestões úteis 10
 - Suporte a clientes 9, 53

U

utilitário de diagnósticos 1