

Manual de Resolução de Problemas —  
Modelo dx1000 Microtower  
PCs Compaq

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

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

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

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

## **Manual de Resolução de Problemas**

PCs Compaq

Modelo dx1000 Microtower

Primeira Edição (Fevereiro 2009)

Número de peça do documento: 534765-131

## Acerca Deste Manual

---

- ⚠ **AVISO!** O texto identificado desta forma indica que a não observância das instruções poderá resultar em ferimentos pessoais ou morte.
  - ⚠ **CUIDADO:** O texto identificado desta forma indica que a não observância das indicações do aviso poderá resultar em danos no equipamento ou na perda de informações.
  - 📝 **NOTA:** O texto identificado desta forma fornece informações suplementares importantes.
-



---

# Índice

## 1 Funcionalidades de diagnóstico do computador

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

## 2 Resolução de Problemas


Segurança e conforto .....	9
Antes de contactar o suporte técnico .....	9
Sugestões úteis .....	10
Resolver problemas gerais .....	12
Resolver problemas de instalação de hardware .....	16
Interpretar os Códigos Sonoros do POST .....	17
Contactar o suporte a clientes .....	18



---

# 1 Funcionalidades de diagnóstico do computador

## HP Insight Diagnostics


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

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

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

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


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

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

## Aceder ao HP Insight Diagnostics

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


---

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

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


---

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

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

---

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

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

---

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

## Separador Survey

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

## Separador Test

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

Existem três tipos de testes possíveis de escolha:

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

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

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

Para iniciar os testes:

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

## Separador Status

O separador Status apresenta o estado dos testes seleccionados. O tipo de teste executado (**Quick**, **Complete** ou **Custom**) também é apresentado. A barra de progressão principal apresenta a percentagem completa do conjunto de testes actuais. Enquanto o teste estiver em execução, um botão de **Cancel Testing** é apresentado para utilização se pretender cancelar o teste.

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

O separador Status também mostra:

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

## Separador Log

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

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

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

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

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

## Separador Help

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

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

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


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

## Guardar e imprimir informações no HP Insight Diagnostics

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


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

---

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

---

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


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

---

## Descarregar a última versão do HP Insight Diagnostics

1. Vá para <http://www.hp.com>.
2. Clique na ligação **Descarregamentos de software e controladores**.
3. Introduza o número do produto (por exemplo, dx1000) na caixa de texto e prima a tecla **Enter**.
4. Seleccione o modelo específico do seu computador.
5. Seleccione o SO.
6. Clique na ligação **Diagnóstico**.
7. Clique em **HP Insight Diagnostics Offline Edition**.
8. Seleccione um idioma e clique em **Download**.

---

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

---

## Proteger o Software

Para proteger o software de perdas ou danos, deverá guardar uma cópia de segurança de todo o software do sistema e de todas as aplicações e respectivos ficheiros armazenados na unidade de disco

rígido. Consulte a documentação do sistema operativo ou do utilitário de cópia de segurança para obter instruções sobre como efectuar cópias de segurança dos ficheiros de dados.

# HP Backup and Recovery Manager

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

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


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

A HP recomenda vivamente a criação imediata de um Conjunto de Discos de Recuperação antes de utilizar o computador e de agendar cópias de segurança regulares e automáticas de Pontos de Recuperação.

Para criar um Conjunto de Discos de Recuperação:

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

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

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

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

---

## 2 Resolução de Problemas

### Segurança e conforto

△ **AVISO!** A utilização indevida do computador pessoal ou a sua não instalação num ambiente de trabalho confortável poderá resultar em desconforto ou ferimentos graves. Consulte o *Manual de Segurança e Conforto*, disponível no Web site em <http://www.hp.com/ergo> para mais informações sobre a escolha de um espaço de trabalho e a criação de um ambiente de trabalho confortável e seguro.

**AVISO!** Contém peças com carga eléctrica e peças móveis no interior.

Desligue a energia do equipamento antes de retirar a caixa.

Reponha e fixe a caixa antes de voltar a ligar o equipamento.

---

### Antes de contactar o suporte técnico

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

- Execute a ferramenta de diagnósticos HP.
- Execute o auto-teste do disco rígido no Computer Setup. Para mais informações, consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)*.
- Preste atenção a uma série de sinais sonoros emitidos pelo computador. Os sinais sonoros são códigos de erro que ajudam a diagnosticar o problema. Consulte [Interpretar os Códigos Sonoros do POST na página 17](#), para interpretar os códigos.
- Se o ecrã estiver em branco, ligue o monitor a uma porta de vídeo diferente no computador, caso exista alguma disponível. Também poderá utilizar outro monitor que tem a certeza que está a funcionar correctamente.
- Se estiver a trabalhar numa rede, ligue outro computador com outro cabo à ligação de rede. Pode existir um problema na tomada ou no cabo de rede.
- Se adicionou recentemente novo hardware, remova o hardware e verifique se o computador funciona correctamente.
- Se instalou software recentemente, desinstale-o e verifique se o computador funciona bem.
- Inicie o computador em Modo de segurança para verificar se ele arranca sem todos os controladores carregados. Quando iniciar o sistema operativo, utilize a opção “Última configuração conhecida”.

- Consulte o suporte técnico global online em <http://www.hp.com/support>.
- Consulte [Sugestões úteis na página 10](#) neste manual, para sugestões de âmbito geral.


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

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

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

- Quando ligar para o suporte técnico, posicione-se à frente do computador.
- Antes de efectuar a chamada telefónica, escreva o número de série do computador, o número de identificação do produto e o número de série do monitor.
- Despenda o tempo necessário para resolver o problema em conjunto com o técnico de suporte.
- Remova todo o hardware que tenha sido recentemente adicionado ao sistema.
- Remova todo o software que tenha sido recentemente instalado.

---

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

---

## Sugestões úteis

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

- Certifique-se de que o computador e o monitor estão ligados a uma tomada eléctrica em funcionamento.
- Verifique se o interruptor de selecção da tensão (nalguns modelos) está definido para a tensão adequada à sua região (115 V ou 230 V).
- Verifique se o computador está ligado e se o indicador luminoso de energia está aceso.
- Verifique se o monitor está ligado e se o indicador luminoso verde do monitor está aceso.
- Regule, aumentando, os controlos de luminosidade e contraste do monitor, se este estiver escuro.
- Prima e mantenha premida uma tecla. Se o sistema emitir um sinal sonoro, o teclado deverá estar a funcionar correctamente.
- Verifique se existem cabos soltos ou ligações incorrectas.
- Active o computador premindo qualquer tecla do teclado ou o botão de energia. Se o sistema permanecer no modo de suspensão durante mais de quatro segundos, encerre o computador premindo e mantendo premido o botão de energia durante, pelo menos, quatro segundos e, em seguida, prima novamente o botão de energia para reiniciar o computador. Se o sistema não encerrar, desligue o cabo de energia, aguarde alguns segundos e, em seguida, ligue-o novamente.



O computador será reiniciado se o início automático perante perda de energia estiver definido no Computer Setup. Se não for reiniciado, prima o botão de energia para ligar o computador.

- Reconfigure o computador depois de instalar uma placa de expansão ou outros dispositivos que não sejam Plug and Play.
- Certifique-se de que foram instalados todos os controladores de dispositivos necessários. Por exemplo, se estiver a utilizar uma impressora, necessita de um controlador para esse modelo de impressora.
- Remova todos os suportes de arranque (disquete, CD ou dispositivo USB) do sistema antes de o ligar.
- Se instalou um sistema operativo diferente do instalado de fábrica, certifique-se de que ele é suportado pelo sistema.
- Se o sistema tiver múltiplas origens de vídeo (adaptadores incorporados, PCI ou PCI-Express) instaladas e um único monitor, este deve estar ligado ao conector do monitor na origem seleccionada como o adaptador VGA principal. Durante o arranque, os outros conectores do monitor estão desactivados e se o monitor estiver ligado a estas portas, não funcionará. Pode seleccionar a fonte VGA padrão no Computer Setup.

△ **CUIDADO:** Quando o computador está ligado à electricidade da rede, existe sempre tensão presente na placa de sistema. É necessário desligar o cabo de energia antes de abrir o computador para evitar danos na placa de sistema ou nos componentes.

## Resolver problemas gerais

É possível que esteja ao seu alcance resolver facilmente os problemas descritos nesta secção. Se não conseguir resolver um problema ou não estiver familiarizado com a operação a executar, contacte um revendedor HP autorizado ou o fornecedor de serviços.

### Não consigo ligar o computador.

Motivo	Solução
Os cabos não estão ligados à fonte de energia.	Certifique-se de que os cabos que ligam o computador à fonte de energia externa estão correctamente ligados a uma tomada com corrente eléctrica.
O interruptor de selecção da tensão na parte posterior do chassis do computador (nalguns modelos) não está na posição correcta (115 V ou 230 V).	Seleccione a tensão CA correcta utilizando o interruptor de selecção.
Foi instalada uma placa PCI card com defeito.	Remova qualquer placa de expansão que tenha acabado de instalar.
Os dados da unidade ou os cabos da fonte de energia podem não estar correctamente ligados.	Volte a instalar os dados da unidade e os cabos da fonte de energia.
Foi excedida a temperatura da unidade. A ventoinha pode estar bloqueada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A unidade está num ambiente demasiado quente. Deixe-a arrefecer.</li><li>2. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e de que a ventoinha interna está a funcionar.</li><li>3. Contacte um revendedor HP autorizado ou o fornecedor de serviços.</li></ol>

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

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

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

Motivo	Solução
O sistema bloqueou.	Reinicie o computador.
O teclado ou o rato não está ligado ao computador.	Ligue os cabos do teclado e do rato ao computador.
O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Para continuar a partir do modo de <b>suspensão</b> , prima o botão de energia ou prima qualquer tecla.  <b>CUIDADO:</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de energia durante mais de quatro segundos. Se o fizer, o computador desligar-se-á e os dados não guardados serão perdidos.

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

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

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

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

### O sistema está demasiado lento.

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

## O sistema está demasiado lento.

Motivo	Solução
Demasiadas aplicações em execução.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Feche as aplicações de que não necessita para libertar memória. Algumas aplicações que estão a ser executadas em segundo plano podem ser fechadas, clicando com o botão direito do rato nos respectivos ícones no tabuleiro de tarefas. Para impedir que estas aplicações sejam iniciadas no arranque, vá para <b>Iniciar &gt; Executar</b> (Microsoft Windows XP) ou para <b>Iniciar &gt; Todos os Programas &gt; Acessórios &gt; Executar</b> (Microsoft Windows Vista) e escreva <code>mconfig</code>. No separador <b>Arranque</b> do Utilitário de Configuração do Sistema, desmarque as aplicações que não devem ser executadas automaticamente.  <b>CUIDADO:</b> Não impeça as aplicações necessárias a um funcionamento adequado do sistema de serem executadas no arranque.</li><li>2. Adicione mais memória.</li></ol>
Algumas aplicações de software, especialmente os jogos, exigem muitos recursos do subsistema de gráficos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reduza a resolução do monitor para a aplicação actual, ou consulte a documentação fornecida com a aplicação para obter sugestões sobre como melhorar o desempenho, ajustando os parâmetros na aplicação.</li><li>2. Adicione mais memória.</li><li>3. Actualize a solução de gráficos.</li></ol>
Causa desconhecida.	Reinicie o computador.

## Ecrã em branco (sem vídeo).

Motivo	Solução
O monitor não está ligado e o indicador luminoso do monitor não está aceso.	Ligue o monitor e certifique-se de que o indicador luminoso do monitor está aceso.
As ligações dos cabos não estão correctas.	Verifique as ligações dos cabos entre o monitor e o computador e entre o monitor e a tomada eléctrica.
Pode estar instalado um utilitário de limpeza do ecrã ou as funcionalidades de poupança de energia estão activadas.	Prima qualquer tecla ou clique no botão do rato e, se estiver definida, escreva a palavra-passe.
O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de energia para sair do modo de <b>suspensão</b> .  <b>CUIDADO:</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de energia durante mais de quatro segundos. Se o fizer, o computador desligar-se-á e os dados não guardados serão perdidos.
Está a ser utilizado um monitor de sincronização fixa e a sincronização não será efectuada na resolução escolhida.	Certifique-se de que o monitor pode aceitar a mesma frequência de verificação da resolução escolhida.
O cabo do monitor está ligado a uma tomada incorrecta.	Certifique-se de que o monitor está ligado a uma tomada activa, na parte de trás do computador. Se houver outra tomada disponível, ligue-lhe o monitor e reinicie o sistema.
Monitor danificado.	Tente um monitor diferente.

**O computador está a emitir um alarme sonoro e não arranca.**

<b>Motivo</b>	<b>Solução</b>
Ocorreu um erro interno e o computador está a emitir um código sonoro.	Consulte <a href="#">Interpretar os Códigos Sonoros do POST na página 17</a> , para interpretar o código de erro.

## Resolver problemas de instalação de hardware

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

- ⚠ **AVISO!** Quando o computador está ligado à electricidade da rede, existe sempre tensão na placa de sistema. Para reduzir o risco de ferimentos pessoais causados por choque eléctrico, ventoinhas rotativas e/ou superfícies quentes, certifique-se de que desliga o cabo de energia da tomada e deixa arrefecer os componentes internos do sistema antes de tocar neles.

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

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

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

### Não é possível iniciar o computador.

Motivo	Solução
Foram utilizados módulos de memória inadequados na actualização ou foram instalados no local incorrecto.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Consulte a documentação fornecida com o sistema para determinar se estão a ser utilizados os módulos de memória correctos e para verificar se a instalação está a ser efectuada adequadamente.</li><li>2. Preste atenção aos sinais sonoros emitidos pelo computador. Consulte <a href="#">Interpretar os Códigos Sonoros do POST na página 17</a> para determinar causas possíveis.</li><li>3. Se o problema persistir, contacte o Suporte a clientes.</li></ol>

# Interpretar os Códigos Sonoros do POST


Esta secção abrange os códigos sonoros que poderão ocorrer antes ou durante o teste de arranque (POST) e que não têm necessariamente um código de erro ou uma mensagem de texto associada.

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

Sinais sonoros	Significado	Acção recomendada
1 sinal sonoro breve e 1 sinal sonoro longo seguidos de uma pausa de três segundos	Memória danificada ou erro de configuração da memória.	Verifique se os módulos de memória foram instalados correctamente e se estão a ser utilizados módulos adequados.
2 sinais sonoros breves e 1 sinal sonoro longo seguidos de uma pausa de três segundos	Não está instalada placa gráfica ou deu-se uma falha na inicialização da placa gráfica.	Para sistemas com placa gráfica: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reinstale a placa gráfica. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua a placa gráfica.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol> Para os sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.
3 sinais sonoros breves e 1 sinal sonoro longo seguidos de uma pausa de três segundos	Erro de configuração da CPU ou CPU inválida detectada antes da inicialização da placa gráfica.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Actualize o BIOS para a versão adequada.</li><li>2. Altere o processador.</li></ol>
1 sinal sonoro breve seguido de uma pausa de um segundo	Não foi encontrada a unidade de disquete legacy ou a unidade óptica.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique as ligações dos cabos.</li><li>2. Execute o utilitário Computer Setup e certifique-se de que a porta do dispositivo está activada.</li></ol>
2 sinais sonoros breves seguidos de uma pausa de três segundos	Não foi encontrada nenhuma disquete ou CD.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique o tipo de unidade que está a utilizar e utilize o tipo de suporte correcto.</li><li>2. Substitua a disquete ou CD por um novo.</li></ol>
3 sinais sonoros breves seguidos de uma pausa de três segundos	Flashing não está pronto (falta o utilitário ou o ficheiro de imagem BIOS, etc.)	Actualize o BIOS para a versão adequada.
4 sinais sonoros breves seguidos de uma pausa de três segundos	A operação de Flashing falhou (erro da soma de verificação, imagem corrompida, etc.)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique a ROM correcta.</li><li>2. Se necessário, programe a ROM.</li><li>3. Se foi recentemente adicionada uma placa de expansão, remova-a para verificar se o problema persiste.</li><li>4. Limpe a CMOS.</li><li>5. Se a mensagem desaparecer, poderá ocorrer um problema na placa de expansão.</li><li>6. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
5 sinais sonoros breves seguidos de uma pausa de três segundos	A recuperação do BIOS foi bem-sucedida	Não é necessária nenhuma acção.

## Contactar o suporte a clientes

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

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

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

---