

Iniciação

Copyright e Licença

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas à alteração sem aviso.

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

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

Este documento contém informações proprietárias protegidas por direitos autorais. Nenhum trecho deste documento pode ser copiado, reproduzido ou traduzido para outro idioma sem consentimento prévio por escrito da HP.

Hewlett-Packard Company

P.O. Box 4010

Cupertino, CA 95015-4010

USA

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

Microsoft e Windows são marcas comerciais da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e em outros países.

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

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

Compreensão do espaço da unidade de disco rígido

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

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

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

Nota sobre sistemas configurados com 4GB de memória

Para computadores com sistema operacional de 32 bits, a memória acima de 3GB poderá não estar disponível devido a requisitos de recursos do sistema.

Essa limitação não é somente dos sistemas HP e Compaq. A memória acima de 3GB é usada para recursos do sistema.

Confirmação da memória total

O BIOS do sistema exibe todos os 4GB de memória instalada.

1. Ligue o PC.
2. Pressione F10. O menu do BIOS é exibido. Confirme o valor de Total Installed Memory.

Conteúdo

1 Obtendo informações	1
Informações sobre segurança	3
2 Configurando seu computador	3
Proteção de seu Computador	6
Conectando à Internet	7
Transferindo pastas e configurações para seu novo computador	8
3 Manutenção e Diagnóstico e Solução de Problemas	8
O computador não inicia	9
Energia	10
Visor (monitor)	11
Teclado e mouse (com cabo)	12
Teclado e mouse (sem fio)	13
Alto-falantes e som	14
Acesso à Internet	15
Diagnóstico e solução de problemas de software	16
Manutenção	19
Recuperação do sistema	21
4 Atendimento ao cliente	26
Informações sobre o produto	27
Informações de apoio	28
Declaração de garantia com impressão sob demanda	31

1 Obtendo informações

Tipo de informação	Onde localizar
• Configurar seu computador.	Configurar folheto incluído com seu computador.
• Consulte vídeos de procedimentos sobre o uso de recursos do seu computador.	Visite http://www.hp.com/supportvideos (somente em inglês)
• Utilize o computador. • Conecte-se à Internet. • Recuperar configurações de fábrica.	<i>Iniciação</i> (este guia)
• Saiba como usar o sistema operacional Microsoft Windows 7. • Encontre informações sobre senha do Windows 7. • Solucione os problemas mais comuns de hardware e software de computador. • Encontre links para atualizações de drivers. • Leia as perguntas frequentes.	Ajuda e Suporte Clique em Iniciar e clique em Ajuda e Suporte ou visite http://www.hp.com/go/win7 Ferramentas de diagnóstico e solução de problemas do Windows 7 <ol style="list-style-type: none">1. Clique em Iniciar, clique em Painel de Controle e clique em Sistema e Segurança.2. Em Central de Ações, clique em Encontrar e corrigir problemas (solução de problemas).
• Localize guias eletrônicos do usuário e especificações do seu modelo de computador. • Faça pedidos de peças e encontre mais ajuda para solução de problemas.	Web site de suporte da HP: http://www.hp.com/support
• Atualize ou substitua componentes do computador.	<i>Guia de Upgrade e Serviços</i> Clique em Iniciar , Todos os Programas e clique em Manuais do Usuário HP . Se o guia não estiver disponível, visite http://www.hp.com/support
• Localizar informações de garantia do computador. • Obter suporte técnico.	<i>Guia de Garantia Limitada e Suporte</i> ou a <i>Informação de Garantia e Suporte</i> incluídas com seu computador. Ou Clique em Iniciar , Todos os Programas e clique em Manuais do Usuário HP .

Tipo de informação	Onde localizar
<ul style="list-style-type: none"> Obtenha informações atualizadas e ajuda da comunidade do Windows. 	http://www.hp.com/support/consumer-forum
<ul style="list-style-type: none"> Conecte a uma TV. 	<p><i>Assistindo e gravando programas de TV</i></p> <p>Clique em Iniciar, Todos os Programas e clique em Manuais do Usuário HP.</p> <p>Se o guia não estiver disponível, visite http://www.hp.com/support</p>
<ul style="list-style-type: none"> Obtenha utilitários especiais para proprietários de computador. 	<p>Pasta Ajuda e Ferramentas do PC</p> <p>Clique em Iniciar, clique em Todos os Programas e clique em Ajuda e Ferramentas do PC.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Manter seu computador. 	<p>O HP Support Assistant (Assistente de Suporte da HP) ajuda-o a manter o desempenho do computador e soluciona problemas mais rapidamente com as atualizações automáticas, diagnóstico onboard e assistência orientada.</p> <p>Clique em Iniciar, em Todos os Programas, em HP e por fim em Assistente de Suporte HP.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Localize os avisos de segurança e regulamentares. 	<p><i>Informações de Normas e Segurança</i></p> <p>Clique em Iniciar, em Todos os Programas, em Manuais do Usuário HP ou visite http://www.hp.com/ergo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Encontre informações ergonômicas. 	<p><i>Guia de Segurança e Comodidade</i></p> <p>Clique em Iniciar, em Todos os Programas, em Manuais do Usuário HP ou visite http://www.hp.com/ergo.</p>

Informações sobre segurança

Para obter mais informações, consulte o documento *Informações Normativas e de Segurança* na pasta **Guias do Usuário HP**. Clique em **Iniciar**, **Todos os Programas** e clique em **Manuais do Usuário HP**.

 **AVISO!** Para reduzir o risco de choque elétrico ou de danos ao equipamento:

- Coloque o computador em um local longe de água, poeira, umidade e fuligem. Isso pode causar aquecimento da temperatura interna, provocar incêndio ou choque elétrico.
- Não desative o plugue de aterramento do cabo de alimentação. O plugue de aterramento é um importante recurso de segurança.
- Conecte o cabo de alimentação a uma tomada com aterramento cujo acesso seja sempre fácil.
- Desligue o equipamento desconectando o cabo de alimentação da tomada elétrica. Para evitar exposição ao feixe do laser, evite abrir as unidades de CD ou DVD.
- A alimentação de energia é predefinida para o país/região onde o computador foi adquirido. Se você se mudar, verifique as exigências de voltagem para sua nova localização antes de conectar o computador a uma tomada de energia CA.

AVISO! O computador pode estar pesado; O PC é um equipamento pesado; procure empregar procedimentos de levantamento ergonomicamente corretos ao mover o computador.

Para reduzir o risco de ferimentos graves, leia o Guia de Segurança e Conforto. Este guia está localizado na Web em <http://www.hp.com/ergo>.

2 Configurando seu computador

 **NOTA:** Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas fornecidos sem uma versão do Microsoft Windows.

1. Posicione seu computador para que as aberturas de ventilação estejam desobstruídas e os cabos não estejam em passagens ou locais onde possam ser pisados ou danificados pela colocação de móveis em cima deles.
2. Conecte todos os cabos de alimentação do monitor, do computador e dos acessórios a um dispositivo de proteção contra sobretensão que seja especificamente rotulado como tendo essa proteção, a um fornecimento ininterrupto de energia (UPS) ou a um dispositivo similar. Se o computador tiver um sintonizador de TV ou modem ou conexão de telefone, proteja seu computador usando proteção contra sobretensão que também tenha esses sinais de entrada. Conecte o cabo da televisão ou o cabo telefônico a um dispositivo de proteção contra sobretensão e, em seguida, conecte o dispositivo ao computador.
3. Faça download e instale atualizações do sistema operacional.
 - a. Descubra qual sistema operacional e versão o computador está executando no momento.

(Clique em **Iniciar**, em **Painel de Controle** e clique duas vezes em **Sistema**. O sistema operacional e a versão são exibidos abaixo da edição do Windows.)
 - b. Abra seu navegador de Web e navegue na Internet <http://www.hp.com/support>.
 - c. Selecione o país e o idioma, se necessário, e clique em **Suporte e Drivers**.
 - d. Selecione **Download de drivers e softwares (e firmware)**, digite o nome do produto ou o número do modelo na caixa de texto e depois pressione a tecla Enter.
 - e. Se necessário, selecione o modelo do computador nos **Resultados de pesquisa do Produto**.
 - f. Clique no sistema operacional do computador.
 - g. Clique em **Download** ao lado de cada atualização da qual deseja fazer download.
 - h. Siga as instruções exibidas na tela para instalar a atualização.
4. Procure na caixa do computador detalhes e atualizações impressas adicionais.

5. Leia o documento *Informações Normativas e de Segurança* na pasta Manuais do Usuário HP.
6. Leia o *Guia de Segurança e Conforto* para saber a correta configuração da workstation, postura, saúde e hábitos de trabalho apropriados, além de informações de segurança elétrica e mecânica. Clique em **Iniciar**, em **Todos os Programas**, em **Manuais do Usuário HP** ou visite <http://www.hp.com/ergo>.

Proteção de seu Computador

Risco ao computador	Recursos do computador
Uso não autorizado do computador ou conta de usuário	Senha de usuário Uma <i>senha</i> é um grupo de caracteres que você escolhe para proteger as informações em seu computador.
Acesso não autorizado a Utilitário de Configuração, configurações BIOS e outras informações de identificação do sistema	Senha do administrador
Vírus de computador	Software antivírus A amostra gratuita do software antivírus pré-instalada em seu computador pode detectar a maioria dos vírus, removê-los e, na maioria dos casos, pode reparar danos causados por vírus. Para proteção contra novos vírus além do período da amostra grátis, compre um serviço de atualização estendida.
Acesso não autorizado a dados e ameaças contínuas ao computador	Software firewall <ul style="list-style-type: none">• O Windows 7 inclui software firewall pré-instalado no computador.• O software antivírus, que é pré-instalado no computador, inclui software firewall.
	Atualizações críticas de segurança do Windows 7 A Microsoft atualiza continuamente o sistema operacional Windows 7.

Depois de completar a configuração inicial do computador, você pode desejar instalar outros programas de software ou dispositivos de hardware. Verifique o sistema operacional, a memória e outros requisitos listados antes de adquirir novos softwares ou hardwares para o computador. Siga as orientações do fabricante para instalar o novo software.



NOTA: Utilize apenas software original licenciado. A instalação de cópias de software pode ser ilegal, resultar em instalação instável ou contaminar seu computador com um vírus.

Soluções de segurança podem deter roubo, manuseio incorreto e ataques a software, mas não pode evitá-los.

Conectando à Internet

Para conexão com a Internet:

1. Conecte a unidade do modo descrito no pôster Configuração.
2. Obtenha serviço de Internet.
 - Registre-se em um Provedor de Serviços de Internet (ISP). Se você já tem uma conta com um provedor, pule esta etapa e siga as instruções fornecidas pelo provedor.
 - Se você não configurou o computador para serviço de Internet durante a configuração inicial, faça-o agora usando os Serviços On-line:
 - a. Clique em **Iniciar, Todos os programas, HP** e depois em **Atualização HP**.
 - b. Siga as instruções na tela para selecionar um provedor e configurar o serviço de Internet.
3. Usando sua conexão à Internet pelo ISP, abra um navegador da Web e navegue na Internet.



NOTA: Os Serviços On-line oferecem uma lista de ISPs. No entanto, você pode escolher outro ISP ou transferir uma conta existente para esse computador. Para transferir contas existentes, siga as instruções oferecidas pelo ISP.



NOTA: Se você tiver problemas para se conectar à Internet, consulte [Acesso à Internet na página 15](#).

Transferindo pastas e configurações para seu novo computador

Arquivos podem ser copiados de outros computadores para seu novo computador através do uso de CDs ou DVDs, memory sticks e discos rígidos externos. Você também pode usar o software Windows Easy Transfer, que é incluído com o Windows 7 (somente em alguns modelos), para copiar arquivos e configurações em um dispositivo de armazenamento, ou usando um Easy Transfer Cable, diretamente de outro computador para seu novo computador. O Easy Transfer Cable é um cabo USB projetado especificamente para conectar dois computadores e para trabalhar com o software Windows Easy Transfer.



NOTA: O Easy Transfer Cable é vendido separadamente. Um cabo USB padrão *não* funciona.

Para transferir seus arquivos e configurações:

1. Clique em **Iniciar**, digite *Transferência Fácil do Windows* na caixa **Iniciar Pesquisa** e então clique em **Transferência Fácil do Windows**.
2. Siga as instruções na tela do assistente do Windows Easy Transfer para transferir seus arquivos do antigo computador para o novo.



NOTA: Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas enviados sem a versão do Microsoft Windows.

3 Manutenção e Diagnóstico e Solução de Problemas

Consulte a documentação fornecida pelo fabricante do produto para obter informações sobre problemas específicos de periféricos, como problemas com um monitor ou impressora. As tabelas a seguir apresentam alguns problemas que podem ser encontrados durante a instalação, inicialização ou utilização de seu computador, com as possíveis soluções.

Para obter mais informações ou opções adicionais de diagnóstico e solução de problemas, consulte [Obtendo informações na página 1](#).

O computador não inicia

Sintoma	Solução possível
Mensagem de erro: Erro na unidade de disco rígido.	<p>Reinicie o computador.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pressione as teclas Ctrl+Alt+Delete no teclado, simultaneamente.2. Clique no botão Seta ao lado do botão vermelho Desligar e, em seguida, clique em Reiniciar. <i>Ou</i>, pressione e mantenha pressionado o botão Ligar no computador por 5 ou mais segundos para desligar o computador e então pressione o botão Ligar para reiniciar o computador.3. Se o Windows for iniciado, faça imediatamente backup de todos os dados importantes em uma unidade de disco rígido de backup.4. Entre em contato com o Suporte, mesmo se foi ou não foi possível iniciar o Windows. Se o problema persistir, talvez seja necessário substituir a placa do sistema.
O computador não liga nem inicia.	<p>Certifique-se de que os cabos que conectam o computador à fonte de energia externa estejam corretamente conectados. Quando os cabos que ligam o computador à fonte de energia externa estão corretamente conectados, e a tomada de parede está funcionando, a lâmpada verde da fonte de energia na parte traseira do computador deve ficar acesa; se a lâmpada não estiver acesa, consulte o Suporte.</p> <p>Se o visor (monitor) estiver em branco, o monitor pode não estar corretamente conectado. Conecte o monitor ao computador, encaixe-o e ligue-o. Consulte a seção Visor (monitor) na página 11.</p> <p>Teste a tomada de parede conectando um dispositivo elétrico diferente a ela.</p>
O computador parece estar travado e não responde.	<p>Use o Gerenciador de Tarefas do Windows para fechar quaisquer programas que não estiverem respondendo ou reinicie o computador:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pressione as teclas Ctrl+Alt+Delete no teclado, simultaneamente.2. Clique em Iniciar Gerenciador de Tarefas.3. Selecione o programa que não estiver respondendo e clique em Finalizar Tarefa. <p>Se o fechamento dos programas não funcionar, reinicie o computador:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pressione as teclas Ctrl+Alt+Delete no teclado, simultaneamente.2. Clique no botão Seta ao lado do botão vermelho Desligar e, em seguida, clique em Reiniciar. <i>Ou</i>, pressione e mantenha pressionado o botão Ligar no computador por 5 ou mais segundos para desligar o computador e então pressione o botão Ligar para reiniciar o computador.

Energia

Sintoma	Solução possível
Mensagem de erro: Disco de sistema inválido ou Disco não de sistema ou erro de disco.	Quando a atividade da unidade for interrompida, retire o disco e pressione a barra de espaço no teclado. O computador deverá ser inicializado.
O computador não desliga quando o botão Ligar é pressionado.	Pressione e segure o botão Ligar até o computador ser desligado. Verifique as configurações de energia.
O computador é desativado automaticamente.	<ul style="list-style-type: none">• O computador pode estar em um ambiente excessivamente quente. Deixe-o esfriar.• Confira se as entradas de ar do computador não estão bloqueadas e se o ventilador interno está funcionando — consulte <i>Mantendo o computador livre de poeira, sujeira e calor</i> em Manutenção na página 19. (O computador pode não ter um ventilador interno.)

Visor (monitor)

Sintoma	Solução possível
A tela está em branco e a lâmpada de energia do monitor não está acesa.	Reconecte a tomada de energia na parte traseira do monitor e a tomada de parede. Pressione o botão Power no monitor.
A tela está em branco.	Pressione a barra de espaço no teclado ou mova o mouse para fazer com que a exibição na tela fique novamente visível. Pressione o botão de Suspensão (apenas alguns modelos) ou pressione a tecla Esc no teclado para reiniciar do modo de suspensão. Pressione o botão Liga/Desliga para ligar o computador. Inspeccione o conector de vídeo do monitor para ver se há pinos curvos: <ul style="list-style-type: none">• Se alguns dos pinos estiverem curvos, substitua o cabo do conector do monitor.• Se nenhum pino estiver curvo, reconecte o cabo do conector do monitor ao computador.
As imagens na tela estão demasiadamente grandes ou pequenas ou as imagens estão indistintas.	Ajuste a configuração de resolução do monitor no Windows 7: <ol style="list-style-type: none">1. Clique em Iniciar e em Painel de controle.2. Em Aparência e Personalização, clique em Ajustar a Resolução de Tela.3. Ajuste a resolução conforme a necessidade e clique em Aplicar.

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

Teclado e mouse (com cabo)

Sintoma	Solução possível
Os comandos e caracteres digitados por meio do teclado não são reconhecidos pelo computador.	Desligue o computador utilizando o mouse, desconecte e reconecte o teclado à parte traseira do computador e, em seguida, reinicie o computador.
O mouse (com cabo) não funciona ou não é detectado.	Desconecte e reconecte o cabo do mouse no computador. Se o mouse ainda não for detectado, desligue o computador, desconecte e reconecte o cabo do mouse e, em seguida, reinicie o computador.
O cursor não se move com o uso das teclas de seta no teclado numérico.	Pressione Num Lock no teclado para desligar o Num Lock, para que as teclas de seta no teclado numérico possam ser usadas.
O cursor não responde ao movimento do mouse.	Use o teclado para salvar as alterações em todos os programas abertos e, em seguida, reinicie seu computador: <ol style="list-style-type: none">1. Pressione as teclas Alt+Tab simultaneamente para navegar até um programa aberto.2. Pressione as teclas Ctrl+S ao mesmo tempo para salvar suas alterações no programa selecionado (Ctrl+S é o atalho para Salvar na maioria dos — nem todos os — programas).3. Repita os passos 1 e 2 para salvar as alterações em todos os programas abertos.4. Após salvar todas as alterações em todos os programas abertos, pressione as teclas Ctrl+Esc no teclado, simultaneamente, para exibir o menu Iniciar do Windows.5. Use as teclas de seta para selecionar o botão Seta ao lado do botão Desligar. Selecione Modo de segurança e pressione Enter.6. Após a desativação estar concluída, desconecte e reconecte o conector do mouse à parte traseira do computador e, em seguida, reinicie o computador.

Teclado e mouse (sem fio)

Sintoma	Solução possível
O teclado ou mouse não funciona ou não é detectado.	<ul style="list-style-type: none">• Certifique-se de que o teclado ou mouse sem fio esteja dentro do alcance do receptor, aproximadamente 10 metros (32 pés), para uso normal, e dentro de 30 cm (12 polegadas), durante a configuração inicial ou para resincronização.• Certifique-se de que o mouse não está no modo Suspensão, o que ocorre após 20 minutos de inatividade. Clique no botão esquerdo do mouse para reativá-lo.• Troque as pilhas do teclado e do mouse.• Sincronize novamente o teclado e o mouse para o receptor, usando os seguintes passos.
<p>O receptor, o teclado e o mouse sem fio, mostrados nas ilustrações a seguir, são exemplos. Os modelos podem variar. IMPORTANTE: Durante estes passos, posicione o teclado e o mouse sem fio no mesmo nível do receptor, a no máximo 30 cm (12 polegadas) do receptor e longe da interferência de outros dispositivos.</p>	
<ol style="list-style-type: none">1. Desconecte o receptor do conector USB no computador e, em seguida, reconecte-o. O modelo de seu computador pode não ter um conector dedicado ao receptor. Se for possível, use um conector USB na parte frontal do computador.	
	
<ol style="list-style-type: none">2. Verifique se o mouse está ligado (A) e aperte e mantenha pressionado o botão Conectar (B) na parte de baixo do mouse durante 5 a 10 segundos até que o LED no receptor acenda ou pare de piscar. A sessão da conexão do receptor termina após 60 segundos. Para se certificar de que a conexão foi estabelecida e que o receptor não excedeu o tempo limite, mova o mouse e verifique a resposta na tela.	
	
<ol style="list-style-type: none">3. Após o estabelecimento da conexão do mouse, continue os passos a seguir, para repetir o procedimento para o teclado.4. Pressione e mantenha pressionado o botão Conectar (C) na parte de baixo do teclado durante 5 a 10 segundos até que o LED no receptor acenda ou pare de piscar.	
	

Alto-falantes e som

Sintoma	Solução possível
O volume está muito baixo ou insatisfatório.	Certifique-se de que os alto-falantes foram conectados ao conector de Saída de Áudio (verde), na parte traseira do computador. (Conectores de áudio adicionais são usados para alto-falantes com vários canais.) Desconectar alto-falantes não acionados (alto-falantes sem cabo de alimentação separado, como baterias ou cabos de força), não produz um som satisfatório. Substitua os alto-falantes não acionados pelos acionados.
Nenhum som é produzido.	<p>Para o Windows 7:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Clique em Iniciar, clique em Painel de Controle, clique em Central de Ações e clique em Solução de Problemas.2. Em Hardware e Sons, clique em Solucionar problemas de reprodução de áudio. <p>Se estiver usando um conector HDMI na placa de gráficos (somente em alguns modelos) para conectar sua tela (monitor) ao computador, conecte também alto-falantes analógicos ao conector de saída de linha de áudio se desejar ouvir som durante a configuração inicial do computador. Consulte o pôster de configuração para conectar os alto-falantes analógicos.</p> <p>Se você estiver usando alto-falantes embutidos no monitor, use o botão de volume do painel frontal do monitor para ajustar o volume. Use os botões do painel frontal para entrar na exibição em tela (OSD) e confirmar que o áudio está ativado e que o volume está ajustado corretamente.</p> <p>Certifique-se de que você conectou os alto-falantes acionados (ativos) e de que eles estejam ligados.</p> <p>Desligue seu computador e, em seguida, desconecte e reconecte os alto-falantes. Certifique-se de que os alto-falantes estão conectados a um conector de áudio e não a um conector de entrada de linha ou de fone de ouvido.</p> <p>Para reiniciar a partir do modo de Suspensão, pressione o botão Suspensão (apenas alguns modelos) ou pressione Esc.</p> <p>Desconecte os fones de ouvido se eles estiverem conectados a seu computador (ou ao sistema de alto-falantes).</p>

Acesso à Internet

Sintoma	Solução possível
Os programas de Internet não iniciam automaticamente.	Efetue login em seu ISP e inicie o programa desejado.
Não consigo estabelecer conexão à Internet.	<p>Para o Windows 7:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Clique em Iniciar, clique em Painel de Controle, clique em Central de Ações e clique em Solução de Problemas.2. Em Rede e Internet, toque em Conectar-se à Internet. <p>Verifique se está utilizando os cabos corretos para seu tipo de conexão à Internet. Seu computador pode possuir um modem discado e um adaptador de rede Ethernet (chamado também de placa de interface de rede ou NIC). Um modem usa um cabo de telefone padrão, enquanto o adaptador usa um cabo de rede, para conectar-se a uma rede de área local (LAN). Não conecte um cabo telefônico ao adaptador de rede, e não conecte um cabo de rede à linha de serviço telefônico, pois isso pode danificar o adaptador de rede.</p> <p>Execute o assistente de instalação sem fio:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Clique em Iniciar, clique em Painel de Controle, clique em Rede e Internet e clique em Centro de Rede e Compartilhamento.2. Na janela Centro de Rede e Compartilhamento, clique em Configurar uma Conexão ou uma Rede para abrir o assistente e então siga as instruções na tela. <p>Se o seu sistema tem uma antena externa, tente movê-la para uma posição melhor. Se a antena for interna, tente mover o computador.</p> <p>Tente conectar-se mais tarde ou entre em contato com seu provedor de serviços de Internet (ISP) para obter ajuda.</p>

Diagnóstico e solução de problemas de software

Para consertar problemas de software, tentes estes métodos:

- Desligue completamente o computador e, em seguida, ligue-o novamente. Esta é a forma mais fácil (e algumas vezes a melhor).
- Atualize os drivers (consulte *Atualizando os drivers de dispositivo*, a seguir).
- Use a reinstalação do programa de Software de Restauração de Sistema da Microsoft e do driver de hardware e (consulte *Restauração de Sistema da Microsoft*, mais adiante nesta tabela). — Restaura o computador para uma configuração que era usada antes da instalação do software.
- Reinstale o programa de software ou o driver de hardware (consulte *Reinstalação do programa de software e do driver de hardware*, mais adiante nesta tabela). — Restaura o software (se foi fornecido com o produto) ou driver de hardware para o padrão original de fábrica.
- Recuperação do Sistema (consulte *Recuperação do sistema na página 21*) — Apague e reformate a unidade de disco rígido e, em seguida, reinstale o sistema operacional, os programas e os drivers. Isso apaga todos os arquivos de dados que foram criados.

Atualizando os drivers de dispositivo

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

1. Clique em **Iniciar**.
2. Digite *Gerenciador de Dispositivos* na caixa **Iniciar Pesquisa** e clique em **Gerenciador de Dispositivos** para abrir a janela **Gerenciador de Dispositivos**.
3. Clique no sinal de adição (+) para expandir o tipo de dispositivo que deseja atualizar ou reverter a uma versão anterior. (Por exemplo, drivers de DVD/CD-ROM).
4. Clique duas vezes no item específico (por exemplo, Gravador de DVD HP 640b).
5. Clique na guia **Driver**.
6. Para atualizar um driver, clique em **Atualizar driver** e siga as instruções na tela.

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

Restauração do sistema Microsoft

Se você tiver um problema que pode ser decorrente do software instalado em seu computador, use Restauração do Sistema para fazer com que o computador volte a um ponto de restauração anterior. Também é possível estabelecer pontos de restauração manualmente.

NOTA: Sempre use este procedimento de Restauração do Sistema antes de usar o programa de Recuperação do Sistema.

Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas enviados sem a versão do Microsoft Windows.

Para iniciar uma **Restauração do Sistema**:

1. Feche todos os programas em execução.
 2. Clique em **Iniciar**, clique com o botão direito em **Computador** e clique em **Propriedades**.
 3. Clique em **Proteção do Sistema**, **Restauração do Sistema**, clique em **Avançar** e siga as instruções na tela.
-

Para adicionar pontos de restauração manualmente:

1. Feche todos os programas em execução.
 2. Clique em **Iniciar**, clique com o botão direito em **Computador**, clique em **Propriedades** e clique em **Proteção do sistema**.
 3. Em **Configurações de Proteção**, selecione o disco para o qual deseja criar um ponto de restauração.
 4. Clique em **Criar** e siga as instruções exibidas na tela.
-

Reinstalação do programa de software e do driver de hardware

Se algum de seus programas de software ou drivers de hardware instalados na fábrica estiverem danificados, é possível reinstalá-los, utilizando o programa Gerenciador de Recuperação (somente em alguns modelos).

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

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

NOTA: Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas enviados sem a versão do Microsoft Windows.

Para consultar a relação de programas que podem ser instalados com o Gerenciador de Recuperação:

1. Clique em **Iniciar, Todos os Programas, Gerenciador de Recuperação** e em **Gerenciador de Recuperação**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
 2. Em **Preciso de ajuda imediatamente**, clique em **Reinstalação do Programa de Software**.
 3. Clique em **Avançar** na tela de boas-vindas. Abre-se uma lista de programas. Verifique se o seu programa está lá.
-

Para reinstalar um programa utilizando o **Gerenciador de Recuperação**:

1. Clique em **Iniciar, Todos os Programas, Gerenciador de Recuperação** e em **Gerenciador de Recuperação**.
 2. Clique em **Reinstalação do Programa de Software** e em **Avançar** na tela **Bem-vindo**.
 3. Selecione o programa que você deseja instalar, clique em **Avançar** e siga as instruções na tela.
 4. Quando você terminar a reinstalação, reinicie o computador. **Não pule esta última etapa**. É preciso reiniciar o computador após recuperar programas de software ou drivers de hardware.
-

Para desinstalar um programa:

1. Feche todos os programas de software e pastas.
 2. Desinstale o programa danificado:
 - a. Clique em **Iniciar** e em **Painel de controle**.
 - b. Em **Programas**, clique em **Desinstalar um programa**.
 - c. Selecione o programa que deseja remover e clique em **Desinstalar**.
 - d. Clique em **Sim** se quiser continuar com o processo de desinstalação.
-

Manutenção

É importante que você execute uma manutenção simples de seu computador para assegurar que ele trabalhe com seu desempenho máximo.

Semanal	Limpeza de software	Use a Limpeza de Disco ou as ferramentas de limpeza de terceiros para remover arquivos descartados e temporários que se acumulam e deixam o sistema lento. Além disso, verifique se há programas que não precisa mais e desinstale-os.
	Desfragmentação	Execute o Desfragmentador de Disco para manter sua unidade de disco rígido em uma condição ideal e melhorar o desempenho do sistema. A execução com frequência dessa tarefa não prejudica o sistema.
	Varredura de vírus	Execute uma varredura de vírus completa semanalmente, para não perder nenhum vírus que possa ter passado despercebido. A maioria dos produtos antivírus tem um recurso de programação para controlar isso automaticamente.
Mensal	Limpeza de hardware	Limpe cuidadosamente dentro e fora de seu computador.
	Atualizações de software	Use o Windows Update para corrigir bugs do sistema operacional e melhorar o desempenho. Além disso, certifique-se de verificar atualizações de drivers para seu hardware e novas versões de seus programas favoritos.
	Atualizações do Windows	Execute o Windows Update mensalmente para instalar atualizações.
	Diagnóstico de disco rígido	Às vezes, um disco rígido com falha pode ser detectado com antecedência usando o Diagnóstico de Disco Rígido .
Anual	Recuperação do sistema	Em tempo, seu sistema ainda pode ficar lento, dependendo do uso de seu computador. Utilize a Recuperação do Sistema para limpar a instalação do sistema operacional Windows, restaurando-o à sua configuração original quando ligou o sistema pela primeira vez. Faça backup dos arquivos de dados importantes antes de continuar com uma Recuperação de Sistema. Consulte Recuperação do sistema na página 21 para obter mais detalhes.
Conforme necessário	Fazendo backup de seus dados	Use o software de gravação de CD ou DVD instalado em seu computador para criar discos de backup de informações importantes, incluindo arquivos pessoais, mensagens de e-mail e sites da Web favoritos. Também é possível transferir dados para uma unidade de disco rígido externa.

Mantendo o computador sem poeira, sujeira e calor

Manter o sistema do computador livre de poeira, sujeira e calor prolongará sua vida útil. Poeira, pêlos de animais e outras partículas podem se acumular, criando assim um efeito cobertor; como resultado, os componentes podem superaquecer ou, nos casos do teclado e mouse, não operarem efetivamente. Verifique seu sistema uma vez por mês atrás de sinais visíveis de poeira e sujeira, e limpe-o mais ou menos a cada três meses. Visite <http://www.hp.com/support> para obter instruções de limpeza adicionais.

Limpeza de ar do computador

As entradas de ar permitem o resfriamento do computador e do monitor. Mantenha essas saídas de ar limpas, usando um aspirador de pó pequeno à bateria. (Um aspirador de pó movido à bateria elimina o risco de choque elétrico.)

1. Aspire as entradas de ar do gabinete do computador e do monitor.
2. Remova qualquer sujeira acumulada dentro e ao redor dos conectores do computador (por exemplo, os conectores Ethernet e USB).

Limpeza do computador e do monitor

Siga estes passos para limpar o computador e o monitor:

1. Desconecte a energia do computador e do monitor.
2. Para limpar a tela do monitor, utilize um pano limpo e seco. **Não utilize água na tela do monitor.** Para uma limpeza mais completa, utilize um pano limpo e um limpador antiestático de telas.
3. Utilize um pano limpo e seco para tirar a poeira do gabinete do computador e do monitor.

NOTA: Para remover resíduos aderentes ou algum líquido derramado no computador ou no monitor, utilize álcool isopropílico e um pano sem fiapos.

Limpeza do teclado e do mouse

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

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

Se você possui um mouse com esfera rolante, limpe a esfera e os roletes internos:

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

Recuperação do sistema

A Recuperação do Sistema apaga e reformata completamente a unidade de disco rígido, excluindo todos os arquivos de dados que você criou e, em seguida, reinstala o sistema operacional, os programas e os drivers. No entanto, é preciso reinstalar qualquer software que não tenha sido instalado no computador na fábrica. Isso inclui o software que veio nas mídias incluídas na caixa de acessórios do computador e quaisquer programas de software que você instalou desde a compra.



NOTA: Use sempre o procedimento de Restauração do Sistema antes de usar o programa Recuperação do Sistema — consulte *Restauração de Sistema da Microsoft* em Diagnóstico e solução de problemas de software na página 16.

Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas enviados sem a versão do Microsoft Windows.

É preciso escolher um dos seguintes métodos para realizar uma Recuperação do Sistema:

- Imagem de recuperação — Execute a Recuperação do Sistema a partir de uma imagem de recuperação armazenada na unidade de disco rígido. A imagem de recuperação é um arquivo que contém uma cópia do software original enviado pela fábrica. Para executar uma Recuperação do Sistema a partir de uma imagem de recuperação, consulte *Recuperação do Sistema com o Menu Iniciar do Windows 7* em Recuperação do sistema na página 21.



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

- Discos de Recuperação — Execute a recuperação do sistema a partir da mídia de recuperação que você cria a partir dos arquivos armazenados em sua unidade de disco rígido ou adquirida separadamente. Para criar mídia de recuperação, consulte *Criando mídia de recuperação* em Recuperação do sistema na página 21.

Opções de Recuperação do Sistema

A **Recuperação do Sistema** deve ser tentada na seguinte ordem:

1. Por meio da unidade de disco rígido, no menu Iniciar do Windows 7.
2. Por meio da unidade de disco rígido, pressionando a tecla F11 no teclado durante a inicialização do sistema.
3. Com o auxílio da mídia de recuperação que você criar.
4. Por meio de mídias de recuperação comprados do suporte da HP. Para adquirir discos de recuperação, visite <http://www.hp.com/support>.

Recuperação do Sistema pelo menu Iniciar do Windows 7

CUIDADO: A recuperação do sistema exclui todos os dados e programas que você criou ou instalou. Faça backup de todo dado importante em uma unidade flash USB ou disco removível.

Se o computador estiver funcionando e o Windows 7 estiver respondendo, siga essas etapas para realizar uma **Recuperação do Sistema**.

1. Desligue o computador.
2. Desconecte todos os dispositivos periféricos do computador, exceto o monitor, o teclado e o mouse.
3. Ligar o computador.
4. Clique em **Iniciar**, **Todos os Programas**, **Gerenciador de Recuperação** e em **Gerenciador de Recuperação**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
5. Em **Preciso de ajuda imediatamente**, clique em **Recuperação do Sistema**.
6. Selecione **Sim** e clique em **Avançar**. O computador será reiniciado.

NOTA: Se o seu sistema *não* detectar uma partição de recuperação, será solicitada a inserção de uma mídia de recuperação. Insira o disco ou unidade flash USB, selecione **Sim** clique em **Avançar** para reiniciar o computador e executar o Recovery Manager do disco de recuperação ou da unidade flash USB. Se estiver usando discos, insira a mídia de recuperação do sistema quando solicitado.

7. Quando o computador reiniciar, você verá a tela de boas-vindas do Gerenciador de Recuperação novamente. Em **Preciso de ajuda imediatamente**, selecione **Recuperação do Sistema**. Se você for avisado a fazer backup de arquivos e não tiver feito, selecione **Fazer backup de seus arquivos primeiro** e, em seguida, clique em **Avançar**. Caso contrário, selecione **Recuperar sem fazer backup de seus arquivos** e clique em **Avançar**.
 8. A recuperação do sistema começa. Quando a Recuperação do Sistema estiver completa, clique em **Concluir** para reiniciar o computador.
 9. Conclua o processo de registro e espere até visualizar a área de trabalho.
 10. Em seguida, desligue o computador, reconecte todos os dispositivos periféricos e ligue novamente o computador.
-

CUIDADO: A recuperação do sistema exclui todos os dados e programas que você criou ou instalou. Faça backup de todo dado importante em uma unidade flash USB ou disco removível.

Se o Windows 7 não estiver respondendo, mas o computador estiver funcionando, siga estas etapas para realizar uma **Recuperação do Sistema**.

1. Desligue o computador. Se necessário, mantenha pressionado o botão **Ligar** até o computador ser desligado.
 2. Desconecte todos os dispositivos periféricos do computador, exceto o monitor, o teclado e o mouse.
 3. Pressione o botão **Liga/Desliga** para ligar o computador.
 4. Quando você vir a tela de logotipo inicial da empresa, pressione F11 no teclado várias vezes até que a mensagem **O Windows Está Carregando Arquivos...** seja mostrada na tela.
 5. Em **Preciso de ajuda imediatamente**, clique em **Recuperação do Sistema**.
 6. Se você for avisado a fazer backup de arquivos e não tiver feito, selecione **Fazer backup de seus arquivos primeiro** e, em seguida, clique em **Avançar**. Caso contrário, selecione **Recuperar sem fazer backup de seus arquivos** e clique em **Avançar**.
 7. A recuperação do sistema começa. Quando a Recuperação do Sistema estiver completa, clique em **Concluir** para reiniciar o computador.
 8. Conclua o processo de registro e espere até visualizar a área de trabalho.
 9. Em seguida, desligue o computador, reconecte todos os dispositivos periféricos e ligue novamente o computador.
-

Recuperação do sistema a partir da mídia de recuperação

CUIDADO: A recuperação do sistema exclui todos os dados e programas que você criou ou instalou. Faça backup de todo dado importante em uma unidade flash USB ou disco removível.

Para criar mídia de recuperação, consulte *Criando mídia de recuperação* em [Recuperação do sistema na página 21](#).

Para executar uma **Recuperação do Sistema** utilizando mídia de recuperação:

1. Se o computador estiver funcionando, crie um DVD de backup ou unidade flash USB de backup contendo todos os dados que você quer salvar. Depois, remova a mídia de backup da bandeja da unidade.
2. Se estiver usando DVDs de recuperação, insira o disco nº 1 na bandeja da unidade de DVD e feche-a. Se estiver usando uma unidade flash USB de recuperação, insira-a na porta USB.
3. Se o computador funcionar, clique em **Iniciar**, clique no botão de Seta ao lado do botão Desligar e clique em **Desligar**. Ou, se o computador não estiver respondendo, mantenha pressionado o botão **Ligar** por cerca de 5 segundos ou até que ele desligue.
4. Desconecte todos os dispositivos periféricos do computador, exceto o monitor, o teclado e o mouse.
5. Pressione o botão **Liga/Desliga** para ligar o computador. Se estiver usando um DVD de recuperação, o computador executará automaticamente o Gerenciador de Recuperação a partir do disco. Pule a etapa 7.
6. Se estiver executando uma recuperação do sistema a partir de uma unidade flash USB, pressione a tecla Esc quando o computador estiver ligando para trazer o menu de inicialização. Use as teclas de seta para selecionar o dispositivo USB e pressione Enter para inicializar a partir desse dispositivo.
7. Se for solicitado para escolher entre executar a Recuperação do Sistema a partir de uma mídia ou unidade de disco rígido, selecione a mídia e clique em **Avançar**.
8. Em **Preciso de ajuda imediatamente**, clique em **Redefinição de fábrica**.
9. Se você for avisado a fazer backup de arquivos e não tiver feito, selecione **Fazer backup de seus arquivos primeiro** e, em seguida, clique em **Avançar**. Caso contrário, selecione **Recuperar sem fazer backup de seus arquivos** e clique em **Avançar**.
10. Se você for solicitado a inserir o próximo disco de recuperação, faça isso.
11. Quando o Gerenciador de Recuperação for concluído, remova todas as mídias de recuperação do sistema.
12. Clique em **Concluir** para reiniciar o computador.

Mídia de recuperação

A mídia de recuperação pode ser criada tanto em um DVD virgem quanto em uma unidade flash USB (você pode escolher apenas uma das opções). Criar uma mídia de recuperação a partir de uma imagem de recuperação armazenada no disco rígido. Essa imagem contém os arquivos do sistema operacional e dos programas de software que foram originalmente instalados no computador, na fábrica. Você pode criar somente um conjunto de mídias de recuperação para o computador, e as mídias podem ser usadas *somente* com esse computador. Guarde as mídias de recuperação em local seguro.

NOTA: Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas enviados sem a versão do Microsoft Windows.

Escolha da Mídia de Recuperação

- Para criar discos de recuperação, seu computador deve ter um gravador de DVD e você deve utilizar somente discos virgens de DVD+R ou DVD-R de alta qualidade.

NOTA: Você *não pode* utilizar discos de CDs ou DVD+RW, DVD-RW, DVD+RW DL, DVD-RW DL, DVD+R DL ou DVD-R DL para criar discos de recuperação.

- Se estiver criando discos de recuperação, verifique se está usando discos de alta qualidade. Seus discos poderão ser rejeitados se estiverem com defeito. Será solicitada a inserção de um novo disco virgem para tentar novamente.
- O número de discos no conjunto de discos de recuperação depende do modelo de seu computador (geralmente de 1 a 3 discos de DVD). O programa Criação do disco de Recuperação informa o número exato de discos virgens necessários para formar o conjunto.
- Em vez disso, você tem a opção de criar uma unidade flash USB de recuperação usando uma unidade USB vazia de alta qualidade. Se estiver usando uma unidade flash USB, o programa informará o tamanho de unidade requerido para armazenar todos os dados (mínimo de 8GB).

NOTA: O processo de criação das mídias de recuperação levam algum tempo para verificar se as informações gravadas no disco estão corretas. Você pode parar o processo a qualquer instante. Na próxima vez que o programa for executado, ele será iniciado no ponto em que você o deixou.

Criação da mídia de recuperação

Para criar discos de recuperação:

1. Feche todos os programas em execução.
2. Clique em **Iniciar** e em **Todos os Programas**, selecione **Gerenciador de Recuperação** e selecione **Criação da Mídia de Recuperação**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
3. Selecione **Criar mídia de recuperação usando DVDs virgens** e clique em **Avançar**.
4. Siga as instruções na tela. Identifique cada disco à medida que você os criar (por exemplo, Recuperação 1, Recuperação 2).

Para criar um unidade flash USB de recuperação:

1. Feche todos os programas abertos.
2. Insira a unidade flash em uma porta USB no computador.
3. Clique em **Iniciar** e em **Todos os Programas**, selecione **Gerenciador de Recuperação** e selecione **Criação da Mídia de Recuperação**.
4. Selecione **Criar mídia de recuperação usando uma unidade flash USB** e clique em **Avançar**.
5. Selecione a unidade flash USB a partir da lista de mídia. O programa permitirá saber quanto de armazenamento é necessário para criar o disco de recuperação. Se a unidade flash USB não tiver capacidade de armazenamento bastante (8GB é o mínimo), ela estará em cinza na tela. Clique em **Avançar**.

NOTA: A criação da mídia de recuperação formata a unidade flash e exclui todos os arquivos nela presentes.

6. Siga as instruções na tela. Verifique se você identificou a unidade flash USB e a armazenou em um local seguro.

NOTA: Não use cartões de mídia para criar mídia de recuperação. O sistema pode não conseguir inicializar de um cartão de mídia e você talvez não consiga executar a recuperação do sistema.

4 Atendimento ao cliente

Informações sobre o produto

Antes de entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente da HP, é importante ter as seguintes informações à mão.

- Número do modelo
- Número do produto do sistema
- Número de série
- Número de desenvolvimento de software
- Sistema operacional
- Data de aquisição

Anote as informações sobre seu produto para referência futura.

Os quatro primeiros itens da lista (número de modelo, número de produto, número de série e número de desenvolvimento de software) podem ser obtidos pressionando-se as teclas Ctrl+Alt+S no teclado ao mesmo tempo.

Informações de apoio

Lembre-se de fazer seu registro!

Visite: <http://www.hp.com/apac/register>.

Como obter ajuda

Siga os passos abaixo para obter ajuda

1. Consulte o pôster de configuração e a documentação do produto caso precise de auxílio para configurar e utilizar seu computador.
2. Utilize o Centro de Ajuda e Suporte caso precise de auxílio com dúvidas de hardware e software. Clique em **Iniciar** e em **Ajuda e Suporte**. O Centro de Ajuda e Suporte fornece informações úteis para a solução de problemas e inclui o seguinte:
 - Suporte por e-mail
 - Chat em tempo real da HP com especialistas de suporte qualificados
 - Números de telefone do suporte
3. Caso pareça que o seu problema seja de hardware, procure executar as ferramentas de diagnóstico de hardware instaladas no computador antes de chamar o Centro de Atendimento ao Cliente. Clique em **Iniciar, Todos os Programas, Ajuda e Ferramentas do PC** e em **Ferramentas de Diagnóstico de Hardware**.
4. Se precisar de ajuda on-line, vá para o website do Centro de Atendimento ao Cliente em <http://www.hp.com/support>.

Ao nosso estimado cliente,

Parabéns pela sua decisão de adquirir um computador desktop! Durante o desenvolvimento, o computador precisa ser aprovado em exaustivos testes de qualidade para atender aos rigorosos padrões que nos tornaram famosos pela qualidade e confiabilidade.

Todos os computadores passam por um teste de qualidade abrangente para garantir que esteja funcionando corretamente antes de sair da fábrica. Além disso, colocamos um lacre de segurança no computador para indicar que ele não foi adulterado desde que saiu da fábrica.

Sabemos que a expansão e atualização são benefícios essenciais para todos os clientes. Temos orgulho de fazer disso um diferencial

importante dos nossos computadores e entendemos que você queira atualizar o computador para atender às suas necessidades específicas.

Quaisquer atualizações de hardware pretendidas devem ser feitas somente depois de você configurar completamente o computador. Consulte o pôster de configuração incluído no sistema para obter ajuda na configuração. Se tiver problemas para configurar o sistema e ativá-lo, entre em contato imediatamente com a Centro de Atendimento ao Cliente da HP listada anteriormente neste guia, e um Representante de Atendimento ao Cliente HP o auxiliará. Essa é a primeira medida antes de tentar atualizar o sistema.

Rompendo o lacre de segurança na parte traseira do computador, você está confirmando que ele está funcionando corretamente antes de tentar atualizar o sistema. Após o rompimento do lacre de segurança, o computador estará, dentro da extensão permitida pela legislação local, coberto nos termos e condições listados na seção *Garantia Limitada de Hardware do Guia de Garantia e Suporte Limitados*.

Obrigado por escolher este computador. Esperamos que você aproveite as descobertas empolgantes do que pode fazer com o computador!

Suporte ao cliente

Fácil de contatar. Fácil de utilizar. O premiado Suporte ao Cliente HP é nosso compromisso de ajudá-lo a aproveitar ao máximo o computador. Seja com ferramentas localizadas no computador, ou informações pela Internet, por telefone ou por um revendedor local, você encontrará o que precisa.

Problemas? A HP ajudará

Seu novo computador foi desenvolvido para funcionar agora mesmo — e por muitos anos. Mas ele é uma máquina poderosa e complexa, e às vezes podem acontecer problemas. Nesse caso, a HP estará pronta para ajudá-lo.

Iniciação

Consulte o pôster de configuração caso precise de auxílio para configurar e utilizar seu computador.

Veja o que você pode fazer

Há muitas informações úteis incluídas no computador. Primeiro examine a Ajuda no computador desktop com Windows (para acessá-la, clique em **Iniciar** e clique em **Ajuda e Suporte**). Ela contém informações mais detalhadas de ajuda e sugestões sobre como corrigir o problema.

Na Central de Ajuda e Suporte, você pode obter as notícias mais recentes sobre o computador junto à HP. Confira periodicamente também se há atualizações da HP enviadas ao computador.

Depois, tente navegar um pouco na Internet! O site da HP tem software atualizado, dicas e truques, respostas a dúvidas sobre problemas comuns e outras informações. Vá até o site de Suporte listado anteriormente neste documento e pesquise o modelo do computador.

Ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente da HP

Por fim, se essas etapas não ajudarem, você poderá contatar um profissional competente ligando para o Centro de Atendimento ao Cliente da HP de sua região. A assistência por telefone para você reparar o computador é coberta por 30 (trinta) dias a contar da data em que adquiriu o computador. Após os 30 (trinta) dias, poderá ser cobrada uma taxa, mas o suporte ainda estará disponível.

E, se for necessário: obter reparo

Se o computador precisa de reparo ou tiver peças substituídas, você terá duas opções:

- Pode substituir facilmente muitas das peças do computador consideradas substituíveis pelo consumidor. Esse é o método mais rápido de reparo, porque muitas vezes podemos enviar a peça diretamente à sua casa ou empresa em alguns dias.
- Se for necessário reparo, o Centro de Atendimento ao Cliente da HP tomará as providências para consertar o computador.

Esses serviços são cobertos durante o período da garantia.

Há algumas limitações e exclusões à garantia (além de alguns detalhes importantes), que estão descritos na seção *Garantia Limitada de Hardware* do *Guia de Garantia e Suporte Limitados*.

Declaração de garantia com impressão sob demanda

Você pode encontrar a Garantia Limitada da HP expressamente fornecida e indicada para o seu produto no menu iniciar do seu PC e/ou no CD/DVD fornecido na caixa. Para alguns países/regiões é fornecida uma Garantia Limitada HP impressa na caixa. Em países/regiões onde a garantia não é fornecida no formato impresso, uma cópia impressa pode ser solicitada em hp.com/go/orderdocuments, ou escreva para a HP: Hewlett-Packard, MS POD, 11311 Chinden Blvd., Boise, ID 83714, U.S.A.; Hewlett Packard, POD, P.O. Box 200, Alexandra Post Office, Singapore 911507. Inclua o nome do produto, o período de garantia, o nome e o endereço postal.

O poder da mudança

Agradecemos a sua aquisição. HP está dedicada em produzir computadores com a mais alta qualidade, com o melhor desempenho e mais fáceis de usar do mundo. A HP também criou esse produto considerando o ambiente. Mas, para reduzir seu impacto ainda mais, precisamos de sua ajuda.

Vamos trabalhar juntos para fazer uma mudança.

Como você pode ajudar

Recicle seu computador antigo.

O descarte responsável de resíduos eletrônicos é prioridade da HP há mais de 20 anos. Se este computador estiver destinado a substituir outro que não precisará mais, acesse www.hp.com/go/recycle para saber como a HP pode ajudá-lo a descartar seu computador antigo gerando menos impacto no planeta.

Não use protetor de tela.

Você sabia que os protetores de tela podem impedir que seu computador HP entre em repouso, fazendo dessa forma com que ele desperdice energia? Os protetores de tela também podem na verdade reduzir a vida útil do seu monitor, aumentando o número de horas em que a luz de fundo da tela de LCD fica acesa.

Não desative as configurações de economia de energia.

As ferramentas de gerenciamento de energia deste computador são configuradas para minimizar o uso da energia sem impactar o desempenho. Não as desative.

O que fazer

Projetado levando em conta o ambiente.

Embora desejemos que você desfrute deste computador por muitos anos, reconhecemos que chegará o momento em que você vai querer se desfazer dele. É por isso que o projetamos de forma que ele possa ser facilmente desmontado e reciclado o máximo possível. A embalagem que veio com o seu computador também foi projetada para maximizar a capacidade de reciclagem.

Nós projetamos para sermos mais eficientes no consumo de energia.

Este computador tem a Tecnologia de Gerenciamento de Energia, que pode reduzir o uso da energia do computador em até 45% em comparação com os computadores que não possuem esse recurso. Os computadores da HP mantêm as necessidades de energia no nível mínimo, poupando seu dinheiro e reduzindo a emissão de gases de efeito estufa.

Nós projetamos nossos produtos para que usem menos e melhores materiais.

Garantir a sua saúde, a de sua família e do nosso planeta é a principal prioridade da HP. É por isso que estamos comprometidos a usar os materiais mais seguros na produção deste e de todos os nossos outros produtos.

Printed in



5 1 7 2 1 5 - 2 8 5