

Manual de Resolução de Problemas e Manutenção

Direitos de Autor e Licença

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

As informações deste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços da HP estão estabelecidas nas declarações expressas que os acompanham. No presente documento, nenhuma declaração deverá ser interpretada como constituindo uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais nem por omissões no conteúdo do presente documento.

A HP não assume qualquer responsabilidade pela utilização ou fiabilidade de seu software em equipamentos que não sejam fornecidos pela HP.

O presente documento contém informações de propriedade protegidas pelas leis de direitos de autor. Nenhuma parte do presente documento pode ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para outro idioma sem consentimento prévio por escrito da HP.

Hewlett-Packard Company

P.O. Box 4010

Cupertino, CA 95015-4010

USA

Este produto contém tecnologia de protecção de direitos de autor que, por sua vez, está protegida por patentes dos EUA e outros direitos de propriedade intelectual. A utilização desta tecnologia de protecção de direitos de autor tem de ser autorizada pela Macrovision e destina-se exclusivamente à visualização em casa ou outros casos limitados, excepto mediante autorização expressa da Macrovision. É proibida a engenharia inversa ou desmontagem.

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

Nem todas as funcionalidades estão disponíveis em todas as edições do Windows 8. Pode ter de atualizar este computador e/ou hardware, controladores e/ou software adquirido separadamente para tirar todo o partido da funcionalidade do Windows 8. Ver <http://www.microsoft.com> para mais detalhes.

A HP suporta a utilização legal de tecnologia e não aprova nem incentiva a

utilização dos nossos produtos para fins que não os permitidos pelas leis de direitos de autor.

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

Primeira edição: Setembro de 2013

Número de peça do documento:
701334-132

Compreender o espaço disponível na unidade de disco rígido

A unidade de disco rígido dos computadores Hewlett-Packard e Compaq com o sistema operativo Microsoft® Windows® pré-instalado poderá parecer mais pequena do que o tamanho que está mencionado nas especificações do produto, na documentação ou na caixa. As unidades de disco rígido são descritas e publicitadas pelos fabricantes em termos de capacidade decimal (de base 10). Microsoft Windows e outros programas, como o FDISK, utilizam o sistema de numeração binário (de base 2).

Na 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. Devido às diferenças existentes entre os sistemas de medição, pode verificar-se uma diferença entre a dimensão indicada pelo Microsoft Windows e a dimensão publicitada. A capacidade de armazenamento da unidade de disco rígido é a publicitada.

O Microsoft Windows apresenta uma menor capacidade na ferramenta Explorador do Windows e na janela computador, uma vez que mostra informações sobre uma das partições na unidade de disco rígido de cada vez. Uma das partições contém as informações de recuperação do sistema.

Nota acerca de sistemas configurados com 4GB de memória

Para computadores com um sistema operativo de 32-bit, toda a memória acima de 3GB poderá não estar disponível devido a requisitos de recurso do sistema.

Esta limitação não é limitada a sistemas HP e Compaq. É utilizada a memória superior de 3GB para recursos do sistema.

A confirmar memória total

A BIOS do sistema exhibe a totalidade dos 4GB de memória instalada.

1. Ligue o PC.

2. Prima **F10**. Aparece o menu do BIOS. Confirme o Total de memória instalada.

Índice

1 Proteger o computador	1
Características de segurança do computador	1
2 Resolução de Problemas	2
O computador não inicia	2
Alimentação	3
Ecrã (monitor)	3
Teclado e rato (com cabo)	4
Teclado e rato (sem fios)	5
Colunas e som	5
Acesso à Internet	6
Resolução de problemas de software	7
3 Recuperação do sistema	9
Escolher um método de recuperação do sistema	9
Opções de recuperação do sistema	9
Meio de recuperação	11
4 Manutenção	13
Agendamentos e Tarefas	13
Manter o computador livre de lixo, pó e calor	13
Limpar o computador e o monitor	14
Limpar os orifícios de ventilação do computador	14
Limpar o teclado e o rato	14
Limpeza do ecrã táctil (apenas modelos seleccionados)	14

1 Proteger o computador

O seu computador contém características que ajudam a proteger a integridade do seu sistema e os seus dados do acesso não autorizado. Reveja estas características para assegurar uma utilização adequada.

Características de segurança do computador

Risco para o computador	Característica do computador
Utilização não autorizada do computador ou da conta de utilizador	Palavra-passe do utilizador Uma <i>palavra-passe</i> consiste num grupo de caracteres escolhidos por si para proteger as informações do computador.
Acesso não autorizado ao Utilitário de Configuração, às definições do BIOS e a outras informações de identificação do sistema	Palavra-passe do administrador
Vírus informáticos	Software anti-vírus O software anti-vírus de avaliação gratuita que está pré-instalado no seu computador pode protegê-lo contra a maioria dos vírus, removê-los e, em muitos casos, reparar danos causados pelos vírus. Para uma protecção contra novos vírus depois de o período de avaliação, adquira um serviço actualizado mais prolongado.
Acesso não autorizado a dados e ameaças constantes ao computador	Software de firewall <ul style="list-style-type: none">• O Windows inclui software firewall pré-instalado no computador.• O software anti-vírus, que está pré-instalado no computador, inclui um software de firewall. Actualizações de segurança críticas do Windows A Microsoft actualiza permanentemente o sistema operativo do Windows.

2 Resolução de Problemas

Consulte a documentação fornecida pelo fabricante do produto para informações sobre problemas específicos de periféricos, como questões relativas ao monitor ou à impressora. As seguintes tabelas apresentam alguns problemas que poderá encontrar durante a instalação, o arranque ou a utilização do seu computador e as possíveis soluções.

Para obter mais informações ou para obter opções de resolução de problemas adicionais, veja o Folheto de Configuração Rápida que acompanha o seu computador, ou visite <http://www.hp.com/go/contactHP> e pesquise o modelo do seu computador.

O computador não inicia

Sintoma	Solução possível
Mensagem de erro: Erro na unidade de disco rígido.	Reinicie o computador. <ol style="list-style-type: none">1. Prima as teclas Ctrl+Alt+Delete em simultâneo no teclado.2. Selecione o ícone de Energia no canto inferior direito do ecrã e depois selecione Encerrar. <i>Ou</i>, prima continuamente o botão de energia do computador, durante 5 ou mais segundos, para desligar o computador e volte a premir o botão para ligar o computador.3. Se o Windows abrir, faça de imediato uma cópia de segurança de todos os dados importantes para um disco rígido.4. Contacte o Apoio quer seja possível ou não iniciar o Windows. Ou o disco rígido ou a placa do sistema poderão necessitar de substituição.
O computador não liga ou não arranca.	Certifique-se de que os cabos que ligam o computador à fonte de alimentação externa estão correctamente ligados. Se os cabos que ligam o computador à fonte de alimentação externa estiverem correctamente ligados, e a tomada eléctrica estiver a funcionar, a luz de alimentação verde na parte traseira do computador deverá estar acesa; se não estiver, contacte o Suporte. Caso não seja apresentada qualquer imagem no ecrã (monitor), significa que o monitor pode não estar correctamente ligado. Ligue o monitor ao computador, depois à tomada e carregue no botão de ligação. Ver Ecrã (monitor) na página 3 . Teste a tomada ligando um outro dispositivo eléctrico à mesma.

Sintoma	Solução possível
O computador parece estar bloqueado e não responde.	<p>Utilize o Gestor de Tarefas do Windows para fechar todos os programas que não estão a responder ou reinicie o computador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prima as teclas Ctrl+Alt+Delete em simultâneo no teclado. 2. Seleccione Gestor de tarefas. 3. Seleccione o programa que não está a responder e clique em Terminar tarefa. <hr/> <p>Se o encerramento dos programas não funcionar, reinicie o computador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prima as teclas Ctrl+Alt+Delete em simultâneo no teclado. 2. Selecione o ícone de Energia no canto inferior direito do ecrã e depois selecione Encerrar. <p><i>Ou, prima continuamente o botão de energia do computador, durante 5 ou mais segundos, para desligar o computador e volte a premir o botão para ligar o computador.</i></p>
Mensagem de erro: Invalid system disk ou Non-System disk (disco de sistema inválido ou sem disco de sistema) ou erro de disco.	Quando a actividade da unidade cessar, retire o disco e prima a barra de espaços no teclado. O computador deverá arrancar.

Alimentação

Sintoma	Solução possível
O computador não se desliga quando o botão Alimentação é premido.	Prima sem soltar o botão Alimentação até o computador se desligar. Verifique as Definições de Energia.
O computador encerra automaticamente.	<ul style="list-style-type: none"> • O computador pode estar num ambiente excessivamente quente. Deixe-o arrefecer. • Certifique-se que as ventilações de ar do computador não estão obstruídas e que a ventoinha interna está a funcionar — consulte Manter o computador livre de lixo, pó e calor na página 13. (O seu computador poderá não ter uma ventoinha interna.)

Ecrã (monitor)

Sintoma	Solução possível
O ecrã está em branco e o indicador luminoso de alimentação do monitor não está aceso.	<p>Volte a ligar a ficha de alimentação na parte posterior do monitor e na tomada de parede.</p> <hr/> <p>Prima o botão de Alimentação no monitor.</p>

Sintoma	Solução possível
O ecrã está em branco.	<p>Prima a barra de espaços no teclado ou mova o rato para que o ecrã do monitor fique novamente visível.</p> <p>Carregue no botão Suspend (apenas em modelos seleccionados) ou na tecla Esc do teclado para sair do modo Suspend.</p> <p>Prima o botão Power (Ligar) para ligar o computador.</p> <p>Inspeccione o conector de vídeo do monitor para verificar se existem pinos dobrados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se algum pino estiver dobrado, substitua o cabo do conector do monitor. • Se não houver pinos dobrados, volte a ligar o cabo do conector do monitor ao computador.
As imagens no ecrã são muito grandes, muito pequenas ou não são nítidas.	<p>Ajuste a definição da resolução do ecrã no Windows:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clique com o botão direito do rato numa área livre do ambiente de trabalho e seleccione Resolução do ecrã. 2. Seleccione a resolução no menu pendente. 3. Clique em Apply (Aplicar), e depois clique em Keep changes (Manter alterações).

NOTA: Para além da informação aqui listada, consulte também a documentação fornecida com o seu monitor.

Teclado e rato (com cabo)

Sintoma	Solução possível
O computador não reconhece os batimentos de teclas ou comandos do teclado.	Utilize o rato para desligar o computador, desligue e volte a ligar o teclado na parte traseira do seu computador e reinicie o computador.
O rato (com cabo) não funciona ou não é detectado.	<p>Desligue e volte a ligar o cabo do rato ao computador.</p> <p>Caso o rato ainda não seja detectado, desligue o computador, desligue e volte a ligar o cabo do rato e por fim reinicie o computador.</p>
O cursor não se mexe com as teclas de seta do teclado numérico.	Prima Num Lock no teclado para desactivar a opção Num Lock para poder utilizar as teclas de seta do teclado numérico.
O cursor não responde ao movimento do rato.	<p>Utilize o teclado para guardar as alterações em todos os programas abertos e reinicie o seu computador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prima as teclas Alt+Tab em simultâneo para alternar entre os programas abertos. 2. Prima simultaneamente as teclas Ctrl+S no teclado para guardar as suas alterações no programa seleccionado (Ctrl+S é o atalho do teclado para Guardar a maioria—não a totalidade—dos programas). 3. Repita o passos 1 e 2 para guardar as alterações em todos os programas abertos. 4. Após guardar as alterações em todos os programas abertos, prima o botão Power (Ligar) para ligar o computador. 5. Após concluir o encerramento, desligue e volte a ligar o conector do rato na parte traseira do seu computador e reinicie o computador.

Teclado e rato (sem fios)

Sintoma	Solução possível
O teclado ou rato sem fios não funciona ou não é detectado.	<ul style="list-style-type: none">• Certifique-se que está a utilizar o teclado ou rato sem fios ao alcance do receptor, aproximadamente a 10 metros (32 pés) para uma utilização normal, e a 30 cm (12 polegadas) durante a configuração inicial ou para nova sincronização.• Certifique-se de que o rato não está em modo de suspensão que ocorre após 20 minutos de inactividade. Clique no botão esquerdo do rato para o reactivar.• Substituir as pilhas do teclado e do rato.• Volte a sincronizar o teclado e o rato com o receptor seguindo os seguintes passos. <p>O receptor, o teclado sem fios e o rato sem fios apresentados nas seguintes figuras são exemplos; os seus modelos poderão variar. IMPORTANTE: Durante estes passos, coloque o teclado e o rato sem fios ao mesmo nível do receptor, a 30 cm (12 polegadas) do receptor, e afastados de interferências provenientes de outros dispositivos.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Desligue o receptor do conector USB no computador e volte a ligá-lo. O modelo do seu computador poderá ter um conector específico para o receptor. Se puder escolher, utilize um conector USB no painel frontal do computador.2. Verifique se o rato está ligado (A), e prima continuamente o botão Ligar (B) na parte inferior do rato durante 5 a 10 segundos até que o LED do receptor se ilumine ou páre de piscar. A sessão de ligação do receptor termina ao fim de 60 segundos. Para assegurar que a ligação foi estabelecida, e que em vez disso o tempo de ligação do receptor não terminou, mova o rato e verifique a resposta no ecrã.3. Após a ligação do rato ter sido estabelecida, continue com os passos que se seguem a fim de repetir o procedimento para o teclado.4. Prima continuamente o botão Ligar (C) na parte inferior do teclado durante 5 a 10 segundos até que o LED do receptor se ilumine ou páre de piscar.

Colunas e som

Sintoma	Solução possível
O volume está muito baixo ou não é satisfatório.	Assegure-se de que ligou os altifalantes ao conector Audio Out (verde lima) na parte posterior do computador. (Conectores áudio adicionais são usados para colunas multicanais) Os altifalantes destacados não alimentados (altifalantes sem fonte de alimentação própria, como pilhas ou um cabo de alimentação) não produzem um som satisfatório. Substitua os altifalantes sem alimentação própria por altifalantes activos.

Sintoma	Solução possível
Não é emitido qualquer som.	<ol style="list-style-type: none"> No ecrã Iniciar, digite <code>painel de controlo</code>, selecione Painel de controlo e depois selecione Sistema e segurança. Na secção Centro de ação, selecione Resolver problemas comuns do computador e, em seguida, selecione Resolução de problemas de reprodução de áudio. <p>Se utilizar um conector HDMI na placa gráfica (apenas alguns modelos) para ligar o seu monitor ao computador, deverá também ligar colunas analógicas ao conector de Saída de Linha de Áudio do computador se pretender ouvir som durante a configuração inicial do computador. Consulte o folheto de configuração para ligar altifalantes analógicos.</p> <p>Se estiver a utilizar altifalantes integrados no monitor, use o botão do volume no painel frontal do monitor para ajustar o volume. Utilize os botões do painel dianteiro para aceder ao menu no ecrã (OSD) e certifique-se que o áudio está activado e que o volume está correctamente definido.</p> <p>Assegure-se de que ligou altifalantes alimentados (activos) e que estes estão a funcionar.</p> <p>Desligue o computador e em seguida desligue e volte a ligar os altifalantes. Assegure-se que os altifalantes estão ligados ao conector de áudio, e não a uma entrada Line In ou um conector de auscultadores.</p> <p>Para sair do modo Suspend, prima o botão Suspend (apenas em alguns modelos), ou prima Esc.</p> <p>Desligue os auscultadores se estiverem ligados ao computador (ou ao sistema de altifalantes).</p>

Acesso à Internet

Sintoma	Solução possível
Os programas de Internet não começam automaticamente.	Inicie uma sessão no ISP e execute o programa pretendido.
Não consigo ligar à Internet.	<ol style="list-style-type: none"> No ecrã Iniciar, digite <code>painel de controlo</code> e, em seguida, selecione Painel de controlo. Na secção Rede e Internet, seleccione Ligar à Internet. <p>Verifique se está a utilizar os cabos adequados para o seu tipo de ligação à Internet. O seu computador pode ter um modem de ligação telefónica e um adaptador de rede Ethernet (também denominado placa de interface de rede, ou NIC). Um modem utiliza um fio de telefone padrão, enquanto o adaptador de rede emprega um cabo de rede para ligar à rede local (LAN). Não ligue um fio de telefone ao adaptador de rede, nem ligue um cabo de rede numa linha de serviço telefónico, caso contrário pode danificar o adaptador de rede.</p> <p>Execute o assistente de configuração sem fios:</p> <ol style="list-style-type: none"> No ecrã Iniciar, digite <code>painel de controlo</code>, selecione Painel de Controlo, depois selecione Rede e Internet e, em seguida, selecione Centro de Rede e Partilha. Na janela Centro de Rede e Partilha seleccione Configurar uma ligação ou rede para abrir o assistente e, depois, siga as instruções apresentadas no ecrã. <p>Se o seu sistema possuir uma antena externa, experimente mudar a antena para uma posição melhor. Se a antena for interna, experimente deslocar o computador.</p> <p>Tente ligar novamente mais tarde, ou contacte o seu fornecedor de serviço de Internet (FSI) para receber assistência.</p>

Resolução de problemas de software

Sintoma	Solução possível
Para reparar problemas com o software, experimente os seguintes métodos:	<ul style="list-style-type: none">• Desligue o computador totalmente e volte a ligá-lo. Esta é a forma mais fácil (e, por vezes, é a melhor).• Actualize as drivers (ver Actualização de dispositivo de drivers a seguir).• Utilize o programa de Software de Restauro do Sistema da Microsoft e a driver de reinstalação de hardware (ver Restauro do Sistema Microsoft, que surgirá ainda nesta tabela). — Restaura o seu computador para uma configuração que foi utilizada antes de o software ser instalado.• Reinstale o programa de software ou o controlador do hardware (ver programa de Software e reinstalação do controlador do hardware, que surgirá ainda nesta tabela). — Restaura o software (se este veio com o produto) ou o controlador de hardware para as definições de fábrica.• Recuperação do Sistema (consulte Recuperação do sistema na página 9) — Apaga e reformata o disco rígido, e, depois, reinstala o sistema operativo, programas e controladores. Isto apaga todos os ficheiros de dados que criou.
Actualizar drivers do dispositivo	<p>Complete o seguinte procedimento para actualizar um controlador, ou restaurar uma versão anterior do controlador se a nova versão não resolver o seu problema:</p> <ol style="list-style-type: none">1. No ecrã Iniciar, digite <code>gestor de dispositivos</code> e, em seguida, seleccione Gestor de dispositivos.2. Seleccione a seta para expandir o tipo de dispositivo que pretende actualizar ou percorra a lista para trás. (Por exemplo, unidades de DVD/CD-ROM.)3. Faça duplo clique no item específico (por exemplo, HP DVD Writer 640b).4. Seleccione o separador Controlador.5. Para actualizar um controlador, seleccione Actualizar controlador e, em seguida, siga as instruções apresentadas no ecrã. <p><i>Ou</i>, para recuperar uma versão anterior de um controlador, seleccione Recuperar Controlador e siga as instruções apresentadas no ecrã.</p>
Restauro de Sistema da Microsoft	<p>Se tiver um problema que possa dever-se a software que foi instalado no seu computador, utilize o Restauro do Sistema para recuperar o computador para um ponto de restauro anterior. Também pode criar pontos de restauro manualmente.</p> <p>NOTA: Utilize sempre este procedimento de Restauro do Sistema antes de utilizar o programa de Recuperação do Sistema.</p> <p>Algumas funcionalidades poderão não estar disponíveis em sistemas que são fornecidos sem uma versão do Microsoft Windows.</p> <hr/> <p>Para iniciar um restauro do sistema ou para adicionar pontos de restauro manualmente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Feche todos os programas abertos.2. No ecrã Iniciar, digite <code>painel de controlo</code> e, em seguida, seleccione Painel de controlo.3. Seleccione Sistema e segurança, seleccione Sistema e, em seguida, seleccione Protecção do sistema.4. Seleccione o separador Protecção do sistema no ecrã Propriedades do sistema.5. Siga as instruções apresentadas no ecrã.

Sintoma	Solução possível
Reinstalação de programas de software e controladores de hardware	<p>Se algum dos seus programas de software ou controladores de hardware instalados na fábrica estiverem danificados, pode reinstalá-los utilizando o programa HP Recovery Manager (apenas alguns modelos).</p> <p>NOTA: Não utilize o programa HP Recovery Manager para reinstalar os programas de software fornecidos em CDs ou DVDs incluídos na embalagem do computador. Reinstale estes programas diretamente a partir dos CDs ou DVDs.</p> <p>Antes de desinstalar um programa, certifique-se de que dispõe de uma forma de o reinstalar. Certifique-se que este continua disponível no local a partir de onde o instalou inicialmente (por exemplo, em discos ou na Internet). Ou certifique-se de que o programa está incluído na lista de programas que pode reinstalar com o HP Recovery Manager.</p> <p>NOTA: Algumas funcionalidades poderão não estar disponíveis em sistemas que são fornecidos sem uma versão do Microsoft Windows.</p> <hr/> <p>Pode também verificar se o programa se encontra na lista de programas que pode reinstalar a partir do HP Recovery Manager:</p> <ol style="list-style-type: none">1. No ecrã Iniciar, escreva <code>recuperação</code> e, em seguida, selecione HP Recovery Manager. Se lhe for pedido, clique em Sim para autorizar que o programa continue.2. Selecione Reinstalar Controladores e Aplicações. É aberta uma lista de programas. Verifique se o programa se encontra nessa lista. <hr/> <p>Para desinstalar um programa:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Feche todos os programas de software e pastas.2. No ecrã Iniciar, digite <code>painel de controlo</code> e, em seguida, selecione Painel de controlo.3. Em Programas, selecione Desinstalar um programa.4. Seleccione o programa que pretende remover e, em seguida, seleccione Desinstalar.

3 Recuperação do sistema

A Recuperação do Sistema limpa totalmente e reformata a unidade de disco rígido, eliminando todos os ficheiros de dados que criou, e reinstala o sistema operativo, os programas e os controladores. No entanto, será necessário reinstalar qualquer software que não tenha sido instalado de origem no computador. Isto inclui software que tenha sido fornecido em dispositivos multimédia incluídos na caixa de acessórios do computador e todos os programas de software que tenha instalado após a aquisição.

 **NOTA:** Utilize sempre o procedimento de Restauro do Sistema antes de utilizar o programa de *Recuperação do Sistema* consulte [Resolução de problemas de software na página 7](#).

Algumas funcionalidades poderão não estar disponíveis em sistemas que são fornecidos sem uma versão do Microsoft Windows.

Escolher um método de recuperação do sistema

É necessário escolher um dos seguintes métodos para executar uma recuperação do sistema:

- Imagem de recuperação — execute a Recuperação do Sistema a partir de uma imagem de recuperação armazenada na unidade do seu disco rígido. A imagem de recuperação é um ficheiro que contém uma cópia do software-de fábrica original. Para efetuar uma Recuperação do Sistema a partir de uma imagem de recuperação, consulte [Recuperação do sistema a partir do ecrã Iniciar do Windows na página 9](#).

 **NOTA:** a imagem de recuperação utiliza uma parte da unidade do disco rígido que não pode ser utilizada para gravação de dados.

- Discos de Recuperação — execute a Recuperação do Sistema a partir de um suporte de dados de recuperação que cria a partir de ficheiros armazenados no seu disco rígido ou adquirido separadamente. Para criar suportes de recuperação, consulte [Criação do suporte de recuperação na página 12](#).

Opções de recuperação do sistema

Deve tentar efetuar uma recuperação do sistema da seguinte forma:

1. Através da unidade de disco rígido, a partir do ecrã Iniciar do Windows.
2. Através da unidade de disco rígido, premindo a tecla **F11** no teclado durante o arranque do sistema.
3. Através dos discos de recuperação que criou.
4. Através dos discos de recuperação comprados na Assistência da HP. Para adquirir discos de recuperação, visite <http://www.hp.com/go/contactHP>.

Recuperação do sistema a partir do ecrã Iniciar do Windows

 **CUIDADO:** A Recuperação do Sistema elimina todos os dados e programas que criou ou instalou. Faça uma cópia de segurança de todos os dados importantes para um disco amovível.

Se o computador estiver a funcionar, e o Windows estiver a responder, utilize estes passos para realizar uma recuperação do sistema.

1. Desligue o computador.
2. Desligue todos os dispositivos periféricos do computador, excepto o monitor, teclado e rato.
3. Ligue o computador.
4. No ecrã Iniciar, escreva *recuperação* e, em seguida, selecione **HP Recovery Manager**. Se lhe for pedido, clique em **Sim** para autorizar que o programa continue.
5. Selecione **Ambiente de Recuperação do Windows**.
6. Siga as instruções apresentadas no ecrã.

 **NOTA:** Se o seu sistema *não* detetar uma partição de recuperação pedir-lhe-á que insira um disco de recuperação. Insira o disco ou a unidade Flash USB, selecione em **Sim**, e depois clique **Seguinte** para reiniciar o computador e executar o HP Recovery Manager a partir do disco de recuperação ou da unidade Flash USB de recuperação. Se estiver a utilizar discos, insira o disco de recuperação do sistema seguinte quando pedido.

7. Quando concluir a recuperação, desligue o computador, volte a ligar todos os dispositivos periféricos e, em seguida, volte a ligar o computador.

Recuperação do sistema no arranque do sistema

 **CUIDADO:** A Recuperação do Sistema elimina todos os dados e programas que criou ou instalou. Faça uma cópia de segurança de todos os dados importantes para um disco amovível.

Se o Windows não estiver a responder, mas o computador estiver a funcionar, utilize estes passos para efetuar a recuperação do sistema.

1. Desligue o computador. Caso seja necessário, prima continuamente o botão Power (Ligar) até o computador se desligar.
2. Desligue todos os dispositivos periféricos do computador, excepto o monitor, teclado e rato.
3. Prima o botão Power (Ligar) para ligar o computador.
4. Assim que aparecer no ecrã inicial o logótipo inicial, prima repetidamente a tecla **F11** até que surja no ecrã a mensagem **O Windows está a carregar ficheiros...**
5. Selecione **Ambiente de Recuperação do Windows**.
6. Siga as instruções apresentadas no ecrã.
7. Quando concluir a recuperação, desligue o computador, volte a ligar todos os dispositivos periféricos e, em seguida, volte a ligar o computador.

Recuperação do Sistema a partir de suporte de dados de recuperação

 **CUIDADO:** A Recuperação do Sistema elimina todos os dados e programas que criou ou instalou. Faça uma cópia de segurança de todos os dados importantes para um disco amovível.

Para criar suportes de recuperação, consulte [Criação do suporte de recuperação na página 12](#).

Para executar a Recuperação do Sistema com os suporte de dados de recuperação:

1. Se o computador estiver a funcionar, crie um DVD ou um disco amovível de segurança com todos os ficheiros de dados que pretende guardar e, depois, remova o disco de segurança da unidade.
2. Se estiver a utilizar DVD's de recuperação, insira o disco de recuperação nº 1 na gaveta da unidade de DVD e feche-a. Se estiver a utilizar um dispositivo USB de recuperação insira-o na porta USB.
3. Se o computador estiver a funcionar, a partir do ecrã Iniciar, mova o seu cursor até ao canto inferior direito do ecrã para apresentar a barra de ferramentas dos atalhos, seleccione **Definições**, seleccione o ícone **Power** (Ligar) e, em seguida, seleccione **Encerrar**. Se o computador não estiver a responder, prima continuamente o botão Power (Ligar) aproximadamente durante 5 segundos ou até o computador se desligar.
4. Desligue todos os dispositivos periféricos do computador, excepto o monitor, teclado e rato.
5. Prima o botão de energia para ligar o computador. Se estiver a utilizar um DVD de recuperação, o computador irá correr automaticamente o HP Recovery Manager a partir do disco. Passe para o passo 7.
6. Se estiver a correr a Recuperação do Sistema a partir de um dispositivo USB, prima a tecla **Esc** enquanto o computador estiver ligado para iniciar o menu de reinício. Utilize as teclas de seta para seleccionar o dispositivo USB e prima a tecla **Enter** para reiniciar a partir deste dispositivo.
7. Se lhe for pedido que escolha entre executar a Recuperação do Sistema a partir do disco ou da unidade de disco rígido, seleccione Executar programa a partir do disco e clique em **Seguinte**.
8. Seleccione **Reposição de Fábrica**.
9. Siga as instruções apresentadas no ecrã.

Meio de recuperação

Os meios de recuperação podem ser criados em discos virgens DVD ou num dispositivo USB (num dos dois, não em ambos). Criar um conjunto de discos de recuperação a partir da imagem de recuperação armazenada no seu disco rígido. Esta imagem contém o sistema operativo e os ficheiros dos programas de software que vieram originalmente instalados de fábrica no seu computador. Pode criar apenas um conjunto de discos de recuperação para o seu computador e os discos podem ser utilizados *apenas* com este computador. Guarde os discos de recuperação num local seguro.

 **NOTA:** Algumas funcionalidades poderão não estar disponíveis em sistemas que são fornecidos sem uma versão do Microsoft Windows.

Escolher os meios de recuperação

- Para criar discos de recuperação, o seu computador tem de ter um gravador de DVD e devem ser utilizados apenas discos DVD+R ou DVD-R virgens e de boa qualidade.

 **NOTA:** Não pode utilizar discos CD, DVD+RW, DVD-RW, DVD+RW DL, DVD-RW DL, DVD+R DL ou DVD-R DL para criar discos de recuperação.

- Se estiver a criar discos de recuperação, certifique-se que está a utilizar discos de alta-qualidade para criar o seu conjunto de discos de recuperação. É normal que os discos sejam rejeitados se tiverem algum defeito. Ser-lhe-á pedido para introduzir um novo disco gravável para tentar novamente.

- O número de discos do conjunto de discos de recuperação depende do modelo do computador (normalmente de 1 a 3 discos DVD). O programa Criador de Disco de Recuperação indicará-lhe o número de discos em branco necessário para criar o conjunto.
- Tem a opção de criar um dispositivo USB de recuperação utilizando um dispositivo USB virgem de alta-qualidade. Se estiver a utilizar um dispositivo USB o programa dir-lhe-á o tamanho necessário para armazenar todos os dados (mínimo 8 GB).

 **NOTA:** O processo de criação de discos de recuperação demora algum tempo a verificar se a informação gravada no disco está correcta. Pode interromper o processo a qualquer momento. Da próxima vez que executar o programa, este retomará o processo onde este foi interrompido.

Criação do suporte de recuperação

Para criar discos de recuperação:

1. Feche todos os programas abertos.
2. No ecrã Iniciar, escreva *recuperação* e, em seguida, selecione **HP Recovery Manager**. Se lhe for pedido, clique em **Sim** para autorizar que o programa continue.
3. Selecione **Recovery Media Creation** (Criação de suportes de recuperação), selecione **Create recovery media using blank DVD(s)** (Criar suportes de recuperação utilizando DVDs virgens) e, em seguida, selecione **Seguinte**.
4. Siga as instruções apresentadas no ecrã. Aplique etiquetas nos discos à medida que os vá criando (por exemplo, Recuperação 1, Recuperação 2)

Para criar um dispositivo USB de recuperação:

1. Feche todos os programas abertos.
2. Insira o dispositivo USB numa porta USB no computador.
3. No ecrã Iniciar, escreva *recuperação* e, em seguida, selecione **HP Recovery Manager**. Se lhe for pedido, clique em **Sim** para autorizar que o programa continue.
4. Selecione **Recovery Media Creation** (Criação de suportes de recuperação), selecione **Create recovery media using a USB flash drive** (Criar suportes de recuperação utilizando uma unidade flash USB) e, em seguida, selecione **Seguinte**.
5. Selecione o dispositivo USB a partir da lista de meios. O programa dir-lhe-á quanto espaço é necessário para criar uma unidade de recuperação. Se o dispositivo USB não tiver capacidade de armazenamento suficiente (8 GB é o mínimo), será sinalizado a cinzento no ecrã. Clique em **Seguinte**.

 **NOTA:** A Criação do suporte de recuperação formata o dispositivo e apaga todos os ficheiros nele existentes.

6. Siga as instruções apresentadas no ecrã. Certifique-se que identifica o dispositivo USB e o guarda num local seguro.

 **NOTA:** Não utilize cartões media para criar meios de recuperação. O sistema poderá não ser capaz de reiniciar a partir de um cartão media e você poderá não ser capaz de correr a recuperação do sistema.

4 Manutenção

É importante que leve a cabo uma manutenção simples do computador para assegurar que este funciona correctamente no seu máximo desempenho.

Agendamentos e Tarefas

Siga estas instruções nos intervalos recomendados para uma manutenção adequada.

Semanalmente	Limpeza do software	Utilize a Limpeza do Disco ou outras ferramentas de limpeza fiáveis para eliminar ficheiros desnecessários ou temporários que se acumulam e que abrandam o seu sistema. Verifique também os programas de que já não precisa e desinstale-os.
	Desfragmentação e optimização	Utilize a ferramenta do Windows para desfragmentar e otimizar a sua unidade de disco rígido para a manter em bom estado e para melhorar o desempenho do sistema. O facto de realizar frequentemente esta tarefa não danifica o sistema.
	Verificação de vírus	Efectue um rastreio total de vírus todas as semanas para detectar vírus que poderão ter passado despercebidos. A maioria dos produtos antivírus incluem uma função de agendamento que permite efectuar essa verificação automaticamente.
Mensalmente	Limpeza do hardware	Limpe minuciosamente o interior e exterior do computador.
	Actualizações de software	Utilize a Actualização do Windows para corrigir erros do sistema operativo e otimizar o desempenho. Além disso, assegure-se de que verifica se existem actualizações de controladores para o hardware e novas versões dos seus programas preferidos.
	Windows Update	Execute a Actualização do Windows mensalmente para instalar actualizações.
Anualmente	Recuperação do Sistema	Com o tempo, o seu sistema pode ficar muito lento, consoante a utilização do computador. Utilize a Recuperação do Sistema para recuperar totalmente o seu sistema operativo Windows, restaurando-o para a configuração original no momento em que começou a utilizar o seu sistema. Faça uma cópia de segurança de todos os ficheiros de dados importantes antes de efectuar a Recuperação do Sistema. Consulte Recuperação do sistema na página 9 para mais informações.
Sempre que necessário	Faça uma cópia de segurança dos seus dados	Utilize o software de gravação de CD ou DVD instalado no seu computador para criar (ou gravar) discos de segurança com informações importantes, incluindo ficheiros pessoais, mensagens de correio electrónico e favoritos da Internet. Pode também mover dados para uma unidade de disco rígido externa.

Manter o computador livre de lixo, pó e calor

Ao manter o sistema do seu computador sem pó, sujidade e calor, está a prolongar a sua vida útil. Pó, pêlos de animais e outras partículas pode criar um efeito de cobertura; em consequência, os componentes podem sobreaquecer, ou, no caso do teclado e do rato, podem não funcionar de forma eficaz. Verifique o sistema uma vez por mês para identificar sinais visíveis de pó e fragmentos e limpe-o aproximadamente uma vez de três em três meses. Visite <http://www.hp.com/go/contactHP> para instruções de limpeza adicionais.

Limpar o computador e o monitor

Siga estes passos para limpar o computador e monitor:

1. Desligue a energia do computador e do monitor.
2. Para limpar o ecrã do monitor, utilize um pano limpo e seco. **Não utilize água no ecrã do monitor.** Para uma limpeza mais profunda, utilize um pano limpo e um produto de limpeza anti-estático para ecrãs.
3. Utilize um pano limpo e seco para limpar o pó da caixa do computador e da caixa do monitor.



NOTA: Para remover resíduos de autocolantes ou derrames na caixa do computador ou monitor, utilize álcool isopropílico (desinfectante) e um pano sem fibras.

Limpar os orifícios de ventilação do computador

Os orifícios de ventilação arrefecem o computador e o monitor. Mantenha estas ventilações limpas utilizando um pequeno aspirador a pilhas. (Um aspirador a pilhas elimina o risco de choque eléctrico.)

1. Aspire as ventilações na caixa do computador.
2. Remova quaisquer fragmentos acumulados dentro e à volta dos conectores do computador (por exemplo, conectores Ethernet e USB).

Limpar o teclado e o rato

Ao limpar as teclas do teclado, utilize uma velocidade baixa do aspirador de bateria para evitar a remoção de tampas das teclas e de molas.

1. Aspire entre as teclas e ao longo das ranhuras.
2. Utilize um pano limpo e seco e álcool isopropílico (desinfectante) para limpar resíduos acumulados nas teclas e nas extremidades.
3. Limpe o corpo do rato e o cabo do rato com toalhetas de limpeza.

Se tiver um rato de esfera, limpe a esfera e os rolos interiores:

1. Vire o rato ao contrário e rode o anel da tampa do compartimento da esfera no sentido contrário aos ponteiros do relógio para remover o anel e soltar a esfera.
2. Limpe a esfera bola com sabão e água morna.
3. Limpe os rolos no interior do rato com um cotonete embebido em álcool isopropílico (desinfectante).
4. Depois de a bola e os rolos estarem completamente secos, reponha a bola e o anel que cobre a mesma.

Limpeza do ecrã táctil (apenas modelos seleccionados)



CUIDADO: Não coloque detergente directamente no ecrã; coloque detergente no tecido e depois limpe as laterais e a superfície do ecrã táctil.

Não utilize um produto ou pano abrasivo quando limpar os lados ou a superfície do ecrã, porque isso pode danificar o ecrã sensível ao toque.

Siga estes passos para limpar o ecrã tátil:

1. Desligue o computador. No ecrã Iniciar, mova o seu cursor até ao canto inferior direito do ecrã para apresentar a barra de ferramentas dos atalhos e, em seguida, seleccione **Definições**. Seleccione o ícone **Power** (Ligar) e, em seguida, seleccione **Encerrar**.
2. Desligue o cabo de alimentação da parede.
3. Coloque um pouco de detergente suave num tecido suave para limpar o ecrã tátil.
4. Limpe a superfície e cada lado do ecrã, para remover a sujidade, impressões digitais ou outros detritos que podem prejudicar o reconhecimento do toque do seu ecrã.

