

# Guia de Solução de Problemas – Série dx7500

## Business PC HP Compaq

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas à alteração sem aviso.

Microsoft, Windows e Windows Vista são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser inferida como constituindo uma garantia adicional. A HP não será responsável por erros técnicos ou editoriais ou por omissões aqui contidas.

Este documento contém informações de propriedade protegidas por direitos autorais. Nenhuma parte deste documento pode ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para qualquer outro idioma sem a permissão prévia e por escrito da Hewlett-Packard Company.

## **Guia de Solução de Problemas**

Business PC HP Compaq

Série dx7500

Primeira edição: agosto de 2008

Número de peça: 498185-201

## Sobre Este Guia

---

- ⚠ **AVISO!** O texto apresentado dessa maneira indica que a não-observância das orientações poderá resultar em lesões corporais ou morte.
  - ⚠ **CUIDADO:** O texto apresentado dessa maneira indica que a não-observância das orientações poderá resultar em danos ao equipamento ou perda de informações.
  - 📄 **NOTA:** O texto apresentado dessa maneira oferece informação adicional importante.
-



---

# Conteúdo

## 1 Recursos para diagnósticos do computador

|  |   |
|--|---|
| HP Insight Diagnostics .....   | 1 |
| Acesso ao HP Insight Diagnostics .....   | 1 |
| Guia pesquisa .....  | 2 |
| Guia Teste .....   | 3 |
| Guia Status .....  | 4 |
| Guia Log .....   | 4 |
| Guia Ajuda .....   | 5 |
| Salvar e imprimir informações no software HP Insight Diagnostics .....             | 5 |
| Fazendo o download da versão mais recente do software HP Insight Diagnostics ..... | 5 |
| Proteção do software .....   | 6 |
| HP Backup and Recovery Manager .....   | 7 |

## 2 Solução de problemas sem diagnóstico

|   |    |
|---|----|
| Segurança e conforto .....                                  | 8  |
| Antes de ligar para o suporte técnico .....                 | 8  |
| Dicas Úteis .....   | 9  |
| Solução de problemas gerais .....                           | 11 |
| Solução de Problemas de Energia .....                       | 15 |
| Solução de problemas de disquete .....                      | 16 |
| Solução de problemas de unidade de disco rígido .....       | 19 |
| Solução de problemas com leitor de cartão de mídia .....    | 21 |
| Solução de problemas de vídeo .....                         | 23 |
| Solução de problemas de áudio .....                         | 27 |
| Solução de problemas de impressora .....                    | 29 |
| Solução de problemas de teclado e mouse .....               | 30 |
| Solução de problemas de instalação de hardware .....        | 32 |
| Solução de Problemas de Rede .....                          | 34 |
| Solução de problemas de memória .....                       | 37 |
| Solução de problemas de CD-ROM e DVD .....                  | 39 |
| Solução de Problemas com Unidade Flash USB .....            | 41 |
| Solução de problemas de componentes do painel frontal ..... | 42 |
| Solução de problemas de acesso à Internet .....             | 43 |
| Solução de problemas de software .....                      | 45 |

|   |    |
|---|----|
| Interpretação de Códigos Audíveis do POST ..... | 46 |
| Redefinição do Jumper da Senha .....            | 48 |
| Redefinição do Jumper da CMOS .....             | 49 |
| Contato com o suporte ao cliente .....          | 50 |

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| <b>Índice .....</b> | <b>51</b> |
|---------------------|-----------|

---

# 1 Recursos para diagnósticos do computador

## HP Insight Diagnostics

 **NOTA:** O software HP Insight Diagnostics está incluído no CD de apenas alguns modelos de computador.

O utilitário HP Insight Diagnostics permite visualizar as informações da configuração de hardware do computador e executar testes de diagnóstico de hardware nos subsistemas do computador. Esse utilitário simplifica o processo de efetivamente identificar, diagnosticar e isolar problemas de hardware.

A guia **Pesquisa** é exibida quando se invoca o software HP Insight Diagnostics. Essa guia mostra a configuração atual do computador. A guia **Pesquisa** oferece acesso a diversas categorias de informação sobre o computador. Outras guias oferecem informações adicionais, incluindo opções de teste para diagnóstico e resultados dos testes. As informações apresentadas em cada uma das telas do utilitário podem ser salvas como um arquivo html e armazenadas em um disquete ou em uma unidade flash USB.

Utilize o HP Insight Diagnostics para determinar se todos os dispositivos instalados no computador são reconhecidos pelo sistema e funcionam adequadamente. A execução de testes, embora opcional, é recomendável após a instalação ou conexão de um novo dispositivo.

Testes devem ser efetuados e seus resultados salvos e impressos, para que se tenha disponível relatórios impressos antes de telefonar para o Centro de suporte ao cliente.

 **NOTA:** Dispositivos de terceiros podem não ser detectados pelo software HP Insight Diagnostics.

## Acesso ao HP Insight Diagnostics

Para acessar o HP Insight Diagnostics, você deve criar um Conjunto de Discos de Recuperação, em seguida inicializar a partir do CD que contém o utilitário. Também pode ser feito download do HP Insight Diagnostics a partir de <http://www.hp.com.br>. Consulte [Fazendo o download da versão mais recente do software HP Insight Diagnostics na página 5](#) para obter mais informações.

 **NOTA:** O HP Insight Diagnostics está incluído como parte do Conjunto de Discos de Recuperação somente com alguns modelos de computador.

Se você estiver pronto para criar um Conjunto de Discos de Recuperação, inicie o procedimento a seguir no passo 4.

1. Clique em **Iniciar > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir o Gerenciador de Backup e Recuperação, em seguida clique em **Avançar**.
2. Selecione **Criar um conjunto de discos de recuperação (Recomendado)** e clique em **Avançar**.
3. Siga as instruções do assistente para criar um Conjunto de Discos de Recuperação.
4. Use o Windows Explorer para procurar o Conjunto de Discos de Recuperação para o CD no diretório **compaq\hpdiags**.
5. Enquanto o computador estiver ligado, insira o CD na unidade óptica do computador.
6. Encerre o sistema operacional e desligue o computador.
7. Ligue o computador. O sistema será inicializado pelo CD.

 **NOTA:** Se o sistema não inicializar pelo CD na unidade óptica, poderá ser necessário alterar a seqüência de inicialização no Utilitário de Configuração (F10), de modo que o sistema tente inicializar pela unidade óptica antes de fazê-lo pela unidade de disco rígido. Consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* para obter mais informações.

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

 **NOTA:** A HP recomenda que aceite o teclado padrão designado para o seu idioma, a não ser que deseje testar um teclado específico.

9. Na página do Contrato de Licença do Usuário Final, clique em **Concordo** se concordar com os termos. O utilitário HP Insight Diagnostics será iniciado com a guia **Pesquisa** sendo exibida.

## Guia pesquisa

A guia **Pesquisa** mostra importantes informações sobre a configuração do sistema.

Na seção **Visualizar nível**, é possível selecionar **Sumário** para se visualizar dados limitados da configuração, ou selecionar **Avançado** para visualizar todos os dados na categoria selecionada.

Na seção **Categoria**, você pode selecionar as seguintes categorias de informação para exibir:

**Todas** — Apresenta uma lista de todas as categorias de informação sobre o computador.

**Visão geral** — Apresenta uma lista de informações gerais sobre o computador.

**Arquitetura** — Apresenta informações sobre o BIOS do sistema e sobre dispositivos PCI.

**Controle de equipamentos** — Apresenta a etiqueta do equipamento, o número de série do sistema e informações sobre o processador.

**Comunicação** — Apresenta informações sobre as configurações das portas paralela (LPT), serial (COM), USB e controladores de rede do computador.

**Gráficos** — Apresenta informações sobre o controlador gráfico do computador.

**Dispositivos de entrada** — Apresenta informações sobre teclado, mouse e outros dispositivos de entrada conectados ao computador.

**Memória** — Apresenta informações sobre toda a memória do computador. Isso inclui slots de memória na placa de sistema e quaisquer módulos de memória instalados.

**Outros** — Apresenta informações da versão do HP Insight Diagnostics, informações obtidas da memória de configuração do computador (CMOS), dados da placa de sistema e dados do BIOS de gerenciamento do sistema.

**Armazenamento** — Apresenta informações sobre a mídia de armazenamento conectada ao computador. Essa lista inclui todos os discos fixos, unidades de disquete e unidades ópticas.

**Sistema** — Apresenta informações sobre o modelo do computador, processador, chassi e BIOS, além de informações sobre o alto-falante interno e barramento PCI.

## Guia Teste

A guia **Teste** permite selecionar diversas partes do sistema a serem testadas. Você também pode escolher o tipo de teste e modo de teste.

Existem três tipos de teste à escolha:

- **Teste Rápido** — Fornece um script pré-determinado onde uma amostra de cada componente de hardware é verificada, não exigindo intervenção do usuário nos modos Não-assistido ou Interativo para dispositivos de teclado e mouse.
- **Teste completo** — Fornece um script pré-determinado onde cada componente de hardware é completamente testado. Existem mais testes disponíveis no modo interativo, mas eles exigem a intervenção do usuário.
- **Teste personalizado** — Fornece a maior flexibilidade de controle no teste de um sistema. O modo teste personalizado permite selecionar especificamente quais serão dispositivos e os parâmetros do teste a ser realizado.

Para cada tipo de teste, existem dois modos de teste à escolha:

- **Modo interativo** — Oferece máximo controle sobre o processo de teste. O software de diagnóstico solicitará entradas durante os testes que requerem interação. É também possível determinar se o teste passou ou falhou.
- **Modo não-assistido** — Não apresenta solicitações nem requer interação. Se algum erro for encontrado, esse erro será exibido quando o teste terminar.

Para iniciar o teste:

1. Selecione a guia **Teste**.
2. Selecione a guia do tipo de teste que deseja executar: **Rápido**, **Completo** ou **Personalizado**.
3. Selecione o **Modo de teste**: **Modo interativo** ou **Modo não assistido**.
4. Selecione como o teste deve ser executado, **Número de Repetições** ou **Tempo Total de Teste**. Quando optar pelo teste para executar um determinado número de repetições, digite o número de repetições a serem realizadas. Se desejar efetuar o teste de diagnóstico para um período específico, digite o valor do tempo em minutos.
5. Se executar o Teste Rápido ou o Teste Completo, selecione o dispositivo a ser testado a partir da lista de verificação. Se executar um Teste Personalizado, clique no botão **Expandir** e selecione

os dispositivos a serem testados, ou clique no botão **Selecionar Tudo** para selecionar todos os dispositivos.

6. Clique no botão **Iniciar Teste** na parte inferior direita da tela para iniciar o teste. A guia **Status**, que permite monitorar o andamento do teste, é automaticamente exibida durante o processo. Quando o teste estiver concluído, a guia **Status** mostra se o dispositivo passou ou falhou.
7. Se forem encontrados erros, vá até a guia **Log** e clique em **Log de Erros** para exibir informações detalhadas e ações recomendadas.

## Guia Status

A guia **Status** exibe o status dos testes selecionados. O tipo de teste executado (**Rápido**, **Completo** ou **Personalizado**) também é apresentado. A barra de progresso principal exibe o percentual concluído do atual conjunto de testes. Durante o andamento do teste, será exibido o botão **Cancelar Teste** caso deseje cancelá-lo.

Após a conclusão do teste, o botão **Cancelar Teste** será substituído pelo botão **Testar Novamente**. O botão **Testar Novamente** irá refazer o último conjunto de testes executados. Isso permite executar os testes novamente sem ter que introduzir novamente os dados na guia **Teste**.

A guia **Status** também mostra:

- Os dispositivos sendo testados
- O status do teste (em execução, aprovado ou reprovado) de cada dispositivo sendo testado
- O andamento geral do teste de todos os dispositivos sendo testados
- O andamento geral do teste de todos os dispositivos sendo testados
- Os tempos de teste decorridos para cada dispositivo sendo testados

## Guia Log

A guia **Log** contém uma guia **Log de Teste** e uma guia **Log de Erro**.

O **Log de teste** exibe todos os testes executados, o número de vezes da execução, o número de vezes que o teste falhou e o tempo decorrido para concluir cada teste. O botão **Limpar log de teste** limpa o conteúdo do **Log de teste**.

O **Log de erros** exibe os testes dos dispositivos que falharam nos testes de diagnóstico e incluem as colunas de informação a seguir.

- A seção **Dispositivo** exibe o dispositivo testado.
- A seção **Teste** exibe o dispositivo o tipo de teste executado.
- A seção de **Descrição** descreve o erro encontrado no teste de diagnóstico.
- O **Reparo recomendado** apresenta a ação recomendada para resolver a falha de hardware.
- A **Contagem de falhas** é o número de vezes que dispositivo falhou no teste.
- O **Código do Erro** fornece o código numérico da falha. Os códigos de erro estão definidos na guia **Ajuda**.

O botão **Limpar log de erros** limpa o conteúdo do log de erros.

## Guia Ajuda

A guia **Ajuda** contém uma guia **HP Insight Diagnostics**, uma guia **Códigos de Erros** e uma guia **Componentes de Teste**.

A guia **HP Insight Diagnostics** contém os tópicos de ajuda e inclui recursos de pesquisa e índice.

A guia **Códigos de erro** oferece a descrição de cada código de erro numérico que aparece na guia **Log de erro**, localizada na guia **Log**. Cada código possui uma **Mensagem** de erro correspondente e uma ação de **Reparo recomendado** que deve ajudar a resolver o problema. Para localizar rapidamente a descrição de um código de erro, digite o código na guia existente na parte superior da janela e clique no botão **Localizar códigos de erro**.

A guia **Componentes do teste** exibe informações de baixo nível sobre os testes sendo executados.

## Salvar e imprimir informações no software HP Insight Diagnostics

Você pode salvar as informações exibidas no HP Insight Diagnostics nas guias **Pesquisa** e **Log** para um disquete ou uma unidade flash USB 2.0 (64 MB ou superior). Você não pode salvar em uma unidade de disco rígido. O sistema irá criar automaticamente um arquivo html com a mesma aparência e as mesmas informações apresentadas na tela.

1. Insira um disquete ou uma unidade flash USB 2.0 (precisa ter a capacidade de 64 MB ou superior). Não são admitidas unidades flash USB 1.0.
2. Clique no botão **Salvar** localizados na parte inferior direita da tela.
3. Selecione **Salvar em disquete** ou **Salvar em Key USB**.
4. Digite um nome de arquivo na caixa **Nome do Arquivo** e clique no botão **Salvar**. Um arquivo html será salvo no disquete ou na unidade flash USB que foi inserido.

---

 **NOTA:** Não remova o disquete ou Key USB até receber a mensagem indicando que o arquivo html foi gravado na mídia.

---

5. Imprima as informações a partir do dispositivo de armazenamento utilizado para salvá-las.

---

 **NOTA:** Para sair do software HP Insight Diagnostics, clique no botão **Sair de Diagnósticos** no canto inferior esquerdo da tela, em seguida, retire o CD da unidade óptica.

---

## Fazendo o download da versão mais recente do software HP Insight Diagnostics

1. Visite <http://www.hp.com.br>.
2. Clique no link **Suporte e Drivers**.
3. Selecione **Download de drivers e software (e firmware)**.
4. Digite o número do produto (por exemplo, dx7500) na caixa de texto e pressione a tecla **Enter**.
5. Selecione o modelo específico do computador.
6. Selecione o Sistema Operacional.
7. Clique no link **Diagnóstico** (Diagnósticos).

8. Clique em **HP Insight Diagnostics Offline Edition**.

9. Clique no botão **Download**.

---

 **NOTA:** O download inclui instruções de como criar um CD de inicialização.

---

## Proteção do software

Para proteger o software contra danos ou perdas, será necessário manter uma cópia backup de todos os programas, aplicativos e arquivos de sistema armazenados na unidade de disco rígido. Consulte a documentação do sistema operacional ou do utilitário de backup para obter instruções sobre como fazer cópias de backup dos arquivos de dados.

# HP Backup and Recovery Manager

O HP Backup and Recovery Manager é um aplicativo versátil e fácil de usar que permite a você fazer backup e recuperar a unidade de disco rígido principal do PC. O aplicativo trabalha com o Windows para criar backups do Windows, de todos os aplicativos e todos os arquivos de dados. Os backups podem ser programados para execução automática em intervalos determinados ou podem ser inicializados manualmente. Os arquivos importantes podem ser arquivados separadamente, a partir de backups regulares.

HP Backup and Recovery Manager é pré-instalado na unidade C: e cria uma Partição de Recuperação.

Pontos de Recuperação e backup de arquivos podem ser copiados para discos de CD ou DVD, enquanto todos os backups podem ser copiados para a rede ou unidades de disco rígido secundários.

É altamente recomendado que você crie o Conjunto de Discos de Recuperação antes de utilizar o computador e programar os backups automáticos de Ponto de Recuperação.

Para criar o Conjunto de Discos de Recuperação:

1. Clique em **Iniciar > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir o Gerenciador de Backup e Recuperação, em seguida clique em **Avançar**.
2. Selecione **Criar um conjunto de discos de recuperação (Recomendado)** e clique em **Avançar**.
3. Siga as instruções do assistente.

Para obter mais informações sobre como utilizar o HP Backup and Recovery Manager, consulte o *Guia do Usuário do HP Backup and Recovery Manager* selecionando **Iniciar > HP Backup and Recovery > Manual do HP Backup and Recovery Manager Manual**.

 **NOTA:** Você pode solicitar um Conjunto de Discos de Recuperação da HP ligando para o centro de suporte HP. Vá para o seguinte Web site, selecione sua região, e clique no link **Suporte técnico após sua compra** no título **Fale com a HP** para obter o número de telefone do centro de suporte para sua região.

[http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html)

---

## 2 Solução de problemas sem diagnóstico

Este capítulo apresenta informações sobre como identificar e corrigir pequenos problemas de software e hardware, tais como unidades de disquete, unidades de disco rígido, unidades ópticas, gráficos, áudio e memória. Se você encontrar problemas no computador, consulte as tabelas neste capítulo quanto às prováveis causas e soluções.

### Segurança e conforto

⚠ **AVISO!** O uso incorreto do computador ou a falha ao estabelecer um ambiente de trabalho seguro e confortável pode resultar em desconforto ou lesões pessoais sérias. Consulte o *Guia de Segurança e Conforto* em <http://www.hp.com/ergo> para obter mais informações sobre como escolher uma área de trabalho e criar um ambiente de trabalho confortável e seguro. Este equipamento foi testado e está de acordo com os limites para um dispositivo digital, Classe B, de acordo com a Parte 15 das Normas da FCC. Para obter mais informações, consulte o *Guia Informações de Normas e Segurança*.

### Antes de ligar para o suporte técnico

Se você estiver enfrentando problemas com o computador, tente executar as soluções apropriadas abaixo para tentar isolar o problema exato antes de ligar para o suporte técnico.

- Executar a ferramenta de diagnósticos HP.
- Execute o auto-teste da unidade de disco rígido em Utilitário de Configuração. Consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* para obter mais informações.
- Preste atenção aos bipes do computador. Os bipes são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte o [Interpretação de Códigos Audíveis do POST na página 46](#) para obter mais informações.
- Caso a tela esteja em branco, conecte o monitor em uma porta de vídeo diferente no computador, se alguma estiver disponível. Ou, substitua o monitor por outro que esteja funcionando corretamente.
- Caso esteja conectado em rede, conecte outro computador com um cabo diferente na rede. Pode estar havendo um problema no conector de rede ou cabo.
- Caso tenha adicionado recentemente algum novo hardware, remova-o e veja se o computador funciona corretamente.
- Caso tenha adicionado recentemente algum novo software, desinstale-o e verifique se o computador funciona corretamente.
- Inicialize o computador no modo de segurança para verificar se ele será inicializado sem todos os drivers carregados. Ao inicializar o sistema operacional, utilize "Última configuração conhecida."

- Consulte o abrangente suporte técnico on-line em <http://www.hp.com.br/suporte>.
- Consulte [Dicas Úteis na página 9](#) neste guia.

Para ajudá-lo a resolver problemas on-line, o HP Instant Support Professional Edition fornece diagnósticos de solução automática. Caso você precise entrar em contato com o suporte HP, utilize o recurso de bate-papo on-line do HP Instant Support Professional Edition. Acesse o HP Instant Support Professional Edition em: <http://www.hp.com/go/ispe>.

Acesse o Business Support Centre (BSC) em <http://www.hp.com/go/bizsupport> para obter as informações de suporte on-line mais recentes, software e drivers, notificação pró-ativa e entrar em contato com a comunidade mundial de colegas e especialistas da HP.

Caso seja necessário chamar a assistência técnica, fique preparado para executar as etapas descritas a seguir a fim de assegurar que a chamada seja tratada corretamente:

- Esteja em frente ao computador quando ligar.
- Antes de ligar, anote o número de série do computador, o número de identificação (ID) do produto e o número de série do monitor.
- Gaste algum tempo tentando solucionar o problema com o técnico.
- Remova qualquer hardware que tenha sido recentemente adicionado ao sistema.
- Remova qualquer software que tenha sido recentemente instalado.
- Restaure o sistema a partir do Conjunto de Discos de Recuperação que você criou ou restaure o sistema para a condição original de fábrica no HP Backup and Recovery Manager.

---

△ **CAUIDADO:** Restaurar o sistema apagará todos os dados armazenados na unidade de disco rígido. Lembre-se de fazer backup de todos os arquivos de dados antes de executar o processo de restauração.

 **NOTA:** Para obter informações sobre vendas e atualizações de garantia (CarePaks), telefone para seu distribuidor ou assistência técnica autorizada local.

---

## Dicas Úteis

Se encontrar problemas no computador, monitor ou software, consulte a lista de sugestões gerais a seguir antes de tomar alguma atitude:

- Verifique se o computador e o monitor estão conectados a uma tomada elétrica que esteja funcionando.
- Verifique se a chave seletora de tensão (alguns modelos) está ajustada na tensão correta de sua região (115 V ou 230 V).
- Verifique se o computador está ligado e a luz verde de alimentação está acesa.
- Verifique se o monitor está ligado e a luz do monitor está acesa.
- Preste atenção aos bipes do computador. Os bipes são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte o [Interpretação de Códigos Audíveis do POST na página 46](#) para obter mais informações.
- Aumente o brilho e o contraste do monitor se o monitor estiver escuro.

- Pressione e mantenha pressionada qualquer tecla. Se o sistema emitir um bipe, isso significa que o teclado deve estar funcionando corretamente.
  - Examine todas as conexões de cabo para verificar se há conexões frouxas ou incorretas.
  - Acione o computador pressionando qualquer tecla do teclado ou o botão Liga/Desliga. Caso o sistema permaneça no modo suspensão, desligue o computador pressionando e mantendo pressionado o botão Liga/Desliga pelo menos por quatro segundos, então pressione o botão novamente para reiniciar o computador. Se o sistema não desligar, desconecte o cabo de alimentação da tomada, aguarde alguns segundos, e conecte-o novamente. O computador reinicia se ele estiver configurado para iniciar automaticamente assim que a alimentação é restaurada em Utilitário de Configuração. Se o computador não reiniciar, pressione o botão Liga/Desliga para inicializá-lo.
  - Configure novamente o computador após instalar uma placa de expansão ou outro opcional que não seja plug and play. Consulte [Solução de problemas de instalação de hardware na página 32](#) para obter instruções.
  - Certifique-se que todos os drivers de dispositivos necessários foram instalados. Por exemplo, se estiver utilizando uma impressora, será necessário um driver para o modelo da impressora.
  - Remova toda mídia inicializável (disquete, CD ou dispositivo USB) do sistema antes de ligá-lo.
  - Se você tiver instalado um outro sistema operacional diferente do instalado na fábrica, verifique se esse sistema é admitido pelo seu computador.
  - Caso o sistema possua várias fontes de vídeo (adaptadores integrados, PCI ou PCI-Express) instaladas (vídeo integrado somente em determinados modelos) e um único monitor, o monitor precisa estar conectado no respectivo conector na fonte selecionada como sendo o adaptador VGA primário. Durante a inicialização, os demais conectores para monitor estarão desativados e, assim, o monitor não funcionará se estiver conectado a qualquer um deles. É possível selecionar qual fonte será a VGA padrão no Utilitário de Configuração.
- 
- △ **CUIDADO:** Quando o computador está ligado a uma fonte de alimentação de CA, a placa do sistema é constantemente alimentada por tensão. Você deve desconectar o cabo de alimentação da fonte de energia antes de abrir o computador, a fim de evitar danos à placa de sistema ou a outro componente do sistema.
-

# Solução de problemas gerais

Você provavelmente será capaz de solucionar facilmente os problemas gerais descritos nesta seção. Se algum problema persistir e você mesmo não conseguir solucioná-lo ou se você não estiver disposto a executar a operação, entre em contato com um distribuidor ou revendedor autorizado.

- ⚠ **AVISO!** Quando o computador está conectado a uma fonte de alimentação de CA, a placa do sistema é continuamente alimentada. Para reduzir o risco de lesões provocadas por choque elétrico e/ou superfícies quentes, desconecte o cabo de alimentação da tomada e deixe os componentes internos do sistema esfriarem antes de tocá-los.

## Tabela 2-1 Solução de problemas gerais

### O computador parece estar travado e não desliga quando o botão Liga/Desliga é pressionado.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O controle de software do botão Liga/Desliga não funciona. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga durante pelo menos quatro segundos até que o computador seja desligado.</li><li>2. Desconecte o cabo de alimentação da tomada de energia.</li></ol> |

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

| Motivo                                       | Solução   |
|--|---|
| O computador está no modo <b>Em espera</b> . | Para sair do modo <b>Em espera</b> , pressione o botão Liga/Desliga ou pressione qualquer tecla.<br><b>CUIDADO:</b> Ao tentar sair do modo <b>Em espera</b> , não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados não salvos. |
| O sistema travou.                            | Reinicie o computador.  |

### A data e o horário exibidos no computador estão incorretos.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| A bateria do RTC (relógio em tempo real) talvez precise ser substituída.<br><b>NOTA:</b> Conectar o computador em uma tomada de energia de CA prolonga a vida da bateria do RTC. | Primeiramente, redefina a data e hora no <b>Painel de controle</b> (o Utilitário de Configuração também pode ser usado para atualizar a data e a hora do RTC). Se o problema persistir, substitua a bateria do RTC. Consulte o <i>Guia de Hardware</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova bateria ou entre em contato com o representante ou revendedor autorizado para substituir a bateria do RTC. |

### O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são utilizadas.

| Motivo                                      | Solução   |
|---|---|
| A tecla <b>Num Lock</b> pode estar ativada. | Pressione a tecla <b>Num Lock</b> . A luz Num Lock deve estar apagada para que você possa utilizar as teclas de <b>seta</b> . A tecla |

## Tabela 2-1 Solução de problemas gerais (continuação)

O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são utilizadas.

| Motivo | Solução  |
|--------|--|
|        | Num Lock pode ser desativada (ou ativada) no Utilitário de Configuração. |

Não há som ou o volume de som está muito baixo.

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| O volume do sistema pode estar configurado em baixo ou sem áudio. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique nas configurações F10 BIOS se o alto-falante interno do sistema não está sem áudio (esta configuração não afeta os alto-falantes externos).</li><li>2. Verifique se os alto-falantes externos estão devidamente conectados e alimentados e se o controle de volume do alto-falante está devidamente configurado.</li><li>3. Utilize o controle de volume do sistema, disponível no sistema operacional, para verificar se os alto-falantes não estão sem áudio ou para aumentar o volume.</li></ol> |

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

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| O bloqueio inteligente de tampa, recurso de alguns computadores, está acionado. | <p>Destrave o bloqueio inteligente de tampa através do Utilitário de Configuração.</p> <p>A chave de segurança à prova de falhas para bloqueio Inteligente de Tampa, dispositivo para desativar manualmente o bloqueio inteligente de tampa, pode ser adquirida na HP. Utilize a chave de segurança em caso de esquecimento da senha, falta de energia ou mau funcionamento do computador. Solicite o número de peça 166527-001 para a chave estilo chave de boca ou o número de peça 166527-002 para uma ponteira de chave de parafusar.</p> |

Desempenho fraco do sistema.

| Motivo                                | Solução  |
|---------------------------------------|--|
| O processador está quente.            | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Assegure-se de que o fluxo de ar para o computador não esteja bloqueado. Deixe um espaço de 10,2 cm (4 polegadas) em todas as aberturas laterais de ventilação do computador e acima do monitor para permitir o fluxo de ar necessário.</li><li>2. Assegure-se de que os ventiladores estejam conectados e funcionando corretamente (alguns ventiladores só funcionam quando necessário).</li><li>3. Verifique se o dissipador de calor do processador está instalado corretamente.</li></ol> |
| A unidade de disco rígido está cheia. | Transfira dados da unidade de disco rígido para liberar mais espaço no disco.  |

## Tabela 2-1 Solução de problemas gerais (continuação)

### Desempenho fraco do sistema.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| Pouca memória.   | Adicione mais memória.   |
| Unidade de disco rígido fragmentada.   | Desfragmente a unidade de disco rígido.  |
| O programa acessado anteriormente não liberou memória reservada novamente para o sistema.  | Reinicie o computador.   |
| Vírus na unidade de disco rígido.  | Execute o programa antivírus.  |
| Excesso de aplicativos sendo executados.   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Feche os aplicativos desnecessários, para liberar memória.</li><li>2. Adicione mais memória. Alguns aplicativos são executados em segundo plano e podem ser fechados clicando com o botão direito sobre seus ícones correspondentes na bandeja do sistema. Para evitar que estes aplicativos sejam executados na inicialização, vá para <b>Iniciar &gt; Executar</b> (Windows XP) ou <b>Iniciar &gt; Acessórios &gt; Executar</b> (Windows Vista) e digite <code>msconfig</code>. Na guia <b>Inicialização</b> do Utilitário de Configuração do Sistema desmarque os aplicativos que não devem ser automaticamente inicializados.</li></ol> |
| Alguns aplicativos de software, especialmente jogos, sobrecarregam os subsistemas gráficos | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Diminua a resolução de exibição para o aplicativo atual ou consulte a documentação que o acompanha para obter sugestões de como ajustar os parâmetros para melhorar o desempenho do aplicativo.</li><li>2. Adicione mais memória.</li><li>3. Atualize as soluções gráficas.</li></ol>   |
| Causa desconhecida.  | Reinicie o computador.   |

### Não é possível ligar o sistema.

| Motivo                          | Solução  |
|---------------------------------|--|
| Não é possível ligar o sistema. | <p>Pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte traseira da fonte de alimentação, em alguns modelos, está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.</li><li>2. Remova as placas de expansão uma de cada vez e veja se o sistema liga.</li><li>3. Substitua a placa do sistema.</li></ol> <p>OU</p> |

## Tabela 2-1 Solução de problemas gerais (continuação)

Não é possível ligar o sistema.

| Motivo | Solução   |
|--------|---|
|        | <p>Pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido não passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de CA que esteja funcionando.</li><li>2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão Liga/Desliga estão corretamente conectados à placa de sistema.</li><li>3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema.</li><li>4. Substitua a fiação do botão Liga/Desliga.</li><li>5. Substitua a fonte de alimentação.</li><li>6. Substitua a placa do sistema.</li></ol> |

# Solução de Problemas de Energia

Na tabela a seguir, estão relacionadas causas comuns e soluções para problemas de energia.

**Tabela 2-2 Solução de problemas de energia**

**A fonte de alimentação é desligada intermitentemente.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Chave seletora de tensão na parte traseira do chassi do computador (em alguns modelos) não ajustada na tensão correta da rede de energia (115 V ou 230 V). | Selecione a tensão de CA correta utilizando a chave seletora.                                 |
| A fonte de alimentação não liga por causa de um defeito interno.   | Entre em contato com a assistência técnica autorizada para substituir a fonte de alimentação. |

**Computador desligado automaticamente.**

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| A proteção térmica do processador está ativada:<br>O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando.<br>OU<br>O dissipador de calor não está corretamente fixado no processador. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Assegure-se de que os orifícios de ventilação do computador não estejam obstruídos e o ventilador do processador esteja funcionando.</li><li>2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão Liga/Desliga e verifique se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema.</li><li>3. Se o ventilador está conectado, mas não está girando, substitua o conjunto de dissipador de calor/ventilador.</li><li>4. Entre em contato com um revendedor ou assistência técnica autorizada.</li></ol>  |
| Falha de energia (fonte de alimentação sobrecarregada).  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte traseira da fonte de alimentação (em alguns modelos), está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.</li><li>2. Abra o gabinete e assegure-se que o cabo da fonte de alimentação está encaixado no conector da placa de sistema.</li><li>3. Verifique se algum dispositivo está causando problemas removendo TODOS os dispositivos conectados (como unidades de disco rígido, disquete ou ópticas e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema entrar no POST, então desligue-o e substitua um dispositivo de cada vez, repetindo esse procedimento até ocorrer a falha. Substitua o dispositivo que está provocando a falha. Continue instalando os dispositivos, um de cada vez, para assegurar que todos estejam funcionando corretamente.</li><li>4. Substitua a fonte de alimentação.</li><li>5. Substitua a placa do sistema.</li></ol> |

# Solução de problemas de disquete

Na tabela a seguir, estão relacionadas causas comuns e soluções para problemas de disquete.

 **NOTA:** Talvez você precise reconfigurar o computador quando adicionar ou remover hardware, como por exemplo, uma unidade de disquete adicional. Consulte [Solução de problemas de instalação de hardware na página 32](#) para obter instruções.

**Tabela 2-3 Solução de Problemas de Disquete**

**A luz da unidade de disquete permanece ligada.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| O disquete está com defeito.                       | No Microsoft Windows XP, clique com o botão direito em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e selecione uma unidade. Selecione <b>Arquivo &gt; Propriedades &gt; Ferramentas</b> . Em <b>Verificação de erros</b> clique em <b>Verificar Agora</b> .<br><br>No Microsoft Windows Vista, clique com o botão direito em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e clique com o botão direito em uma unidade. Selecione <b>Propriedades</b> e selecione a guia <b>Ferramentas</b> . Em <b>Verificação de erros</b> clique em <b>Verificar agora</b> . |
| O disquete foi inserido incorretamente.            | Remova e insira o disquete novamente.   |
| O cabo da unidade não está conectado corretamente. | Conecte o cabo da unidade novamente. Certifique-se de que todos os quatro pinos no cabo de alimentação do disquete estejam conectados à unidade.  |

**A unidade não foi localizada.**

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| O cabo está solto.  | Reconecte o cabo de dados e o cabo de alimentação da unidade de disquete.  |
| A unidade removível não está encaixada corretamente.        | Reencaixe a unidade.   |
| O dispositivo foi desativado no Utilitário de Configuração. | Execute o Utilitário de Configuração do Computador e assegure-se de que a <b>Unidade de Disquete A</b> não está <b>Desativada</b> no Menu <b>Principal</b> . |

**A unidade de disquete não está conseguindo gravar um disquete.**

| Motivo                                     | Solução   |
|--|---|
| O disquete não está formatado.             | Formate o disquete.<br><br><ol style="list-style-type: none"><li>No Windows Explorer, selecione a unidade de disquete <b>(A)</b>.</li><li>Clique com o botão direito do mouse na letra da unidade e selecione <b>Formatar</b>.</li><li>Selecione as opções desejadas e clique em <b>Iniciar</b> para começar a formatar o disquete.</li></ol> |
| O disquete está protegido contra gravação. | Utilize outro disquete ou remova a proteção contra gravação.  |

### Tabela 2-3 Solução de Problemas de Disquete (continuação)

#### A unidade de disquete não está conseguindo gravar um disquete.

| Motivo                                | Solução  |
|---------------------------------------|--|
| Gravação em unidade errada.           | Verifique a letra da unidade constante na informação de caminho.   |
| Não há espaço suficiente no disquete. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilize outro disquete.</li><li>2. Exclua os arquivos desnecessários do disquete.</li></ol> |
| O disquete está com defeito.          | Substitua o disquete danificado.   |

#### Não é possível formatar o disquete.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| Informação de mídia inválida.                 | Quando for formatar um disco em MS-DOS, você precisará especificar a capacidade do disquete. Por exemplo, para formatar um disquete de 1,44 MB, digite o seguinte comando no prompt do DOS:<br><br><code>FORMAT A: /F:1440</code> |
| O disco pode estar protegido contra gravação. | Abra o dispositivo de travamento no disquete.   |

#### Ocorreu um problema em uma transação com um disco.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A estrutura do diretório está incorreta ou há um problema com algum arquivo. | No Microsoft Windows XP, clique com o botão direito em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e selecione uma unidade. Selecione <b>Arquivo &gt; Propriedades &gt; Ferramentas</b> . Em <b>Verificação de erros</b> clique em <b>Verificar agora</b> .<br><br>No Microsoft Windows Vista, clique com o botão direito em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e clique com o botão direito em uma unidade. Selecione <b>Propriedades</b> e selecione a guia <b>Ferramentas</b> . Em <b>Verificação de erros</b> clique em <b>Verificar agora</b> . |

#### A unidade de disquete não consegue ler um disquete.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| Você está utilizando um tipo incorreto de disquete para o tipo de unidade. | Verifique o tipo de unidade que você está utilizando e utilize o tipo de disquete correto. |
| Você está lendo a unidade incorreta.                                       | Verifique a letra da unidade constante na informação de caminho.                           |
| O disquete está com defeito.   | Substitua o disquete por um novo.  |

### Tabela 2-3 Solução de Problemas de Disquete (continuação)

Está sendo exibida a mensagem "Disco de sistema inválido".

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Foi inserido na unidade um disquete que não contém os arquivos de sistema necessários à inicialização do computador. | Quando a atividade da unidade terminar, remova o disquete e pressione a <a href="#">Barra de espaço</a> . O computador deverá ser inicializado. |
| Ocorreu um erro de disquete.   | Reinicie o computador pressionando o botão Liga/Desliga.  |

Não é possível inicializar pelo disquete.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O disquete não é de inicialização.   | Substitua por um disquete de inicialização.  |
| A inicialização por disquete foi desativada no Utilitário de Configuração. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Utilitário de Configuração e altere a prioridade de inicialização por mídia removível em <b>Inicialização &gt; Prioridade de Dispositivo de Inicialização &gt; Prioridade de Inicialização do Grupo de Disquete</b>.</li><li>2. Execute o Utilitário de Configuração e altere a prioridade de inicialização por disquete em <b>Inicialização &gt; Prioridade do Dispositivo de inicialização</b>.</li></ol> |

# Solução de problemas de unidade de disco rígido

**Tabela 2-4 Solução de problemas de unidade de disco rígido**

Estão ocorrendo erros na unidade de disco rígido.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A unidade de disco rígido está com setores com defeito ou apresentou falhas. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. No Microsoft Windows XP, clique com o botão direito em <b>Iniciar</b>, clique em <b>Explorar</b>, e selecione uma unidade. Selecione <b>Arquivo &gt; Propriedades &gt; Ferramentas</b>. Em <b>Verificação de erros</b> clique em <b>Verificar agora</b>.<br/><br/>No Microsoft Windows Vista, clique com o botão direito em <b>Iniciar</b>, clique em <b>Explorar</b>, e clique com o botão direito em uma unidade. Selecione <b>Propriedades</b> e selecione a guia <b>Ferramentas</b>. Em <b>Verificação de erros</b> clique em <b>Verificar agora</b>.</li><li>2. Utilize um utilitário para localizar e bloquear os setores com defeito. Se necessário, reformate a unidade de disco rígido.</li></ol> |

Problema de transação de disco.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| A estrutura do diretório está com defeito ou há um problema em algum arquivo. | No Microsoft Windows XP, clique com o botão direito em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e selecione uma unidade. Selecione <b>Arquivo &gt; Propriedades &gt; Ferramentas</b> . Em <b>Verificação de erros</b> clique em <b>Verificar agora</b> .<br><br>No Microsoft Windows Vista, clique com o botão direito em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> , e clique com o botão direito em uma unidade. Selecione <b>Propriedades</b> e selecione a guia <b>Ferramentas</b> . Em <b>Verificação de erros</b> clique em <b>Verificar agora</b> . |

A unidade não foi localizada (identificada).

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O cabo pode estar solto.   | Verifique as conexões do cabo.   |
| O sistema pode não ter reconhecido automaticamente um novo dispositivo instalado.                | Veja as instruções de reconfiguração na seção <a href="#">Solução de problemas de instalação de hardware na página 32</a> . Se o sistema não reconhece o novo dispositivo verifique se o dispositivo está relacionado no Utilitário de Configuração. Se estiver relacionado, a causa provável é um problema no driver. Se não estiver relacionado, a causa provável é um problema no hardware. |
| O dispositivo está instalado em uma porta SATA que foi desativada em Utilitário de Configuração. | Execute o Utilitário de Configuração e assegure-se de que o <b>Controlador SATA1</b> está <b>Ativado</b> no menu <b>Avançado</b> .   |

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

**Mensagem que o disco não é de sistema ou ausência de NTLDR.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| O sistema está tentando iniciar a partir de um disquete que não é de inicialização.  | Remova o disquete da unidade.   |
| O sistema está tentando iniciar a partir de uma unidade de disco rígido, mas essa unidade pode estar com defeito.                  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Insira um disquete de inicialização na respectiva unidade e reinicie o computador.</li><li>2. Verifique o formato da unidade de disco rígido utilizando fdisk: Se for formatação NTFS, utilize um leitor de terceiros para avaliar a unidade. Se for formatação FAT32, a unidade de disco rígido não pode ser acessada.</li></ol>  |
| Estão faltando arquivos do sistema ou eles foram instalados incorretamente.  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Insira um disquete de inicialização na respectiva unidade e reinicie o computador.</li><li>2. Verifique o formato da unidade de disco rígido utilizando Fdisk: Se for formatação NTFS, utilize um leitor de terceiros para avaliar a unidade. Se for formatação FAT32, a unidade de disco rígido não pode ser acessada.</li><li>3. Instale os arquivos de sistema do sistema operacional apropriado.</li></ol> |
| A prioridade de inicialização pela unidade de disco rígido precisa ser alterada em Utilitário de Configuração.                     | Execute o Utilitário de Configuração e altere a prioridade de inicialização em <b>Inicialização &gt; Prioridade do Dispositivo de Inicialização</b> .   |
| A unidade de disco rígido inicializável não está conectada como primeira em uma configuração de várias unidades de discos rígidos. | Se estiver tentando inicializar a partir de uma unidade de disco rígido, assegure-se de que ela está ligada no conector da placa do sistema identificado como SATA 0.   |
| O controlador da unidade de disco rígido inicializável não está relacionado primeiro na Ordem de inicialização.                    | Execute o Utilitário de Configuração e altere a ordem de inicialização pela unidade de disco rígido em <b>Inicialização &gt; Prioridade de Dispositivo de Inicialização &gt; Prioridade de Inicialização do Grupo de Unidade de Disco Rígido</b> .  |

**O computador inicializará a partir da unidade de disco rígido.**

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O dispositivo está instalado em uma porta SATA que foi desativada em Utilitário de Configuração. | Execute o Utilitário de Configuração e assegure-se de que o <b>Controlador SATA1</b> está <b>Ativado</b> no menu <b>Avançado</b> .                   |
| A seqüência de inicialização está incorreta.   | Execute o Utilitário de Configuração e altere a seqüência de inicialização em <b>Inicialização &gt; Prioridade do Dispositivo de Inicialização</b> . |
| A unidade de disco rígido está danificada.   | Consulte a garantia limitada mundial para verificar os termos e condições.   |

**O computador parece estar travado.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| O programa que está sendo utilizado parou de responder aos comandos. | Tente o procedimento "Desligar" normal do Windows. Se isso falhar, pressione o botão Liga/Desliga por quatro ou mais segundos para desligar a energia. Para reiniciar o computador, pressione o botão Liga/Desliga novamente. |

# Solução de problemas com leitor de cartão de mídia

## Tabela 2-5 Solução de problemas com leitor de cartão de mídia

O cartão de mídia não funcionara em uma câmera digital depois que é formatado no Microsoft Windows XP ou Microsoft Windows Vista.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Por padrão, o Windows XP e Windows Vista formatam qualquer cartão de mídia com capacidade superior a 32 MB com o formato FAT32. A maioria das câmeras digitais utiliza o formato FAT (FAT16 e FAT12) e não funcionam com um cartão em formato FAT32. | Formate o cartão de mídia na câmera digital ou selecione o sistema de arquivo FAT para formatar o cartão de mídia em um computador com o Windows XP ou Windows Vista. |

Ocorre um erro de proteção ou bloqueio contra gravação ao tentar gravar em um cartão de mídia.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| O cartão de mídia está bloqueado. O bloqueio do cartão de mídia é um recurso de segurança que impede gravar e apagar um cartão SD/Memory Stick/PRO. | Para usar um cartão SD, verifique se a aba de travamento localizada à direita do cartão SD não está na posição bloqueada. Para usar um cartão Memory Stick/PRO, verifique se a aba de travamento localizada à direita do cartão Memory Stick/PRO não está na posição bloqueada. |

Não é possível salvar no cartão de mídia.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| O cartão de mídia é um cartão de memória apenas leitura (ROM).  | Verifique a documentação do fabricante incluída com o cartão, veja se ele é gravável. Consulte a seção anterior para uma lista de cartões compatíveis.  |
| O cartão de mídia está bloqueado. O bloqueio do cartão de mídia é um recurso de segurança que impede gravar e apagar um cartão SD/Memory Stick/PRO. | Para usar um cartão SD, verifique se a aba de travamento localizada à direita do cartão SD não está na posição bloqueada. Para usar um cartão Memory Stick/PRO, verifique se a aba de travamento localizada à direita do cartão Memory Stick/PRO não está na posição bloqueada. |

Não é possível acessar os dados no cartão de mídia depois de inseri-lo no slot.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| O cartão não está inserido corretamente ou inserido no slot errado, ou ainda, não é compatível. | Veja se o cartão está propriamente inserido, com os contatos dourados no lado correto. O LED verde acenderá quando corretamente inserido. |

Não sabe remover um cartão de mídia corretamente.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| O software do computador é utilizado para ejetar o cartão com segurança. | Abra <b>Meu computador</b> (Windows XP) ou <b>Computador</b> (Windows Vista), clique com o botão direito do mouse sobre o ícone da unidade correspondente e selecione <b>Ejetar</b> . Depois retire o cartão para fora do slot. |

## Tabela 2-5 Solução de problemas com leitor de cartão de mídia (continuação)

### Não sabe remover um cartão de mídia corretamente.

| Motivo | Solução  |
|--------|--|
|        | <b>NOTA:</b> Nunca remova um cartão enquanto o LED verde estiver piscando. |

### Após instalar o leitor de cartão de mídia e iniciar o Windows, o leitor e os cartões inseridos ainda não são reconhecidos pelo computador.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O sistema operacional precisa de tempo para reconhecer o dispositivo recém-instalado no computador, ou na primeira inicialização do mesmo. | Aguarde até que o sistema operacional possa reconhecer o leitor e portas disponíveis, para depois ler qualquer tipo de mídia inserida no leitor. |

### Após inserir um cartão de mídia no leitor, o computador tentar inicializar a partir do cartão de mídia.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O cartão de mídia inserido conta com o recurso de inicialização. | Para não inicializar a partir do cartão de mídia, remova-o durante a inicialização ou não selecione a opção de inicialização de um cartão de mídia inserido durante o processo de inicialização. |

# Solução de problemas de vídeo

Se você encontrar algum problema de vídeo, consulte a documentação que acompanha o monitor e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

**Tabela 2-6 Solução de problemas de vídeo**

## Tela em branco (sem vídeo).

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| O monitor não está ligado e a luz do monitor não está acesa.  | Ligue o monitor e verifique se a luz acende.   |
| Monitor com defeito.  | Experimente um monitor diferente.  |
| Os cabos não estão conectados corretamente.   | Verifique a conexão do cabo do monitor ao computador e à tomada elétrica.  |
| Talvez um utilitário de proteção de tela tenha sido instalado ou o recurso de economia de energia tenha sido ativado. | Pressione qualquer tecla ou clique no botão do mouse e, se você tiver configurado uma senha, digite-a.   |
| Você está utilizando um monitor de sincronização fixa que não sincronizará com a resolução escolhida.                 | Confirme se o monitor pode aceitar a taxa de varredura horizontal da resolução escolhida.  |
| O computador está no modo <b>Em espera</b> .  | Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo <b>Em espera</b> .<br><br><b>CUIDADO:</b> Ao tentar sair do modo <b>Em espera</b> , não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados não salvos.   |
| O cabo do monitor está ligado no conector incorreto.  | Se o sistema do computador possui um conector gráfico integrado e um conector de placa gráfica adicional, conecte o cabo do monitor no conector da placa gráfica na parte traseira do computador.  |
| As configurações do monitor no computador não são compatíveis com o monitor.  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. No painel de controle do Windows, clique duas vezes no ícone <b>Exibir</b> e selecione a guia <b>Configurações</b>.<br/><br/>No painel de controle do Windows Vista, em <b>Aparência e personalização</b>, selecione <b>Ajustar a resolução da tela</b>.</li><li>2. Utilize o controle deslizante para redefinir a resolução.</li></ol> |
| O monitor está configurado para usar uma entrada que não está ativada.  | Use os controles do menu na tela (OSD) do monitor para selecionar a entrada que está sendo orientada para o monitor. Consulte a documentação do usuário do monitor para obter mais informações sobre os controles e configurações na tela.   |

## Não consegue ativar os gráficos integrados após instalar uma placa gráfica PCI Express.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| Em sistemas com gráficos integrados Intel, os gráficos integrados não podem ser ativados após a instalação de uma PCI Express x16. | Os gráficos integrados podem ser ativados no Utilitário de Configuração se uma placa de gráficos PCI Express x1 estiver instalada, mas eles não podem ser ativados se existir uma placa de gráficos no slot PCI Express x16. |

**Tabela 2-6 Solução de problemas de vídeo (continuação)**

**A tela está em branco e o computador emite um bipe breve, em seguida um bipe longo seguido de uma pausa de três segundos.**

| Motivo                        | Solução   |
|-------------------------------|---|
| Erro de memória de pré-vídeo. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema.</li><li>2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li><li>3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP.</li><li>4. Substitua a placa do sistema.</li></ol> |

**A tela está em branco e o computador emite dois bipes breves, em seguida um bipe longo seguido de uma pausa de três segundos.**

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

**O monitor não funciona apropriadamente quando são utilizados recursos de economia de energia.**

| Motivo   | Solução                                    |
|--|--|
| Um monitor que não conta com o recurso de economia de energia está sendo utilizado com a opção de economia de energia ativada. | Desative o recurso de economia de energia. |

**Caracteres esmaecidos.**

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| Os controles de brilho e contraste não estão definidos corretamente. | Ajuste os controles de brilho e contraste do monitor.  |
| Os cabos não estão conectados corretamente.                          | Verifique se o cabo de vídeo gráfico está firmemente conectado à placa gráfica e ao monitor. |

**Vídeo embaralhado ou não é possível ajustar a resolução solicitada.**

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| Se o controlador gráfico tiver sido atualizado, os drivers gráficos corretos talvez não tenham sido carregados. | Instale os drivers de vídeo incluídos no kit de atualização. |

## Tabela 2-6 Solução de problemas de vídeo (continuação)

### Vídeo embaralhado ou não é possível ajustar a resolução solicitada.

| Motivo  | Solução                        |
|---|--------------------------------|
| O monitor não é capaz de apresentar a resolução solicitada. | Altere a resolução solicitada. |
| A placa gráfica está com defeito.                           | Substitua a placa gráfica.     |

### A imagem apresenta falhas ou rola, estremece ou pisca.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| Talvez nem todas as conexões do monitor tenham sido feitas ou o monitor foi ajustado incorretamente. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Confirme se o cabo do monitor está firmemente conectado ao computador.</li><li>2. Em um sistema com dois monitores ou se houver outro monitor bem próximo, assegure-se de que os monitores não estão interferindo nos respectivos campos eletromagnéticos afastando-os um do outro.</li><li>3. Talvez haja luzes fluorescentes ou ventiladores muito próximos do monitor.</li></ol> |
| O monitor precisa ser desmagnetizado.  | Desmagnetize o monitor. Consulte a documentação que acompanha o monitor para obter instruções.   |

### A imagem não está centralizada.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| A posição da imagem provavelmente precisa de ajuste. | Pressione o botão Menu do monitor para acessar o Menu na Tela (OSD). Selecione <b>Controle de imagem/Posição horizontal</b> ou <b>Posição vertical</b> para ajustar as respectivas posições da imagem. |

### "Sem conexão, Verifique o cabo de sinal" aparece na tela.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| O cabo de vídeo do monitor está desconectado. | Conecte o cabo de vídeo entre o monitor e o computador.<br><br><b>CUIDADO:</b> Assegure-se de que a alimentação para o computador esteja desligada quando conectar o cabo de vídeo. |

### "Fora do intervalo" aparece na tela.

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| A resolução e a taxa de renovação de vídeo estão ajustadas em um valor mais alto do que o monitor pode aceitar. | Reinicie o computador e entre no Modo de Segurança. Altere as configurações para um valor aceitável e, em seguida, reinicie o computador para que as novas configurações sejam efetivadas. |

**Tabela 2-6 Solução de problemas de vídeo (continuação)**

**Ruído de vibração ou chocalhar vindo do interior do monitor CRT quando ele é ligado.**

| Motivo                                   | Solução  |
|--|--|
| A bobina de desmagnetização foi ativada. | Nenhuma. É normal a ativação da bobina de desmagnetização quando o monitor é ligado. |

**Estalido vindo do interior do monitor CRT.**

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| Relés eletrônicos foram ativados dentro do monitor. | Nenhuma. É normal que alguns monitores façam estalidos quando são ligados e desligados, ao entrar e sair do modo Em espera e ao alterar a resolução. |

**Ruído de tom agudo vindo do interior do monitor de tela plana.**

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| Os ajustes de brilho e/ou contraste estão altos demais. | Reduza o nível dos ajustes de brilho e/ou contraste. |

**Foco impreciso; efeito de listras, fantasmas ou sombras; linhas horizontais rolando; barras verticais tênues; ou incapacidade de centralizar a imagem na tela (monitores de tela plana que utilizam somente uma conexão analógica de entrada VGA).**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Os circuitos de conversão digital internos do monitor de tela plana podem estar sendo incapazes de interpretar corretamente a sincronização de saída da placa gráfica. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione a opção de Auto-ajuste do monitor em seu menu de tela.</li><li>2. Sincronize manualmente as funções Sincronização e Fase de Sincronização no Menu na Tela (OSD).</li></ol> |
| A placa gráfica não está instalada adequadamente ou está com defeito.  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reencaixe a placa gráfica.</li><li>2. Substitua a placa gráfica.</li></ol>   |

**Certos símbolos digitados não aparecem corretamente.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A fonte usada não admite esse símbolo em particular. | Utilize o Mapa de Caracteres para localizar e selecionar o símbolo apropriado. Clique em <b>Iniciar &gt; Todos os programas &gt; Acessórios &gt; Ferramentas do sistema &gt; Mapa de caracteres</b> . Você pode copiar o símbolo do Mapa de Caracteres em um documento. |

# Solução de problemas de áudio

Se o computador tiver recursos de áudio e você deparar-se com problemas de áudio, consulte as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

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

## O som está entrecortado.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Recursos do processador estão sendo usados por outros aplicativos abertos. | Feche todos os aplicativos que utilizam intensamente o processador.   |
| Latência direta no som, comum em muitos aplicativos de media player.       | Somente no Windows XP: <ol style="list-style-type: none"><li>1. No <b>Painel de controle</b>, selecione <b>Sons e dispositivos de áudio</b>.</li><li>2. Na guia <b>Áudio</b>, selecione um dispositivo na lista <b>Reprodução de som</b>.</li><li>3. Clique no botão <b>Avançado</b> e selecione a guia <b>Desempenho</b>.</li><li>4. Defina o controle deslizante <b>Aceleração de hardware</b> em <b>Nenhuma</b> e o controle deslizante <b>Qualidade de conversão da taxa de amostra</b> em <b>Bom</b> e teste novamente o áudio.</li><li>5. Defina o controle deslizante <b>Aceleração de hardware</b> em <b>Total</b> e o controle deslizante <b>Qualidade de conversão da taxa de amostra</b> em <b>Melhor</b> e teste novamente o áudio.</li></ol> |

## O alto-falante ou fone de ouvido não reproduz nenhum som.

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| O controle de volume do software está abaixado ou desativado.   | Clique duas vezes no ícone do <b>Alto-falante</b> na barra de tarefas e, em seguida, assegure-se de que a caixa <b>Áudio desativado</b> não está selecionada e ajuste o volume deslizando o controle.  |
| Os alto-falantes externos não estão ligados.  | Ligue os alto-falantes externos.   |
| O dispositivo de áudio pode estar conectado no conector errado.   | Assegure-se de que o dispositivo está inserido no conector correto do computador. Os alto-falantes poderão ser ligados no conector de saída de linha da parte traseira e os fones de ouvido poderão ser ligados no conector para fones de ouvido na parte frontal. |
| Os alto-falantes externos estão conectados no conector de áudio incorreto em uma placa de som recentemente instalada. | Consulte a documentação da placa de som para obter a conexão correta dos alto-falantes.  |
| O áudio digital de CD não está ativado.   | Ative o áudio digital de CD. No Gerenciador de Dispositivos, clique com o botão direito do mouse no dispositivo CD/DVD e selecione <b>Propriedades</b> . Assegure-se de que <b>Ativar o áudio digital de CD para este dispositivo CD-ROM</b> está marcado.         |
| Fones de ouvido ou dispositivos ligados no conector de saída silenciam o alto-falante interno.                        | Ligue e utilize o fone de ouvido ou os alto-falantes externos, se estiverem conectados, ou desconecte-os.  |

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

### O alto-falante ou fone de ouvido não reproduz nenhum som.

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| O computador está no modo <b>Em espera</b> .                          | Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo <b>Em espera</b> .<br><br><b>CUIDADO:</b> Ao tentar sair do modo <b>Em espera</b> , não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados não salvos. |
| O alto-falante interno está desativado no Utilitário de Configuração. | Ative o alto-falante interno no Utilitário de Configuração. Selecione <b>Avançado &gt; Alto-falante Interno</b> .  |

### O som dos fones de ouvido não está claro ou está abafado.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| Os fones de ouvido estão ligados no conector traseiro de saída de áudio. O conector traseiro de saída de áudio se destina a dispositivos de áudio com alimentação própria e não é projetado para utilização com fones de ouvido. | Conecte os fones de ouvido no respectivo conector localizado na parte frontal do computador. |

### O computador parece estar travado ao fazer gravação de áudio.

| Motivo                                      | Solução   |
|---|---|
| A unidade de disco rígido pode estar cheia. | Antes de gravar, assegure-se de ter espaço suficiente na unidade de disco rígido. Você também pode tentar gravar o arquivo de áudio em um formato comprimido. |

# Solução de problemas de impressora

Se você encontrar problemas com a impressora, consulte a documentação que acompanha a impressora e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

**Tabela 2-8 Solução de problemas de impressora**

## A impressora não imprime.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A impressora não está ligada e online.   | Ligue a impressora e confirme se ela está online.   |
| Os drivers de impressora corretos para o aplicativo não estão instalados.      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Instale o driver de impressora correto para o aplicativo.</li><li>2. Experimente imprimir utilizando o comando do MS-DOS:<br/><br/>DIR C:\ &gt; [porta da impressora]<br/><br/>onde [porta da impressora] é o endereço da impressora que está sendo utilizada. Se a impressora funcionar, recarregue o driver da impressora.</li></ol> |
| Se você estiver em rede, talvez não tenha efetuado a conexão com a impressora. | Efetue as conexões apropriadas da impressora com a rede.  |
| A impressora talvez tenha falhado.   | Execute o teste automático da impressora.   |

## A impressora não liga.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Os cabos talvez não estejam conectados corretamente. | Conecte novamente todos os cabos e verifique o cabo de alimentação e tomada elétrica. |

## A impressora imprime informações incompreensíveis.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O driver de impressora correto para o aplicativo não está instalado. | Instale o driver de impressora correto para o aplicativo.                    |
| Os cabos talvez não estejam conectados corretamente.                 | Conecte novamente todos os cabos.  |
| A memória da impressora talvez esteja sobrecarregada.                | Reinicialize a impressora desligando-a por um minuto e, em seguida, ligue-a. |

## A impressora está offline.

| Motivo                                | Solução   |
|---------------------------------------|---|
| Talvez a impressora esteja sem papel. | Examine a bandeja de papel e coloque papel, se estiver vazia. Selecione online. |

## Solução de problemas de teclado e mouse

Se você encontrar problemas no teclado ou mouse, consulte a documentação que acompanha o equipamento e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

**Tabela 2-9 Solução de problemas de teclado**

Os comandos de teclado e a digitação não são reconhecidos pelo computador.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O conector do teclado não está conectado corretamente.               | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Na área de trabalho do Windows XP, clique em <b>Iniciar &gt; Desligar</b>.<br/><br/>Na área de trabalho do Windows Vista, clique em <b>Iniciar</b>, clique com a seta no canto inferior direito do menu iniciar, em seguida selecione <b>Desligar</b>.</li><li>2. Após o desligamento ser concluído, reconecte o teclado na parte traseira do computador e reinicialize o computador.</li></ol> |
| O programa que está sendo utilizado parou de responder aos comandos. | Desligue o computador utilizando o mouse e, em seguida, reinicie o computador.   |
| O teclado precisa de reparos.  | Consulte a Garantia Limitada Mundial para verificar os termos e condições.   |
| O computador está no modo <b>Em espera</b> .                         | Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo <b>Em espera</b> .<br><br><b>CUIDADO:</b> Ao tentar sair do modo <b>Em espera</b> , não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados não salvos.   |

O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são utilizadas.

| Motivo                                      | Solução   |
|---|---|
| A tecla <b>Num Lock</b> pode estar ativada. | Pressione a tecla <b>Num Lock</b> . A luz Num Lock deve estar apagada para que você possa utilizar as teclas de <b>seta</b> . A tecla <b>Num Lock</b> pode ser desativada (ou ativada) no Utilitário de Configuração. |

## Tabela 2-10 Solução de problemas de mouse

### O mouse não responde aos movimentos ou está muito lento.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O conector do mouse não está corretamente conectado na parte traseira do computador. | Desligue o computador utilizando o teclado. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pressione as teclas <b>Ctrl</b> e <b>Esc</b> ao mesmo tempo (ou pressione a tecla com o <b>logotipo do Windows</b>) para exibir o menu <b>Iniciar</b>.</li><li>2. Utilize as <b>teclas</b> de seta para selecionar <b>Desligar</b> em seguida, pressione a tecla <b>Enter</b>.</li><li>3. Após o desligamento estar concluído, plugue o conector do mouse na parte traseira do computador (ou o teclado) e reinicialize o computador.</li></ol> |
| O programa que está sendo utilizado parou de responder aos comandos.                 | Desligue o computador utilizando o teclado e reinicie o computador.  |
| O mouse provavelmente precisa ser limpo.   | Remova a tampa da esfera no mouse e limpe os componentes internos.   |
| O mouse provavelmente precisa de reparos.  | Consulte a garantia limitada mundial para verificar os termos e condições.   |
| O computador está no modo <b>Em espera</b> .   | Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo <b>Em espera</b> .<br><b>CUIDADO:</b> Ao tentar sair do modo <b>Em espera</b> , não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados não salvos.   |

### O mouse só se move na vertical, na horizontal ou o movimento é irregular.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A esfera de rolagem do mouse ou os eixos do codificador de rotação que fazem contato com a esfera estão sujos. | Remova a tampa da esfera na parte inferior do mouse e limpe os componentes internos com um conjunto de limpeza de mouse, disponível na maioria das lojas de computadores. |

# Solução de problemas de instalação de hardware

Talvez seja preciso reconfigurar o computador ao incluir ou remover hardware, como uma unidade ou placa de expansão adicional. Se você instalar um dispositivo plug and play, o Windows o reconhece automaticamente e configura o computador. Se você instalar um dispositivo que não seja plug and play, deverá reconfigurar o computador depois que concluir a instalação do novo hardware. No Windows, use o **Assistente para adicionar hardware** e siga as instruções exibidas na tela.

⚠ **AVISO!** Quando o computador está conectado a uma fonte de alimentação de CA, a placa do sistema é continuamente alimentada. Para reduzir o risco de lesões provocadas por choque elétrico e/ou superfícies quentes, desconecte o cabo de alimentação da tomada e deixe os componentes internos do sistema esfriarem antes de tocá-los.

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

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

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| O dispositivo não está posicionado ou conectado corretamente.   | Confirme se o dispositivo está apropriada e firmemente conectado e se os pinos no conector não estão tortos.   |
| O(s) cabo(s) do novo dispositivo externo está(ão) frouxo(s) ou os cabos de alimentação estão desconectados.   | Confirme se todos os cabos estão apropriada e firmemente conectados e se os pinos no cabo ou conector não estão tortos.  |
| 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 ao sistema do computador.   |
| Quando o computador informou que a configuração havia sofrido alterações, você não as aceitou.  | Reinicialize o computador e siga as instruções para aceitar as alterações.   |
| Ao ser incluída, uma placa plug and play talvez não se configure automaticamente se a configuração padrão entrar em conflito com outros dispositivos. | Utilize o Gerenciador de Dispositivos do Windows para cancelar a seleção das definições automáticas da placa e escolha uma configuração básica que não gere conflito entre os recursos. É possível utilizar o Utilitário de Configuração para reconfigurar ou desativar dispositivos a fim de solucionar conflito entre os recursos. |
| As portas USB no computador estão desabilitadas no Utilitário de Configuração.  | Acesse o Utilitário de Configuração (F10) e ative as portas USB em <b>Avançado &gt; Portas USB</b> .   |
| As portas 1394 no computador estão desativadas no Utilitário de Configuração.   | Acesse Utilitário de Configuração (F10) e ative as portas 1394 em <b>Avançado &gt; 1394 integradas</b> .   |

**O computador não é inicializado.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Foram utilizados módulos errados de memória na atualização, ou os módulos de memória foram instalados no local errado. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revise a documentação que acompanha o sistema para determinar se você está utilizando os módulos corretos de memória e verificar a instalação correta.<br/><b>NOTA:</b> DIMM 1 deve sempre estar instalada.</li><li>2. Preste atenção aos bipes do computador. Os bipes são códigos para problemas específicos.</li><li>3. Se o problema ainda assim não puder ser resolvido, entre em contato com o Suporte ao cliente.</li></ol> |

## Tabela 2-11 Solução de problemas de instalação de hardware (continuação)

O computador emite um bipe breve, em seguida um bipe longo seguido de uma pausa de três segundos.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A memória está instalada incorretamente ou está com defeito. | <p><b>CAUIDADO:</b> Para evitar danificar os DIMMs ou placa do sistema, desconecte o cabo de alimentação do computador antes de tentar reposicionar, instalar ou remover um DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema.</li><li>2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li></ol> <p><b>NOTA:</b> DIMM 1 deve sempre estar instalada.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP.</li><li>4. Substitua a placa do sistema.</li></ol> |

O computador emite dois bipes breves, em seguida um bipe longo seguido de uma pausa de três segundos.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A placa gráfica não está encaixada corretamente ou está com defeito, ou a placa de sistema está com defeito. | <p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua a placa gráfica.</li><li>3. Substitua a placa do sistema.</li></ol> <p>Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p> |

# Solução de Problemas de Rede

Algumas causas e soluções comuns para problemas de rede estão relacionados na tabela a seguir. Essas instruções não discutem o processo de depuração do cabeamento da rede.

**Tabela 2-12 Solução de Problemas de Rede**

O recurso Wake-on-LAN não está funcionando.

| Motivo                        | Solução   |
|-------------------------------|---|
| Wake-on-LAN não está ativado. | <p>Para ativar Wake-on-LAN no Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione <b>Iniciar &gt; Painel de controle</b>.</li><li>2. Clique duas vezes em <b>Conexões de rede</b>.</li><li>3. Clique duas vezes em <b>Conexão de área local</b>.</li><li>4. Clique em <b>Propriedades</b>.</li><li>5. Clique em <b>Configurar</b>.</li><li>6. Clique na guia <b>Gerenciamento de energia</b>, depois selecione a caixa de seleção <b>Permitir que este dispositivo retire o computador do estado Em espera</b>.</li></ol> <p>Para ativar Wake-on-LAN no Windows Vista:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione <b>Iniciar &gt; Painel de Controle</b>.</li><li>2. Em <b>Rede e Internet</b>, selecione <b>Exibir o status e as tarefas da rede</b>.</li><li>3. Na lista de <b>Tarefas</b>, selecione <b>Gerenciador de conexões de rede</b>.</li><li>4. Clique duas vezes em <b>Conexão de área local</b>.</li><li>5. Clique no botão <b>Propriedades</b>.</li><li>6. Clique no botão <b>Configurar</b>.</li><li>7. Clique na guia <b>Gerenciamento de energia</b>, depois selecione a caixa de verificação <b>Permitir que este dispositivo reative o computador</b>.</li></ol> <p><b>NOTA:</b> Wake-on-LAN é admitida somente para os estados S1, S3 e S4. Ela não é admitida para o estado S5.</p> |

O driver de rede não detecta o controlador de rede.

| Motivo                                 | Solução   |
|--|---|
| O controlador de rede está desativado. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Utilitário de Configuração e ative o controlador de rede em <b>Avançado &gt; LAN integrada</b>.</li><li>2. Ative o controlador de rede no sistema operacional via gerenciador de dispositivos.</li></ol> |
| Driver de rede incorreto.              | Verifique na documentação do controlador de rede qual é o driver correto ou obtenha o driver mais recente no site do fabricante na Web.   |

## Tabela 2-12 Solução de Problemas de Rede (continuação)

A luz de status da conexão da rede nunca pisca.

**NOTA:** A luz de status da rede deve piscar quando existe atividade na rede.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| Nenhuma rede ativa foi detectada.                       | Examine se as conexões dos cabos e dos equipamentos da rede estão corretas.   |
| O controlador de rede não foi configurado corretamente. | Verifique o status do dispositivo dentro do Windows, como o gerenciador de dispositivos para o carregamento do driver, e o applet conexões de rede dentro do Windows para o status da conexão.  |
| O controlador de rede está desativado.                  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Utilitário de Configuração e ative o controlador de rede em <b>Avançado &gt; LAN integrada</b>.</li><li>2. Ative o controlador de rede no sistema operacional via gerenciador de dispositivos.</li></ol> |
| O driver da rede não foi carregado corretamente.        | Reinstale os drivers da rede.   |
| O sistema não consegue detectar a rede automaticamente. | Desative o recurso de detecção automática e force o sistema a entrar no modo de operação correto.   |

O diagnóstico está relatando uma falha.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O cabo não está conectado firmemente.  | Examine se o cabo está firmemente preso ao conector da rede e se a outra extremidade do cabo está firmemente conectada ao dispositivo correto. |
| O cabo está ligado no conector incorreto.  | Verifique se o cabo está ligado no conector correto.   |
| Há algum problema no cabo ou no dispositivo ligado na outra extremidade do cabo. | Examine se o cabo e o dispositivo na outra extremidade estão funcionando corretamente.   |
| O controlador de rede está com defeito.  | Entre em contato com a assistência técnica autorizada.   |

O diagnóstico não apresenta erros, mas o computador não se comunica com a rede.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| Os drivers da rede não foram carregados ou os parâmetros do driver não correspondem à configuração atual. | Confirme se os drivers da rede foram carregados e se os parâmetros do driver correspondem à configuração do controlador de rede.<br><br>Verifique se o cliente e o protocolo corretos da rede foram instalados. |
| O controlador de rede não está configurado para esse computador.  | Selecione o ícone <b>Rede</b> no <b>Painel de controle</b> e configure o controlador de rede.   |

## Tabela 2-12 Solução de Problemas de Rede (continuação)

### O controlador de rede pára de funcionar sem motivo aparente.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Os arquivos que contêm os drivers da rede estão corrompidos. | Reinstale os drivers de rede utilizando o Conjunto de Discos de Recuperação criados a partir da Partição de Recuperação da unidade de disco rígido. |
| O cabo não está conectado firmemente.                        | Examine se o cabo está firmemente preso ao conector da rede e se a outra extremidade do cabo está firmemente conectada ao dispositivo correto.      |
| O controlador de rede está com defeito.                      | Entre em contato com a assistência técnica autorizada.  |

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

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| A nova placa de rede pode estar com defeito ou não atender às especificações padrão da indústria. | Instale uma NIC padrão de mercado que esteja funcionando ou altere a ordem de inicialização do computador para inicializar por outro dispositivo. |

### Não é possível efetuar conexão com a rede durante a tentativa de Instalação remota do sistema.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O controlador de rede não está configurado corretamente. | Verifique a Conectividade da rede, se está presente um servidor DHCP e se o servidor de Instalação remota do sistema possui os drivers da NIC. |

### O Utilitário de Configuração do sistema está informando a existência de uma EEPROM não-programada.

| Motivo                 | Solução  |
|------------------------|--|
| EEPROM não-programada. | Entre em contato com a assistência técnica autorizada. |

# Solução de problemas de memória

Se você encontrar problemas de memória, algumas causas e soluções comuns são relacionadas na tabela a seguir:

- △ **CAUIDADO:** A energia ainda pode estar presente nos DIMMs mesmo com o computador desligado. Para evitar danificar os DIMMs ou placa do sistema, desconecte o cabo de alimentação do computador antes de tentar reposicionar, instalar ou remover um DIMM.

Em relação aos sistemas que admitem memória ECC, a HP não oferece suporte à combinação de memórias ECC e não-ECC. Caso contrário, o computador não inicializará o sistema operacional.

## Tabela 2-13 Solução de problemas de memória

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

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| Um módulo de memória não está instalado no slot XMM1 (ou DIMM1).   | Assegure-se de que o módulo de memória está instalado no soquete azul XMM1 (ou DIMM1) na placa do sistema. Este soquete deve ser ocupado por um módulo de memória. |
| O módulo de memória não corresponde ao tipo correto ou ao nível de velocidade para o sistema, ou o novo módulo de memória não está encaixado corretamente. | Substitua o módulo pelo dispositivo padrão da indústria e correto para o computador. Em alguns modelos, módulos de memória ECC e não-ECC não podem ser combinados. |

### Erro de falta de memória.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A configuração da memória talvez não esteja correta.   | Utilize o Gerenciador de dispositivos para verificar a configuração da memória.         |
| A memória não é suficiente para executar o aplicativo. | Examine a documentação do aplicativo para verificar quais são as exigências de memória. |

### A contagem de memória durante o POST está incorreta.

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| Os módulos de memória talvez não estejam instalados corretamente. | Examine se os módulos de memória foram instalados corretamente e se são do tipo correto. |
| Gráficos integrados podem utilizar a memória do sistema.          | Nenhum procedimento é necessário.  |

### Erro de falta de memória durante operação.

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| Há muitos programas do tipo Terminar e Permanecer residente (TSR) instalados. | Exclua todos os TSRs que você não necessita.  |
| A memória não é suficiente para o aplicativo.                                 | Verifique as exigências de memória do aplicativo ou adicione mais módulos de memória ao computador. |

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

**O computador emite um bipe breve, em seguida um bipe longo seguido de uma pausa de três segundos.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A memória está instalada incorretamente ou está com defeito. | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="855 275 1390 327">1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema.</li><li data-bbox="855 352 1422 405">2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li><li data-bbox="855 430 1442 483">3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP.</li><li data-bbox="855 508 1185 533">4. Substitua a placa do sistema.</li></ol> |

# Solução de problemas de CD-ROM e DVD

Se você encontrar problemas de CD-ROM ou DVD, consulte as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir ou a documentação que acompanha o dispositivo opcional.

**Tabela 2-14 Solução de problemas de CD-ROM e DVD**

**O sistema não é inicializado a partir de uma unidade de CD-ROM ou de DVD.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| O dispositivo está instalado em uma porta SATA que foi desativada no Utilitário de Configuração do Computador. | Execute o Utilitário de Configuração e assegure-se de que o <b>Controlador SATA1</b> está <b>Ativado</b> no menu <b>Avançado</b> .  |
| Há um CD não-inicializável na unidade.   | Experimente inserir um CD de inicialização na unidade.  |
| Ordem de inicialização incorreta.  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Utilitário de Configuração e altere a prioridade de inicialização pela unidade óptica em <b>Inicialização &gt; Prioridade de Dispositivo de Inicialização &gt; Prioridade de Inicialização do Grupo de CD-ROM</b>.</li><li>2. Execute o Utilitário de Configuração e altere a seqüência do grupo de inialização em <b>Inicialização &gt; Prioridade do Dispositivo de Inicialização</b>.</li></ol> |

**A unidade não foi localizada (identificada).**

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O cabo pode estar solto.   | Verifique as conexões do cabo.   |
| O sistema pode não ter reconhecido automaticamente um novo dispositivo instalado.                | Veja as instruções de reconfiguração na seção <a href="#">Solução de problemas de instalação de hardware na página 32</a> . Se o sistema não reconhece o novo dispositivo verifique se o dispositivo está relacionado no Utilitário de Configuração. Se estiver relacionado, a causa provável é um problema no driver. Se não estiver relacionado, a causa provável é um problema no hardware. |
| O dispositivo está instalado em uma porta SATA que foi desativada em Utilitário de Configuração. | Execute o Utilitário de Configuração e assegure-se de que o <b>Controlador SATA1</b> está <b>Ativado</b> no menu <b>Avançado</b> .   |

**Os dispositivos do CD-ROM ou DVD não são detectados ou o driver não foi carregado.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A unidade não está conectada ou configurada adequadamente. | Consulte a documentação que acompanha o dispositivo opcional. |

**A unidade de DVD não reproduz filme.**

| Motivo  | Solução   |
|---|---|
| Talvez o filme tenha sido regionalizado para um país diferente. | Consulte a documentação que acompanha a unidade de DVD. |
| O software decodificador não foi instalado.                     | Instale o software decodificador.                       |
| Mídia danificada.   | Substitua a mídia.                                      |

**Tabela 2-14 Solução de problemas de CD-ROM e DVD (continuação)**

**A unidade de DVD não reproduz filme.**

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| Classificação do filme restrita por bloqueio dos pais. | Utilize o software do DVD para remover o bloqueio dos pais. |
| Mídia instalada de cabeça para baixo.                  | Reinstale a mídia.  |

**Não é possível ejetar o CD (unidade de carregamento de bandeja).**

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| O disco não está ajustado adequadamente na unidade. | Desligue o computador e insira um arame de ponta fina no orifício de ejeção de emergência e empurre-o firmemente. Bem devagar, puxe a bandeja para fora até o fim 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 demora muito para iniciar.**

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| A mídia foi inserida de cabeça para baixo.   | Reinsira a mídia com a etiqueta voltada para cima.   |
| A unidade de DVD-ROM demora muito para iniciar porque ela precisa determinar o tipo de mídia reproduzida, se de áudio ou de vídeo. | Aguarde pelo menos 30 segundos para permitir à unidade de DVD-ROM determinar o tipo de mídia a ser reproduzida. Caso a reprodução do disco ainda não se inicie, leia as outras soluções listadas para esse tópico.         |
| O disco de CD ou DVD está sujo.  | Limpe o CD ou DVD com um kit de limpeza de CD, encontrado na maioria das lojas de computadores.  |
| O Windows não detecta a unidade de CD-ROM ou DVD-ROM.  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilize o gerenciador de dispositivos para remover ou desinstalar o dispositivo.</li><li>2. Reinicie o computador e deixe que o Windows detecte a unidade de CD ou DVD.</li></ol> |

**A gravação ou cópia de CDs é difícil ou impossível.**

| Motivo                                      | Solução   |
|---|---|
| Tipo de mídia errado ou de baixa qualidade. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tente utilizar uma velocidade de gravação mais baixa.</li><li>2. Verifique se está utilizando o tipo de mídia correto para a unidade.</li><li>3. Tente uma marca de mídia diferente. A qualidade varia enormemente entre os fabricantes.</li></ol> |

# Solução de Problemas com Unidade Flash USB

Se você encontrar problemas com unidade flash USB, as causas e soluções comuns estão relacionadas na tabela a seguir.

**Tabela 2-15 Solução de Problemas com Unidade Flash USB**

A unidade flash USB não é visualizada como uma letra de unidade no Windows.

| Motivo   | Solução   |
|--|---|
| A letra de unidade após a última unidade física não está disponível. | Altere a letra da unidade padrão para a unidade flash no Windows. |

Unidade flash USB não encontrada (identificada).

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| O dispositivo está instalado em uma porta USB que foi desativada no Utilitário de Configuração. | Execute o Utilitário de Configuração e assegure-se de que as <b>Portas USB</b> estão <b>Ativadas</b> no menu <b>Avançado</b> . |
| O dispositivo não estava devidamente posicionado antes de ligá-lo.                              | Veja se o dispositivo está totalmente inserido na porta USB antes de aplicar energia ao sistema.                               |

O sistema não inicializará a partir da unidade flash USB.

| Motivo                                       | Solução   |
|--|---|
| A seqüência de inicialização está incorreta. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Utilitário de Configuração e altere a prioridade de inicialização por mídia removível em <b>Inicialização &gt; Prioridade de Dispositivo de Inicialização &gt; Prioridade de Inicialização do Grupo de Disquete</b>.</li><li>2. Execute o Utilitário de Configuração e altere a seqüência do grupo de inicialização em <b>Inicialização &gt; Prioridade do Dispositivo de Inicialização</b>.</li></ol> |
| A imagem no dispositivo não é inicializável. | Siga os procedimentos descritos na seção "Configuração Replicada" do <i>Guia de Serviços</i> .  |

O computador é inicializado no DOS após a criação de uma unidade flash inicializável.

| Motivo                           | Solução  |
|----------------------------------|--|
| A unidade flash é inicializável. | Instale a unidade flash somente após a inicialização do sistema operacional. |

# Solução de problemas de componentes do painel frontal

Se encontrar problemas com dispositivos conectados no painel frontal, consulte as causas e soluções comuns listadas na tabela a seguir.

**Tabela 2-16 Solução de problemas de componentes do painel frontal**

**Um dispositivo USB, dispositivo 1394, fone de ouvido ou microfone não está sendo reconhecido pelo computador.**

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O dispositivo não está conectado corretamente.                                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Desligue o computador.</li><li>2. Reconecte o dispositivo na parte frontal do computador e reinicialize o computador.</li></ol> |
| O dispositivo não está com alimentação elétrica.                               | Se o dispositivo USB necessitar de alimentação de CA, verifique se uma das extremidades está conectada ao dispositivo e a outra em uma tomada energizada.                |
| O driver de dispositivo correto não está instalado.                            | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Instale o driver de dispositivo correto.</li><li>2. Pode ser necessário reinicializar o computador.</li></ol>                   |
| O cabo que liga o dispositivo ao computador não está funcionando.              | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se possível, substitua o cabo.</li><li>2. Reinicie o computador.</li></ol>  |
| O dispositivo não está funcionando.  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Substitua o dispositivo.</li><li>2. Reinicie o computador.</li></ol>  |
| As portas USB no computador estão desabilitadas no Utilitário de Configuração. | Acesse o Utilitário de Configuração (F10) e ative as portas USB em <b>Avançado &gt; Portas USB</b> .   |
| As portas 1394 no computador estão desativadas no Utilitário de Configuração.  | Acesse Utilitário de Configuração (F10) e ative as portas 1394 em <b>Avançado &gt; 1394 integradas</b> .   |

# Solução de problemas de acesso à Internet

Se você encontrar problemas de acesso à Internet, consulte o seu Provedor de serviços de Internet (ISP) ou as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

**Tabela 2-17 Solução de problemas de acesso à Internet**

## Não é possível conectar-se à Internet.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| A conta do provedor de serviços de Internet (ISP) não está configurada corretamente.   | Verifique as configurações da Internet ou entre em contato com o ISP para obter ajuda.   |
| O modem não está configurado corretamente.   | Reconecte o modem. Verifique se as conexões estão corretas utilizando a documentação de configuração rápida.   |
| O navegador da Web não está configurado corretamente.  | Verifique se o navegador da Web está instalado e configurado para trabalhar com o ISP.   |
| O modem a cabo/DSL não está conectado.   | Conecte o modem a cabo/DSL. Você deve visualizar a luz do LED "de alimentação" na parte frontal do modem a cabo/DSL.   |
| O serviço de cabo/DSL não se encontra disponível ou foi interrompido devido ao mau tempo.  | Tente a conexão com a Internet mais tarde ou entre em contato com o ISP. (Caso o serviço de cabo/DSL esteja conectado, a luz do LED "de cabo" na parte frontal do modem a cabo/DSL estará acesa.)  |
| O cabo CAT5 UTP está desconectado.   | Conecte o cabo CAT5 UTP entre o modem a cabo e o conector RJ-45 do computador. (Caso a conexão esteja boa, a luz do LED "PC" na parte frontal do modem a cabo/DSL estará acesa.)   |
| O endereço IP não está configurado corretamente.   | Entre em contato com o ISP para obter o endereço IP correto.   |
| Os cookies estão corrompidos. (O "cookie" é uma pequena quantidade de informação que um servidor de Web pode armazenar temporariamente no navegador da Web. Isso é útil para que o navegador se lembre de alguma informação específica que o servidor de Web poderá recuperar posteriormente.) | <b>Windows Vista</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione <b>Iniciar &gt; Painel de controle</b>.</li><li>2. Clique em <b>Rede e Internet</b>.</li><li>3. Clique em <b>Opções de Internet</b>.</li><li>4. Na seção <b>Histórico de navegação</b> na guia <b>Geral</b>, clique no botão <b>Excluir</b>.</li><li>5. Clique no botão <b>Excluir cookies</b>.</li></ol> <b>Windows XP</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione <b>Iniciar &gt; Painel de controle</b>.</li><li>2. Clique duas vezes em <b>Opções da Internet</b>.</li><li>3. Na guia <b>Geral</b>, clique no botão <b>Excluir cookies</b>.</li></ol> |

## Não é possível iniciar programas da Internet automaticamente.

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| Você precisa conectar-se ao seu provedor para que alguns programas possam iniciar. | Conecte-se ao seu provedor e inicie o programa desejado. |

**Tabela 2-17 Solução de problemas de acesso à Internet (continuação)**

**A Internet demora muito para fazer o download dos Web sites.**

| Motivo                                     | Solução   |
|--|---|
| O modem não está configurado corretamente. | Verifique se o modem está conectado e se a comunicação está apropriada.<br><br><b>Windows XP</b><br><br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione <b>Iniciar &gt; Painel de controle</b>.</li><li>2. Clique duas vezes em <b>Sistema</b>.</li><li>3. Clique na guia <b>Hardware</b>.</li><li>4. Na área <b>Propriedades do sistema</b>, clique no botão <b>Gerenciador de dispositivos</b>.</li><li>5. Clique duas vezes em <b>Modems</b>.</li><li>6. Clique duas vezes em <b>Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem</b>.</li><li>7. Na guia <b>Geral</b>, clique em <b>Diagnósticos</b>.</li><li>8. Clique em <b>Consultar modem</b>. Uma resposta "Sucesso" indica que o modem está conectado e trabalhando apropriadamente.</li></ol><br><b>Windows Vista</b><br><br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione <b>Iniciar &gt; Painel de Controle</b>.</li><li>2. Clique em <b>Software e manutenção</b>.</li><li>3. Clique em <b>Sistema</b>.</li><li>4. Na lista <b>Tarefas</b>, selecione <b>Gerenciador de dispositivo</b>.</li><li>5. Clique duas vezes em <b>Modems</b>.</li><li>6. Clique duas vezes em <b>Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem</b>.</li><li>7. Na guia <b>Geral</b>, clique em <b>Diagnósticos</b>.</li><li>8. Clique em <b>Consultar modem</b>. Uma resposta "Sucesso" indica que o modem está conectado e trabalhando apropriadamente.</li></ol> |

# Solução de problemas de software

Os problemas de software, em sua maioria, ocorrem por causa do seguinte:

- O aplicativo não foi instalado ou configurado corretamente.
- Não há memória suficiente para executar o aplicativo.
- Há um conflito entre os aplicativos.
- Certifique-se que todos os drivers de dispositivos necessários foram instalados.
- Se você tiver instalado um outro sistema operacional diferente do instalado em fábrica, verifique se ele é admitido no sistema de computação.

Se você encontrar problemas de software, veja as soluções aplicáveis relacionadas na tabela a seguir.

**Tabela 2-18 Solução de Problemas de Software**

**O computador não quer continuar e não apareceu a tela do logo da HP.**

| Motivo                   | Solução   |
|--------------------------|---|
| Ocorreu um erro de POST. | Para obter os termos e condições, consulte o Kit de restauração ou a garantia limitada mundial. |

**O computador não quer continuar após ter aparecido a tela do logo da HP.**

| Motivo  | Solução  |
|---|--|
| Os arquivos de sistema podem estar danificados. | Utilize o disquete de recuperação para fazer uma varredura na unidade de disco rígido em busca de erros. |

**A mensagem de erro "Ocorreu uma operação ilegal" é exibida.**

| Motivo   | Solução  |
|--|--|
| O software que está sendo usado não é certificado pela Microsoft para a sua versão do Windows. | Verifique se o software é certificado pela Microsoft para a sua versão do Windows (veja essa informação na embalagem do programa). |
| Os arquivos de configuração estão corrompidos.   | Se possível, salve todos os dados, feche todos os programas e reinicie o computador.   |

## Interpretação de Códigos Audíveis do POST

Esta seção trata dos códigos audíveis que podem ocorrer antes ou durante o POST que não necessariamente tenham um código de erro ou mensagem de texto associada a eles.

- ⚠ **AVISO!** Quando o computador está conectado a uma fonte de alimentação de CA, a placa do sistema é continuamente alimentada. Para reduzir o risco de lesões provocadas por choque elétrico e/ou superfícies quentes, desconecte o cabo de alimentação da tomada e deixe os componentes internos do sistema esfriarem antes de tocá-los.

| Bipes  | Significado   | Ação Recomendada  |
|--|---|---|
| 1 bipe breve e 1 longo, seguidos por uma pausa de três segundos    | Memória danificada ou erro na configuração da memória.  | Examine se os módulos de memória foram instalados corretamente e se são do tipo correto.  |
| 2 bipes breves e 1 longo, seguidos por uma pausa de três segundos. | Sem placa de gráficos instalada ou inicialização da placa de gráficos falhou.                       | Para sistemas com uma placa de gráficos: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recoloque a placa de gráficos. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua a placa de gráficos.</li><li>3. Substitua a placa do sistema.</li></ol> Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa do sistema. |
| 3 bipes breves e 1 longo, seguidos por uma pausa de três segundos. | Erro na configuração da CPU ou CPU inválida, detectada antes da placa de gráficos ter inicializado. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Atualize o BIOS para uma versão apropriada.</li><li>2. Substitua o processador.</li></ol>  |
| 1 bipe breve seguido por uma pausa de um segundo                   | Sem unidade de disquete ou unidade óptica encontrada.   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique as conexões do cabo.</li><li>2. Execute o Utilitário de Configuração e verifique se a porta do dispositivo está ativada.</li></ol>   |
| 2 bipes breves seguidos por uma pausa de três segundos             | Não foi encontrada unidade de disquete ou de CD.  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique o tipo de unidade que você está usando e utilize o tipo de mídia correta.</li><li>2. Substitua o disquete ou CD por um novo.</li></ol>   |
| 3 bipes breves seguidos por uma pausa de três segundos             | Recuperação não está pronta (utilitário ou arquivo de imagem do BIOS ausente, etc.)                 | Atualize o BIOS para uma versão apropriada.   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 4 bipes breves seguidos por uma pausa de três segundos | Operação de recuperação falhou (erro da soma de verificação, imagem corrompida, etc.) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique a memória ROM correta.</li> <li>2. Efetue o flash da memória ROM se necessário.</li> <li>3. Se você tiver adicionado recentemente uma placa de expansão, remova-a e verifique se o problema persiste.</li> <li>4. Limpe a CMOS.</li> <li>5. Se a mensagem não for mais exibida, provavelmente há algum problema na placa de expansão.</li> <li>6. Substitua a placa do sistema.</li> </ol> |
| 5 bipes breves seguidos por uma pausa de três segundos | A recuperação do BIOS foi bem-sucedida  | Nenhum procedimento é necessário.  |

## Redefinição do Jumper da Senha

Para desativar os recursos de senha de ativação ou configuração ou para cancelar essas senhas, siga estas etapas:

1. Desligue o sistema operacional adequadamente e, em seguida, desligue o computador e os dispositivos externos e desconecte o cabo de alimentação da tomada.
2. Com o cabo de alimentação desconectado, pressione o botão Liga/Desliga mais uma vez para liberar o sistema de qualquer energia residual.

---

⚠ **AVISO!** Para reduzir o risco de lesões provocadas por choque elétrico e/ou superfícies quentes, desconecte o cabo de alimentação da tomada e deixe os componentes internos do sistema esfriarem antes de tocá-los.

⚠ **CUIDADO:** Quando o computador está ligado a uma tomada, a fonte de alimentação sempre aplica uma tensão à placa do sistema mesmo quando a unidade está desligada. Se o cabo de alimentação não for desconectado, o sistema pode sofrer danos.

A eletricidade estática pode danificar os componentes eletrônicos do computador ou dos equipamentos opcionais. Antes de iniciar esses procedimentos, verifique se você descarregou toda a eletricidade estática do seu corpo tocando por um momento em um objeto de metal aterrado. Consulte o *Guia de Hardware* para obter mais informações.

---

3. Remova a tampa do computador ou o painel de acesso.
4. Localize o cabeçote e jumper etiquetados como **E69**.

📄 **NOTA:** O jumper da senha é azul para que possa ser identificado com facilidade. Para auxílio na localização do jumper da senha e outros componentes da placa do sistema, consulte o *Mapa Ilustrado de Peças e Serviços* (IPSM) para o sistema em particular. O IPSM pode ser transferido por download a partir de <http://www.hp.com.br/suporte>.

---

5. Remova o jumper dos pinos 3 e 5. Coloque o jumper nos pinos 1 e 3.
6. Coloque novamente a tampa do computador ou o painel de acesso.
7. Reconecte os equipamentos externos.
8. Conecte e ligue o computador. Inicie o sistema operacional. Esse processo cancela as senhas atuais e desativa o recurso de senha.
9. Para estabelecer novas senhas, repita os passos de 1 a 4, recoloca o jumper da senha nos pinos 1 e 5 e, em seguida, repita os passos de 6 a 8. Defina novas senhas no Utilitário de Configuração. Consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* para obter instruções sobre o Utilitário de Configuração.

## Redefinição do Jumper da CMOS

1. Desligue o computador e qualquer dispositivo externo, e desconecte o cabo de alimentação da tomada. A alimentação deve ser desconectada do sistema para limpar a CMOS.
2. Desconecte o teclado, o monitor e qualquer outro equipamento externo conectado ao computador.

---

⚠ **AVISO!** Para reduzir o risco de lesões provocadas por choque elétrico e/ou superfícies quentes, desconecte o cabo de alimentação da tomada e deixe os componentes internos do sistema esfriarem antes de tocá-los.

⚠ **CUIDADO:** Quando o computador está ligado a uma tomada, a fonte de alimentação sempre aplica uma tensão à placa do sistema mesmo quando a unidade está desligada. Se o cabo de alimentação não for desconectado, o sistema pode sofrer danos.

A eletricidade estática pode danificar os componentes eletrônicos do computador ou dos equipamentos opcionais. Antes de iniciar esses procedimentos, verifique se você descarregou toda a eletricidade estática do seu corpo tocando por um momento em um objeto de metal aterrado. Consulte o *Guia de Hardware* para obter mais informações.

---

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

---

⚠ **CUIDADO:** Se você reconfigurar o jumper de senhas, irá retornar os valores de CMOS para os padrões de fábrica e apagar as informações personalizadas, incluindo senhas, números de equipamentos e configurações especiais.

---

4. Localize o cabeçote e jumper etiquetados como **E69**.

📝 **NOTA:** Assegure-se de ter desconectado o cabo de alimentação de CA da tomada. A CMOS não limpará se o cabo de alimentação estiver conectado.

**NOTA:** O jumper da CMOS é azul para que possa ser identificado com facilidade. Para auxílio na localização do jumper da CMOS e outros componentes da placa do sistema, consulte o *Mapa Ilustrado de Peças e Serviços* (IPSM) para o sistema em particular. O IPSM pode ser transferido por download a partir de <http://www.hp.com.br/suporte>.

---

5. Remova o jumper CMOS dos pinos 4 e 6 colocando o jumper nos pinos 2 e 4. Isso limpará a CMOS.
6. Coloque o jumper preto dos pinos 4 e 6.
7. Coloque novamente a tampa do computador ou o painel de acesso.
8. Conecte os dispositivos externos novamente.
9. Conecte e ligue o computador.

---

📝 **NOTA:** Use Utilitário de Configuração para redefinir configurações especiais do sistema, bem como a data e hora.

---

Para obter instruções sobre Utilitário de configuração, consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador*.

## Contato com o suporte ao cliente

Para obter ajuda e serviços, entre em contato com o distribuidor ou representante autorizado. Para localizar um revendedor ou distribuidor próximo, visite <http://www.hp.com.br>.

 **NOTA:** Se você levar o computador a um revendedor, distribuidor ou assistência técnica autorizada para manutenção, lembre-se de fornecer as senhas de configuração e ativação caso as tenha estabelecido.

Consulte o número relacionado na garantia ou no guia *Support Telephone Numbers* (Números Telefônicos para Suporte) para obter assistência técnica.

---

# Índice

## A

Atendimento ao cliente 8, 50

## B

bipes, códigos de erro 46

## C

CMOS

redefinição do jumper 49

códigos de erro 46

códigos de erro de POST 46

## D

dicas úteis 9

## I

Insight Diagnostics 1

## J

jumper

CMOS 49

senha 48

## P

painel de acesso, bloqueado 12

problemas

Acesso à Internet 43

alimentação 15

áudio 27

CD-ROM ou DVD-ROM 39

disco rígido 19

disquete 16

gerais 11

impressora 29

instalação de hardware 32

Leitor de cartão de mídia 21

memória 37

monitor 23

mouse 30

painel frontal 42

rede 34

software 45

teclado 30

unidade flash 41

problemas com a unidade

óptica 39

Problemas com o CD-ROM ou

DVD-ROM 39

Problemas com o leitor de cartão de

mídia 21

problemas com os botões do painel

frontal 42

problemas com unidade flash 41

Problemas de acesso à

Internet 43

problemas de áudio 27

problemas de disquete 16

problemas de energia 15

problemas de impressora 29

problemas de instalação de

hardware 32

problemas de memória 37

problemas de monitor 23

problemas de mouse 30

problemas de rede 34

problemas de teclado 30

problemas de unidade de disco

rígido 19

problemas gerais 11

## R

Recurso Wake-on-LAN 34

## S

segurança e conforto 8

senha

redefinição do jumper 48

software

fazer backup 6

problemas 45

## U

utilitário de diagnósticos 1