

Guia de Manutenção, Detecção e Solução de Problemas

Copyright e Licença

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

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços da HP estão estabelecidas nas declarações expressas que os acompanham. Nada contido neste documento deve ser interpretado como 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.

Nem todos os recursos estão disponíveis em todas as edições do Windows 8. Este computador pode exigir hardware atualizado e/ou adquirido separadamente, drivers e/ou software para tirar proveito total da funcionalidade do Windows 8. Consulte <http://www.microsoft.com> para obter mais detalhes.

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.

Primeira edição: Setembro de 2013

Número de peça do documento:
701334-202

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 sistemas operacionais de 32 bits, o uso de memória acima de 3 GB 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	Proteção do computador	1
	Recursos da segurança do computador	1
2	Detecção e solução de problemas	2
	O computador não inicia	2
	Energia	3
	Visor (monitor)	3
	Teclado e mouse (com cabo)	4
	Teclado e mouse (sem fio)	5
	Alto-falantes e som	5
	Acesso à Internet	6
	Diagnóstico e solução de problemas de software	7
3	Recuperação do sistema	9
	Escolhendo um método de recuperação do sistema	9
	Opções de recuperação do sistema	9
	Mídia de recuperação	11
4	Manutenção	13
	Agendamentos e tarefas	13
	Mantendo o computador sem poeira, sujeira e calor	13
	Limpeza do computador e do monitor	14
	Limpeza das entradas de ar do computador	14
	Limpeza do teclado e do mouse	14
	Limpeza da tela tátil (somente em alguns modelos)	14

1 Proteção do computador

Seu computador contém recursos que ajudam a proteger a integridade do sistema e seus dados contra acesso não autorizado. Revise estes recursos para certificar-se do uso adequado.

Recursos da segurança do 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 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 A Microsoft atualiza continuamente o sistema operacional Windows.

2 Detecção 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 mais informações ou para opções adicionais para a solução de problemas, consulte o Guia Rápido de Configuração que acompanha o seu computador ou visite <http://www.hp.com/go/contactHP> e procure pelo modelo de 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. Pressione as teclas Ctrl+Alt+Delete no teclado, simultaneamente.2. Selecione o ícone de Energia no canto inferior direito da tela e depois selecione Reiniciar.<p><i>Ou</i>, pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga no computador por 5 ou mais segundos para desligar o computador e, então, pressione o botão Liga/Desliga para reiniciar o computador.</p>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.<p>Se o problema persistir, talvez seja necessário substituir a placa do sistema.</p>
O computador não liga nem inicia.	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>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 3.</p> Teste a tomada de parede conectando um dispositivo elétrico diferente a ela.
O computador parece estar travado e não responde.	Use o Gerenciador de Tarefas do Windows para fechar quaisquer programas que não estiverem respondendo ou reinicie o computador: <ol style="list-style-type: none">1. Pressione as teclas Ctrl+Alt+Delete no teclado, simultaneamente.2. Selecione Gerenciador de Tarefas.3. Selecione o programa que não estiver respondendo e clique em Finalizar Tarefa. Se o fechamento dos programas não funcionar, reinicie o computador: <ol style="list-style-type: none">1. Pressione as teclas Ctrl+Alt+Delete no teclado, simultaneamente.2. Selecione o ícone de Energia no canto inferior direito da tela e depois selecione Reiniciar.<p><i>Ou</i>, pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga no computador por 5 ou mais segundos para desligar o computador e, então, pressione o botão Liga/Desliga para reiniciar o computador.</p>
Mensagem de erro: Disco de sistema	Quando a atividade da unidade for interrompida, retire o disco e pressione a barra de espaço no teclado. O computador deverá ser inicializado.

Sintoma	Solução possível
inválido ou Disco não de sistema ou erro de disco.	

Energia

Sintoma	Solução possível
O computador não desliga quando o botão Ligar é pressionado.	Pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga 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. Certifique-se de que as entradas de ar não estejam obstruídas e de que o ventilador interno esteja funcionando - consulte. (O seu computador pode não possuir um ventilador interno.)

Visor (monitor)

Sintoma	Solução possível
A tela está em branco e a lâmpada de energia do monitor não está acesa.	<p>Reconecte a tomada de energia na parte traseira do monitor e a tomada de parede.</p> <p>Pressione o botão Power Liga/Desliga no monitor.</p>
A tela está em branco.	<p>Pressione a barra de espaço no teclado ou mova o mouse para fazer com que a exibição na tela fique novamente visível.</p> <p>Pressione o botão de Suspensão (apenas alguns modelos) ou pressione a tecla Esc no teclado para reiniciar do modo de Suspensão.</p> <p>Pressione o botão Liga/Desliga para ligar o computador.</p> <p>Inspeccione o conector de vídeo do monitor para ver se há pinos curvos:</p> <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.	<p>Ajuste a configuração de resolução do monitor no Windows:</p> <ol style="list-style-type: none"> Clique com o botão direito do mouse em um espaço vazio na área de trabalho e, em seguida, clique em Resolução da tela. Selecione a resolução no menu suspenso. Clique em Aplicar e, em seguida, clique em Manter as alterações.

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 alterações em todos os programas abertos, pressione o botão Liga/Desliga para desligar o computador.5. 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 ressincronização.• 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.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.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.	<p>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.)</p> <p>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.</p>

Sintoma	Solução possível
Nenhum som é produzido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na tela Iniciar, digite <code>painel de controle</code>, selecione Painel de Controle e depois selecione Sistema e Segurança. 2. Em Central de Ações, selecione Solução de problemas comuns de computador e depois Solucionar problemas de reprodução de áudio. <p>Se estiver usando um conector HDMI na placa de vídeo (somente em alguns modelos) para conectar seu 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 Guia Rápido de Configuração para conectar 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na tela Iniciar, digite <code>painel de controle</code> e depois selecione Painel de Controle. 2. Em Rede e Internet, selecione 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. Na tela Iniciar, digite <code>painel de controle</code>, selecione Painel de Controle, selecione Rede e Internet e depois Central de Rede e Compartilhamento. 2. Na janela Central de Rede e Compartilhamento, selecione Configurar uma nova conexão ou 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

Sintoma	Solução possível
Para consertar problemas de software, tentes estes métodos:	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Restauração do Sistema (consulte Recuperação do sistema na página 9) — Apague e reformate o disco rígido e então reinstale o sistema operacional, programas e drivers. Esta ação apaga todos os arquivos de dados criados por você.
Atualizando os drivers de dispositivo	<p>Execute o procedimento abaixo para atualizar uma impressora ou para voltar a uma versão anterior do driver se o novo não solucionar o problema:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Na tela Iniciar, digite <code>gerenciador de dispositivos</code> e depois selecione Gerenciador de Recuperação.2. Selecione a seta para expandir o tipo de dispositivo que você deseja atualizar ou reverter a uma versão anterior. (Por exemplo, drivers de DVD/CD-ROM.)3. Clique duas vezes no item específico (por exemplo, Gravador de DVD HP 640b).4. Selecione a guia Driver.5. Para atualizar um driver, selecione Atualizar driver e siga as instruções na tela. <p><i>Ou</i>, para reverter para uma versão anterior de um driver, selecione Reverter driver e siga as instruções na tela.</p>
Restauração do sistema Microsoft	<p>Se você tem um problema que considera ser decorrente do software instalado no computador, use a Restauração do Sistema para fazer com que o computador volte a um ponto de restauração anterior. Também é possível estabelecer pontos de restauração manualmente.</p> <p>NOTA: Sempre use este procedimento de Restauração do Sistema antes de usar o programa de Recuperação do Sistema.</p> <p>Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas enviados sem a versão do Microsoft Windows.</p> <p>Para iniciar uma restauração do sistema ou adicionar pontos de restauração manualmente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Feche todos os programas em execução.2. Na tela Iniciar, digite <code>painel de controle</code> e depois selecione Painel de Controle.3. Selecione Sistema e Segurança, selecione Sistema, e, depois, Proteção do sistema.4. Selecione a guia Proteção do sistema na tela Propriedades do sistema.5. Siga as instruções na tela.

Sintoma	Solução possível
Reinstalação do programa de software e do driver de hardware	<p>Se algum software instalado de fábrica ou driver de hardware estiver danificado, é possível reinstalá-lo utilizando o programa HP Recovery Manager (apenas alguns modelos).</p> <p>NOTA: Não use o programa HP Recovery Manager 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.</p> <p>Antes de desinstalar um programa, certifique-se de que há uma forma de reinstalá-lo. Verifique se ele ainda está disponível no local onde foi instalado inicialmente (por exemplo, em discos ou na Internet). Ou então, confirme se o programa está na relação de programas que podem ser reinstalados pelo Gerenciador de Recuperação.</p> <p>NOTA: Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas enviados sem a versão do Microsoft Windows.</p> <hr/> <p>Para verificar a relação de programas instalados ou para reinstalar um programa pelo HP Recovery Manager:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Na tela Iniciar, digite <i>recuperação</i> e depois selecione Gerenciador de Recuperação. Se solicitado, clique em Sim para permitir que o programa continue.2. Selecione Reinstalação de Drivers e Aplicativos. Abre-se uma lista de programas. Verifique se o seu programa está lá. <hr/> <p>Para desinstalar um programa:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Feche todos os programas de software e pastas.2. Na tela Iniciar, digite <i>painel de controle</i> e depois selecione Painel de Controle.3. Em Programas, selecione Desinstalar um programa.4. Selecione o programa que deseja remover e selecione Desinstalar.

3 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 7](#).

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

Escolhendo um método de recuperação do sistema

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 a partir da tela Iniciar do Windows na página 9](#)

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


- Mídia de Recuperação — Execute a Recuperação do Sistema a partir da mídia de recuperação que você pode criar a partir dos arquivos armazenados no seu disco rígido ou que podem ser adquiridos separadamente. Para criar uma nova mídia de recuperação, consulte [Criação da mídia de recuperação na página 12](#).

Opções de recuperação do sistema

A recuperação do sistema deve ser tentada na seguinte ordem:


1. Por meio da unidade de disco rígido, a partir da tela Iniciar do Windows.
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/go/contactHP>.

Recuperação do sistema a partir da tela Iniciar do Windows

 **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 estiver respondendo, siga estas 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. Na tela Iniciar, digite *recuperação* e depois selecione **Gerenciador de Recuperação**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
5. Selecione **Ambiente de Recuperação do Windows**.
6. Siga as instruções na tela.

 **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 USB, selecione **Sim** e então clique em **Próximo** para reiniciar o computador e executar o HP Recovery Manager a partir do disco de recuperação ou da unidade USB. Se estiver usando discos, insira a mídia de recuperação do sistema quando solicitado.

7. Quando a recuperação tiver sido concluída, desligue o computador, reconecte todos os dispositivos periféricos e ligue o computador.


Recuperação do sistema na inicialização do sistema

 **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 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. Selecione **Ambiente de Recuperação do Windows**.
6. Siga as instruções na tela.
7. Quando a recuperação tiver sido concluída, desligue o computador, reconecte todos os dispositivos periféricos e ligue 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 uma nova mídia de recuperação, consulte [Criação da mídia de recuperação na página 12](#).

Para executar uma recuperação do sistema utilizando a 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, a partir da tela Iniciar, mova o cursor para o canto direito inferior da tela para exibir a barra de ferramentas do menu iniciar, selecione **Configurações**, selecione o ícone **Energia** e em seguida, selecione **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 HP Recovery Manager a partir do disco. Pule à 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. Selecione **Redefinição de Fábrica**.
9. Siga as instruções na tela.


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 fornecidos sem uma 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. Na tela Iniciar, digite `recuperação` e depois selecione **Gerenciador de Recuperação**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
3. Selecione **Criação de Mídia de Recuperação, Criar mídia de recuperação usando DVD(s) em branco** e em seguida, **Próximo**.
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. Na tela Iniciar, digite `recuperação` e depois selecione **Gerenciador de Recuperação**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
4. Selecione **Criação de Mídia de Recuperação, Criar mídia de recuperação usando um dispositivo flash USB** e em seguida, **Próximo**.
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 Manutenção

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

Agendamentos e tarefas

Siga as instruções a seguir nos intervalos recomendados para uma manutenção adequada.

Semanal	Limpeza de software	Use a ferramenta de limpeza de disco ou as ferramentas de limpeza de terceiros para remover arquivos descartáveis e temporários que se acumulam e deixam o sistema lento. Além disso, verifique se há programas que não precisa mais e desinstale-os.
	Desfragmentação e otimização	Use a ferramenta do Windows para desfragmentar e otimizar seu disco rígido para mantê-lo em boas condições 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.
Anual	Recuperação do sistema	Com o tempo, seu sistema poderá ficar lento, dependendo do uso do computador. Utilize a Recuperação do Sistema para limpar a instalação do Windows, restaurando-o à sua configuração original da forma como foi instalado pela primeira vez. Faça backup dos arquivos de dados importantes antes de continuar com uma Recuperação de Sistema. Consulte Recuperação do sistema na página 9 para 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 em função de sinais visíveis de poeira e sujeira e limpe-o uma vez a cada três meses. Visite <http://www.hp.com/go/contactHP> para obter instruções de limpeza adicionais.

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.

Limpendo as entradas de ar do computador

As aberturas de ventilação mantêm o computador ventilado. Mantenha essas aberturas limpas usando um limpador aspirador pequeno alimentado por bateria. (Um aspirador pequeno alimentado por bateria elimina o risco de choques elétricos.)

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

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.

Limpeza da tela táctil (somente em alguns modelos)



CUIDADO: Não borrife ou coloque o limpador diretamente na tela; borrife o limpador em um pano, em seguida limpe as laterais e a superfície da tela de toque.

Não use produtos de limpeza abrasivos ou pano quando limpar as laterais ou a superfície da tela, pois isso poderá causar danos à tela de toque.

Siga esses passos para limpar a tela de toque:

1. Desligue o computador. A partir da tela inicial, mova o cursor para o canto inferior esquerdo da tela para exibir a barra de ferramentas do menu iniciar e clique em **Configurações**. Clique no ícone de **Energia** e, em seguida, **Desligar**.
2. Desconecte o cabo de alimentação da parede.
3. Borrife uma pequena quantidade de limpador de vidros suave em um pano macio para limpar a tela de toque.
4. Limpe a superfície e laterais esquerda e direita da tela de toque para remover toda sujeira, impressões digitais, ou outros fragmentos que possam dificultar o reconhecimento de toque da tela.

