

Guia do Usuário

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Microsoft e Windows são marcas comerciais registradas nos Estados Unidos da Microsoft Corporation.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma informação contida neste documento deve ser interpretada como uma garantia adicional. A HP não será responsável por erros técnicos ou editoriais nem por omissões contidos neste documento.

Primeira edição: Novembro de 2014

Número de peça: 800889-201

Aviso sobre o produto

Este guia descreve os recursos comuns à maioria dos modelos. Alguns recursos podem não estar disponíveis em seu computador.

Nem todos os recursos estão disponíveis em todas as edições do Windows. Este computador pode necessitar de hardware, drivers e/ou software atualizados e/ou adquiridos separadamente para fazer uso de toda a funcionalidade do Windows. Consulte <http://www.microsoft.com> para obter detalhes.

Para acessar o guia do usuário mais recente, vá para <http://www.hp.com/support> e selecione seu país. Selecione **Drivers e Downloads** e siga as instruções na tela.

Termos do software

Ao instalar, copiar, baixar ou utilizar de qualquer maneira qualquer software pré-instalado nesse computador, você aceita vincular-se aos termos do Contrato de Licença do Usuário Final (EULA) HP. Caso não aceite os termos desta licença, a única solução é devolver o produto completo não utilizado (hardware e software) num prazo de 14 dias, para receber um reembolso completo sujeito à política de reembolso do local onde ele foi adquirido.

Para obter mais informações ou para solicitar um reembolso total do preço do computador, entre em contato com o vendedor.

Conteúdo

1 Obtenção de informações	1
2 Configurando seu computador	3
Conexão à Internet (somente em alguns modelos)	4
3 Navegação pela tela	5
Usando gestos de toque	5
Utilização do teclado e do mouse	5
4 Proteção do computador	8
Recursos de segurança do computador	8
5 Detecção e solução de problemas	9
O computador não inicia	9
Alimentação	10
Tela (monitor) (somente para alguns modelos)	10
Teclado e mouse (com cabo)	11
Teclado e mouse (sem fio)	11
Alto-falantes e som	12
Acesso a Internet	13
Solução de problemas de software	14
6 Recuperação do sistema	16
Escolha de um método de recuperação de sistema	16
Opções de recuperação do sistema	16
Mídia de recuperação	18
7 Manutenção	20
Programação e tarefas	20
Limpeza do computador	21
8 Uso do HP PC Hardware Diagnostics (UEFI)	23
Como baixar o HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) em um dispositivo USB	23

9 Especificações	25
Especificações operacionais	25
10 Informações de suporte	26
Como obter ajuda	26
Onde obter ajuda	26
Suporte ao cliente para reparos	27
Antes de atualizar o hardware	27
Índice	28

1 Obtenção de informações

Tarefas	Instruções
<ul style="list-style-type: none">Configurar o seu computador	<p>Pôster de <i>Instruções de configuração</i> ou de <i>Configuração rápida</i></p> <p>– ou –</p> <p>Consulte Configurando seu computador na página 3.</p>
<ul style="list-style-type: none">Conectar à Internet	Consulte Conexão à Internet (somente em alguns modelos) na página 4 .
<ul style="list-style-type: none">Recuperar configurações de fábrica	Consulte Recuperação do sistema na página 16 .
<ul style="list-style-type: none">Consultar os vídeos sobre como usar os recursos do seu computador	Visite http://www.hp.com/supportvideos (somente em inglês).
<ul style="list-style-type: none">Saber como usar o sistema operacional Windows®Encontrar informações sobre o uso de senhas no WindowsEncontrar links para atualizações de driversLer as perguntas frequentes	<p>Ajuda e Suporte:</p> <p>Na tela Iniciar, digite <i>ajuda</i> e, em seguida, selecione Ajuda e Suporte. Para obter suporte nos EUA, acesse http://www.hp.com/go/contactHP. Para obter suporte mundial, acesse http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.</p>
<ul style="list-style-type: none">Solucionar os problemas mais comuns de hardware e software de computador	Consulte Detecção e solução de problemas na página 9 .
<ul style="list-style-type: none">Localizar as especificações e guias eletrônicos do usuário para o modelo do seu computadorSolicitar peças e encontrar mais ajuda para a solução de problemas	Vá para http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html .
<ul style="list-style-type: none">Atualizar ou substituir os componentes do seu computador	Vá para http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html .
<ul style="list-style-type: none">Localizar informações de garantia do computador	<p>Guia da <i>Garantia Limitada Mundial e Suporte Técnico HP</i>:</p> <p>Na tela Iniciar, digite <i>support</i> e depois selecione o aplicativo HP Support Assistant. Selecione Meu Computador e, em seguida, Garantia e serviços.</p>
<ul style="list-style-type: none">Obter informações atualizadas e ajuda da comunidade do Windows	Vá para http://www.hp.com/support/consumer-forum .
<ul style="list-style-type: none">Conectar a uma TV (apenas em modelos selecionados)	Vá para http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html .
<ul style="list-style-type: none">Fazer a manutenção do seu computador	<p>Na tela Iniciar, digite <i>support</i> e depois selecione o aplicativo HP Support Assistant. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique no ícone do ponto de interrogação na área de notificação, na extrema direita da barra de tarefas. O HP Support Assistant (Assistente de Suporte da HP) mantém o desempenho do computador e soluciona problemas rapidamente, usando as atualizações automáticas, ferramentas de diagnóstico e assistência orientada.</p> <p>– ou –</p> <p>Consulte Manutenção na página 20.</p>

Tarefas	Instruções
• Localizar as informações regulamentares e de segurança	<p data-bbox="568 222 1070 243"><i>Informações regulamentares, de segurança e ambientais:</i></p> <p data-bbox="568 268 1439 348">Na tela Iniciar, digite <code>support</code> e depois selecione o aplicativo HP Support Assistant. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique no ícone do ponto de interrogação na área de notificação, na extrema direita da barra de tarefas. Selecione Meu Computador e, em seguida, Guias do usuário.</p> <p data-bbox="568 373 624 394">– ou –</p> <p data-bbox="568 415 1171 436">Vá para http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.</p>
• Encontrar informações sobre ergonomia	<p data-bbox="568 464 831 485"><i>Guia de Segurança e Conforto:</i></p> <p data-bbox="568 510 1439 590">Na tela Iniciar, digite <code>support</code> e depois selecione o aplicativo HP Support Assistant. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique no ícone do ponto de interrogação na área de notificação, na extrema direita da barra de tarefas. Selecione Meu Computador e, em seguida, Guias do usuário.</p> <p data-bbox="568 615 624 636">– ou –</p> <p data-bbox="568 657 868 678">Vá para http://www.hp.com/ergo.</p>

2 Configurando seu computador

 **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. Esses fatores ambientais podem aumentar a temperatura dentro do seu computador ou causar choques elétricos ou incêndios.
- Não desative o pino de aterramento do cabo de alimentação. O pino de aterramento é um importante recurso de segurança.
- Ligue o cabo de alimentação em uma tomada de CA facilmente acessível a qualquer momento.
- Desligue a alimentação do equipamento desconectando o cabo de alimentação da tomada de CA. Para evitar exposição direta ao feixe do laser, não tente abrir a unidade de CD ou DVD.
- A fonte de alimentação é predefinida para o país ou 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 CA.

Para reduzir o risco de lesões graves, leia o *Guia de Segurança e Conforto*. Para ter acesso a este guia, vá para <http://www.hp.com/ergo>.

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. Ao conectar todos os cabos de alimentação do monitor, computador e acessórios a uma fonte de alimentação ininterrupta (UPS), recomenda-se usar um dispositivo de detecção para proteção contra oscilações de energia. Se o computador tiver um sintonizador de TV ou uma conexão de modem ou telefone, proteja o computador usando a proteção contra oscilação com essas entradas de sinal também. Conecte o cabo da TV ou o cabo da linha telefônica ao dispositivo de proteção contra oscilação e, então, 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.

Na tela Iniciar, digite `painel de controle` e depois selecione **Painel de Controle**. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, selecione **Painel de controle**. Selecione **Sistema e Segurança** e, depois, **Sistema**.
 - b. Abra seu navegador de Web e consulte http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.
 - c. Se necessário, clique em seu país e idioma, clique em **Suporte** e depois em **Download de drivers**.
 - d. Insira o nome e o número do modelo do computador no **campo Procure por produto** e depois clique em **Continue**.
 - 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.

Após concluir a configuração inicial do computador, você pode querer instalar dispositivos de hardware ou software adicionais. Verifique o sistema operacional, a memória e outros requisitos listados para esses itens antes de comprá-los para o seu computador. Siga as instruções do fabricante do software 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.

 **NOTA:** Uma solução foi projetada como dispositivo de segurança, mas pode não ser capaz de impedir roubo, mau uso ou ataques a software.

Conexão à Internet (somente em alguns modelos)

Para conectar a uma rede sem fio:

 **NOTA:** Para configurar uma rede local sem fio (WLAN) e conectar à Internet, será necessário um modem de banda larga (DSL ou a cabo) (comprado separadamente), serviço de Internet de alta velocidade fornecido por um provedor de serviços de Internet e um roteador sem fio (comprado separadamente).

1. Na tela Iniciar ou na Área de Trabalho do Windows, mova o cursor para o canto superior ou inferior direito da tela para exibir os ícones.
2. Selecione **Configurações** e, em seguida, clique no ícone de status da rede
3. Selecione uma WLAN na lista.
4. Clique em **Connect** (Conectar).

Se a WLAN tiver habilitações de segurança, será solicitado que você insira um código de segurança. Digite o código e, em seguida, clique em **Entrar** para completar a conexão.

 **NOTA:** Se não houver nenhuma WLAN na lista, pode ser que você esteja fora do alcance de um roteador sem fio ou de um ponto de acesso.

 **NOTA:** Se você não encontrar a WLAN com a qual deseja se conectar, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito no ícone de status da rede e selecione **Abrir rede e centro de compartilhamento**. Clique em **Configurar uma nova conexão ou rede**. Será exibida uma lista de opções que permitirá que você procure manualmente uma rede e se conecte a ela ou que você crie uma nova conexão de rede.

5. Siga as instruções na tela para completar a conexão.

Após a conexão ser estabelecida, posicione o ponteiro do mouse sobre o ícone de status da rede na área de notificação, na extrema direita da barra de tarefas, para verificar o nome e o status da conexão.

Para obter mais informações sobre tecnologia sem fio, consulte as informações e links fornecidos em Ajuda e Suporte. Na tela Iniciar, digite `ajuda` e, em seguida, selecione **Ajuda e Suporte**.

Para conectar a uma rede com fio:

1. Conecte um cabo RJ-45 (rede) de 8 pinos no conector de rede do computador.
2. Plugue a outra extremidade do cabo de rede a um conector de rede na parede ou a um roteador.

 **NOTA:** Se o cabo de rede contiver circuito de supressão de ruído, que evita interferências de receptores de TV e rádio, ligue a extremidade do circuito do cabo na direção do computador.

Se tiver problemas para se conectar à Internet, consulte [Acesso a Internet na página 13](#).

3 Navegação pela tela

É possível navegar pela tela do computador das seguintes formas:

- Uso dos gestos de toque (somente determinados modelos)
- Uso do teclado e do mouse

Modelos de computador selecionados possuem teclas de ação especiais ou funções de tecla de acesso no teclado para realizar tarefas de rotina.

Usando gestos de toque

É possível personalizar os gestos de toque alterando as configurações, as configuração do botão, a velocidade do clique e as opções do ponteiro.

Na tela Iniciar, digite `painel de controle` e depois selecione **Painel de Controle**. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, selecione **Painel de controle**. Selecione **Hardware e Som**. Em **Dispositivos e Impressoras**, selecione **Mouse**.

 **NOTA:** Os gestos de toque não são suportados em todos os aplicativos.

Utilização do teclado e do mouse

O teclado e o mouse permitem digitar, selecionar itens, rolar e realizar as mesmas funções dos gestos de toque. O teclado também permite usar as teclas de ação e de acesso rápido para executar funções específicas.

 **DICA:** A tecla do Windows  no teclado permite retornar rapidamente à tela Iniciar a partir de um aplicativo aberto ou da área de trabalho do Windows. Pressionar a tecla do Windows novamente retornará para a tela anterior.

 **NOTA:** Dependendo do país ou região, as teclas e funções do seu teclado podem ser diferentes daquelas discutidas nesta seção.

Uso das teclas de ação ou teclas de acesso

É possível acessar informações ou executar funções rapidamente usando determinadas teclas e combinações de teclas.

- Teclas de ação — Executam uma função atribuída. Os ícones nas teclas de função na parte superior do teclado ilustram a função atribuída para a tecla.

Para usar uma função da tecla de ação, pressione e mantenha pressionada a tecla.

- Teclas de acesso — Uma combinação da tecla **fn** e a tecla **esc**, a **barra de espaço** ou a tecla de ação apropriada.

Para usar uma tecla de acesso, pressione brevemente a tecla **fn** e depois pressione a segunda tecla da combinação.

Dependendo do modelo do computador, seu teclado pode suportar as seguintes teclas:

Ícone	Descrição
	Lista os aplicativos abertos.
	Ajusta os aplicativos abertos.
	Alterna entre aplicativos abertos.
	Exibe os comandos disponíveis em um aplicativo aberto.
	Exibe ou oculta a área de trabalho.
	Abre o botão Pesquisar.
	Abre o botão Compartilhar.
	Abre o botão Dispositivos.
	Abre o botão Configurações.
	Reproduz a faixa anterior de um CD de áudio ou a seção anterior de um DVD ou BD.
	Inicia, pausa ou retoma a reprodução de um CD de áudio, DVD ou BD.
	Reproduz a próxima faixa de um CD de áudio ou a próxima seção de um DVD ou BD.
	Interrompe o áudio ou a reprodução de vídeo de um CD de áudio, DVD ou BD.
	Abre a janela Opções de impressão.
	Cola o conteúdo da área de transferência.
	<p>Inicia o modo de suspensão, que salva suas informações na memória do sistema. A tela e outros componentes do sistema são desligados e a energia é conservada.</p> <p>Para sair do modo de suspensão, pressione o botão Liga/Desliga.</p> <p>CUIDADO: Para reduzir o risco da perda de informações, salve seu trabalho antes de iniciar o modo de suspensão.</p>

Ícone	Descrição
	Desativa ou restaura o som do alto-falante.
	Reduz o volume do alto-falante de forma incremental contanto que você segure a tecla.
	Aumenta o volume do alto-falante de forma incremental contanto que você segure a tecla.
	Exibe opções para um objeto selecionado.

Uso das teclas de atalho do Windows

O Windows fornece teclas de atalho para que você possa executar ações rapidamente. Pressione a tecla do Windows  sozinha ou em combinação com uma tecla específica para executar uma ação designada.

4 Proteção do computador

Seu computador inclui 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 de 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 escolhidos por você. Esses caracteres devem ser digitados para autorizar o acesso às informações do 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 de avaliação, compre um serviço estendido.
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 Atualizações para o sistema operacional Windows

5 Detecção e solução de problemas

Caso tenha problemas para usar qualquer dispositivo periférico, como um monitor ou uma impressora, com seu computador, para obter uma solução de problemas mais ampla, consulte a documentação fornecida pelo fabricante do produto. As tabelas a seguir apresentam alguns problemas que podem ser encontrados ao instalar, iniciar ou usar seu computador e sugerem possíveis soluções.

Para obter mais informações ou para opções adicionais de soluções de problemas, consulte http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html e, em seguida, pesquise o modelo do seu computador.

O computador não inicia

Sintoma	Solução possível
Mensagem de erro: erro na unidade de disco rígido	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie o computador.<ol style="list-style-type: none">a. Pressione ctrl+alt+delete.b. Selecione o ícone de Energia no canto inferior direito da tela e depois selecione Reiniciar.<p>– ou –</p>Pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga no computador por, no mínimo, 5 segundos para desligar o computador; então, pressione novamente o botão para reiniciar o computador.2. Se o Windows for iniciado, faça imediatamente o backup de todos os dados importantes em uma unidade de disco rígido de backup.3. Entre em contato com o suporte (independentemente de o Windows ter iniciado ou não).
O computador não liga ou não inicia	<p>Certifique-se de que os cabos que conectam o computador à tomada de CA estejam conectados corretamente. A luz verde da fonte de alimentação no computador deve estar acesa. Caso não esteja, experimente uma tomada de CA diferente. Caso ainda esteja com problemas, entre em contato com o suporte.</p> <p>Certifique-se de que a tensão operacional da tomada elétrica é apropriada para a voltagem elétrica do computador.</p> <p>Teste a tomada de CA conectando um dispositivo elétrico diferente a ela.</p> <p>Se possível, remova todos os filtros e estabilizadores da tomada e, em seguida, insira o plugue de alimentação diretamente na tomada elétrica.</p> <p>Desconecte todos os dispositivos periféricos e, então, mantenha o botão liga/desliga pressionado por pelo menos 15 segundos. Pressione o botão Liga/Desliga para ligar o computador.</p> <p>Se a tela (monitor) estiver em branco, o monitor pode não estar corretamente conectado. Conecte o monitor ao computador, ligue o cabo de alimentação em uma tomada de CA e, em seguida, ligue o monitor. Consulte Tela (monitor) (somente para alguns modelos) na página 10.</p>
O computador não está respondendo:	<ol style="list-style-type: none">1. Pressione ctrl+alt+delete.2. Selecione Gerenciador de Tarefas.3. Selecione os programas que não estão respondendo e clique em Finalizar Tarefa. <p>Se o fechamento dos programas não resolver o problema, reinicie o computador:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pressione ctrl+alt+delete.2. Selecione o ícone de Energia no canto inferior direito da tela e depois selecione Reiniciar.

Sintoma	Solução possível
	<p>– ou –</p> <p>Pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga do computador por, no mínimo, 5 segundos para desligar o computador; então, pressione novamente o botão Liga/Desliga para reiniciar o computador.</p>
Mensagem de erro: Disco de sistema inválido ou Disco não de sistema ou Erro de disco	Quando a atividade da unidade parar, remova o disco óptico da unidade óptica e pressione a barra de espaço no teclado.

Alimentação

Sintoma	Solução possível
O computador não desliga quando o botão Liga/Desliga é pressionado	Pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga até o computador ser desligado. Depois ligue o computador novamente.
O computador é desativado automaticamente	<ul style="list-style-type: none"> O computador pode estar em um ambiente excessivamente quente. Deixe-o esfriar. Assegure-se de que as aberturas de ventilação do computador não estejam bloqueadas. Consulte Limpeza do computador na página 21. <p>NOTA: Se o computador tiver um ventilador interno, certifique-se de que ele esteja funcionando.</p>

Tela (monitor) (somente para alguns modelos)

Sintoma	Solução possível
A tela está em branco e a luz de alimentação do monitor não está acesa	<p>Reconecte o cabo de alimentação na parte traseira do monitor e na tomada de AC.</p> <p>Pressione o botão Liga/Desliga no monitor.</p>
A tela está em branco	<p>Pressione a barra de espaço no teclado ou mova o mouse para que a imagem na tela seja novamente exibida.</p> <p>Pressione o botão de Suspensão (apenas em alguns modelos) ou a tecla Esc para sair do modo de Suspensão.</p> <p>Pressione o botão Liga/Desliga para ligar o computador.</p> <p>Verifique se não há pinos curvados no cabo do monitor.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se algum dos pinos estiver curvo, substitua o cabo do monitor. Se nenhum pino estiver curvo, reconecte o cabo do monitor ao computador.
As imagens na tela estão grandes ou pequenas demais, 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 uma resolução diferente 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 no teclado não são reconhecidos pelo computador	Use o mouse para desligar o computador. Desconecte e reconecte o teclado à parte de trás do seu 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 responde ao uso das teclas de seta no teclado numérico	Pressione a tecla num lock no teclado para desligar o num lock, de modo que as teclas de seta no teclado numérico possam ser usadas.
O cursor não responde ao movimento do mouse	<ol style="list-style-type: none">1. Pressione alt+tab para navegar para um programa aberto.2. Pressione as teclas Ctrl+s para salvar suas alterações no programa selecionado (ctrl+s é o atalho do teclado para o comando Salvar na maioria dos programas - ainda que não em todos).3. Repita os passos 1 e 2 para salvar as alterações em todos os programas abertos.4. Pressione o botão Liga/Desliga para desligar o computador.5. Após completar a desativação, desconecte e reconecte o cabo do mouse à parte traseira do computador e, em seguida, reinicie o computador.

Teclado e mouse (sem fio)

Sintoma	Solução possível
O teclado ou o mouse sem fio não funciona ou não é detectado	<ul style="list-style-type: none">• Certifique-se de estar utilizando o mouse ou o teclado sem fio dentro do alcance do transceptor, de aproximadamente 10 metros para uso normal e 30 cm durante a configuração inicial ou a resincronização.• Certifique-se de que o mouse não está no modo de Suspensão, o que ocorre após 20 minutos de inatividade. Clique com o botão esquerdo do mouse para reativá-lo.• Troque as pilhas do teclado e/ou do mouse.• Ressincronize o teclado e o mouse com o transceptor usando as etapas a seguir. <p>NOTA: Dependendo do modelo do seu computador, o transceptor pode vir pré-instalado em uma porta USB não visível no exterior do computador.</p> <p>O transceptor e o teclado e mouse sem fio mostrados nas ilustrações a seguir são exemplos; seu modelo pode variar.</p> <p>IMPORTANTE: Durante essas etapas, posicione o teclado e o mouse sem fio no mesmo nível do transceptor, a no máximo 30 cm de distância dele e fora da interferências de outros dispositivos.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Desconecte o transceptor de uma porta USB do computador e reconecte-o. O modelo do seu computador pode ter uma porta dedicada ao transceptor. <p>NOTA: O transceptor do teclado e do mouse pode ter uma aparência ligeiramente diferente daquele que é mostrado.</p>

Sintoma**Solução possível**



2. Verifique se o mouse está na posição **(A)** e, então, pressione e mantenha pressionado o botão **Conectar (B)** na parte de baixo do mouse durante 5 a 10 segundos, até que o LED no transceptor se acenda ou pare de piscar. O tempo da sessão de conexão do transceptor se esgota após 60 segundos. Para confirmar que a conexão foi estabelecida e que o transceptor não excedeu o tempo limite, mova o mouse e verifique se há resposta na tela.



3. Se o teclado não estiver respondendo, pressione e mantenha pressionado o botão **Conectar (C)** na parte de baixo do teclado durante 5 a 10 segundos, até que o LED no transceptor se 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 estejam conectados ao conector de saída de áudio (preto) na parte traseira do computador. (Os conectores de áudio adicionais são usados para alto-falantes de vários canais.) Os alto-falantes não acionados (alto-falantes sem uma fonte de alimentação separada, como pilhas ou cabo de alimentação) produzirão um som insatisfatório. Substitua os alto-falantes não acionados pelos acionados.

Nenhum som é produzido

1. Na tela Iniciar, digite `painel de controle` e depois selecione **Painel de Controle**. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, selecione **Painel de controle**. Selecione **Sistema e Segurança**.
 2. Em **Central de Ações**, selecione **Solução de problemas comuns de computador** e, depois, **Solucionar problemas de reprodução de áudio**.
-

Sintoma	Solução possível
	Certifique-se de que conectou alto-falantes acionados por energia e que eles estejam ligados.
	Desligue seu computador e desconecte e reconecte os alto-falantes. Certifique-se de que os alto-falantes estejam conectados a um conector de áudio e não a um conector de microfone ou de fone de ouvido.
	Para reiniciar a partir do modo de suspensão, pressione o botão de suspensão (somente determinados modelos) ou pressione Esc .
	Desconecte os fones de ouvido se eles estiverem conectados a seu computador (ou ao sistema de alto-falantes).

Acesso a Internet

Sintoma	Solução possível
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. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, 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 dial-up e um adaptador de rede Ethernet (também chamado de placa de interface de rede ou NIC). Um modem usa um cabo telefônico padrão, enquanto o adaptador de rede usa um cabo de rede para se conectar a uma rede local (LAN). Não conecte um cabo de telefone ao adaptador de rede, e não conecte um cabo de rede a uma linha telefônica; 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> e depois selecione Painel de Controle. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, selecione Painel de controle. Selecione Rede e Internet e, em seguida, Central de Redes 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 possuir uma antena externa, tente movê-la para uma posição melhor. Se a antena for interna, tente reposicionar o computador.</p> <p>Tente conectar-se mais tarde ou entre em contato com seu provedor de serviços de internet para obter ajuda.</p>
Não é possível conectar à Internet, mas não há nenhuma mensagem de erro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no ícone de status da rede na área de notificação, na extrema direita da barra de tarefas. 2. Selecione Solucionar problemas.
O ícone de conexão de rede não aparece na área de notificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na tela Iniciar, digite <code>repair</code> (reparar). 2. Selecione Identificar e reparar problemas de rede e, então, siga as instruções na tela.

Solução de problemas de software

Sintoma	Solução possível
Para resolver problemas de software, tente os métodos abaixo:	<ul style="list-style-type: none">• Desligue o computador e ligue-o novamente.• Atualize os drivers. Consulte "Atualização dos drivers de dispositivos," no próximo item.• Restaure o computador para a configuração que era usada antes da instalação do software. Consulte "Restauração do Sistema da Microsoft," nesta tabela.• Reinstale o programa de software ou o driver de hardware. Consulte "Reinstalação de programas de software e de drivers de hardware," nesta tabela.• Apague e reformate a unidade de disco rígido, e então reinstale o sistema operacional, os programas e os drivers. Este processo apaga todos os arquivos de dados que você criou. Consulte Recuperação do sistema na página 16.
Os programas de software demoram muito para responder	<ul style="list-style-type: none">• Feche os programas de software desnecessários.• Execute verificações de vírus e outras ferramentas do sistema quando o computador não estiver em uso. <p>Impeça o carregamento dos aplicativos de inicialização (como softwares de mensagens e aplicativos de multimídia).</p> <ol style="list-style-type: none">1. Na tela Iniciar, digite <code>msconfig</code> e, em seguida, selecione msconfig. NOTA: Se for solicitada uma senha ou confirmação do administrador, digite a senha ou forneça a confirmação.2. Na guia Geral, selecione Inicialização seletiva.3. Clique na guia Inicialização e, em seguida, em Abrir Gerenciador de tarefas.4. Selecione os itens de inicialização cujo carregamento você deseja impedir e, em seguida, clique em Desativar. NOTA: Se estiver em dúvida sobre um item, não o desative.5. Se for solicitado, clique em Reiniciar para reiniciar o computador. <p>NOTA: Para permitir que um programa seja carregado na inicialização, reinicie o computador e reverta essas etapas.</p> <p>Desative recursos gráficos que não forem essenciais.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Na tela Iniciar, digite <code>Explorador de Arquivos</code> e, depois, selecione Explorador de Arquivos. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, selecione Explorador de Arquivos.2. Clique no menu Computador e, em seguida, selecione Propriedades.3. Clique em Configurações avançadas do sistema. NOTA: Se for solicitada uma senha ou confirmação do administrador, digite a senha ou forneça a confirmação.4. Em Desempenho, clique em Configurações.5. Na guia Efeitos visuais, selecione Ajustar para obter o melhor desempenho e, em seguida, clique em OK.
Atualizando os drivers de dispositivo	<p>Para atualizar um driver, ou para voltar a uma versão anterior do driver, se a versão nova não solucionar o problema, execute o seguinte procedimento:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Na tela Iniciar, digite <code>gerenciador de dispositivos</code> e depois selecione Gerenciador de Dispositivos. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, selecione Gerenciador de Dispositivos.2. Selecione a seta para expandir a lista dos tipos de dispositivos que deseja atualizar ou reverter (por exemplo, unidades 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>– ou –</p>

Sintoma	Solução possível
	Para reverter para uma versão anterior de um driver, selecione Reverter Driver , e siga as instruções na tela.
Restauração do sistema Microsoft	<p>Se você tiver um problema que possa ser causado pelo 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>IMPORTANTE: Sempre use este procedimento de Restauração do Sistema antes de usar o programa de Recuperação do Sistema.</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. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, 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.
Reinstalação do programa de software e do driver de hardware	<p>Se algum dos programas ou drivers de hardware instalados na fábrica estiver danificado, é possível reinstalá-lo utilizando o HP Recovery Manager (apenas em alguns modelos).</p> <p>NOTA: Não use o HP Recovery Manager para reinstalar os programas de software fornecidos nos CDs ou DVDs incluídos na caixa do computador. Reinstale esses programas diretamente pelos CDs ou DVDs.</p> <p>Antes de desinstalar um programa, certifique-se de que há uma forma de reinstalá-lo. Confirme se ele ainda está disponível na fonte original (por exemplo, em discos ou na Internet). Ou então, confirme se o programa está na lista de programas que podem ser reinstalados pelo HP Recovery Manager (veja as etapas logo abaixo).</p> <p>NOTA: Alguns recursos podem não estar disponíveis em sistemas enviados sem a versão do Microsoft Windows.</p> <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 <code>recuperação</code> e, depois, selecione Recovery Manager. Se solicitado, clique em Sim para permitir que o programa continue. 2. Clique em Reinstalação de programa de software ou em Reinstalação de driver de hardware e, então, siga as instruções na tela. <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 <code>painel de controle</code> e depois selecione Painel de Controle. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar e, em seguida, selecione Painel de controle. 3. Em Programas, selecione Desinstalar um programa. 4. Selecione o programa que deseja remover e selecione Desinstalar.

6 Recuperação do sistema

A Recuperação do sistema apaga totalmente e reformata a unidade de disco rígido, excluindo todos os arquivos de dados criados, e reinstala o sistema operacional, os programas e os drivers que foram instalados na fábrica. Dessa forma, é preciso reinstalar manualmente qualquer software que tenha sido instalado após o computador ter saído da fábrica.

 **NOTA:** Sempre use o procedimento de Restauração do Sistema antes de usar o programa de Recuperação do Sistema. Consulte "Restauração do Sistema da Microsoft", em [Solução de problemas de software na página 14](#).

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

Escolha de um método de recuperação de 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 16](#).

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

- **Mídia de Recuperação** — Execute a Recuperação do Sistema a partir de uma mídia de recuperação que você pode criar com os arquivos armazenados na sua unidade disco rígido ou que podem ser adquiridos separadamente. Para criar uma nova mídia de recuperação, consulte [Criação de mídia de recuperação na página 19](#).

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 inicialização do sistema em **f11**.
3. Com o auxílio da mídia de recuperação que você criar.
4. Por meio dos discos de recuperação comprados da HP. Para adquirir discos de recuperação, visite http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

Recuperação do sistema a partir da tela Iniciar do Windows

 **CAUIDADO:** A recuperação do sistema exclui todos os dados e programas que foram criados ou instalados. Faça backup de todos os dados importantes 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 (somente em determinados modelos), o teclado e o mouse.
3. Ligue o computador.
4. Na tela Iniciar, digite *recuperação* e depois selecione **HP Recovery Manager**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
5. Selecione **Ambiente do HP Recovery** e, em seguida, clique em **OK** para reiniciar.
6. Selecione **Recuperação do Sistema**.
7. Siga as instruções na tela.



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

8. 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 foram criados ou instalados. Faça backup de todos os dados importantes 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 Liga/Desliga até o computador ser desligado.
2. Desconecte todos os dispositivos periféricos do computador, exceto o monitor (somente em determinados modelos), o teclado e o mouse.
3. Pressione o botão Liga/Desliga para ligar o computador.
4. Assim que você vir a tela inicial com o logotipo da empresa, pressione **F11** várias vezes até que o **Menu de Opções de inicialização** seja exibido na tela.
5. Selecione **Solução de problemas**.
6. Selecione **Recuperação do Sistema**.
7. Siga as instruções na tela.
8. Quando a recuperação tiver sido concluída, 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 foram criados ou instalados. Faça backup de todos os dados importantes em uma unidade flash USB ou disco removível.

Para criar uma nova mídia de recuperação, consulte [Criação de mídia de recuperação na página 19](#).

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 do computador.
2. Se estiver usando DVDs de recuperação, insira o disco de recuperação nº 1 na bandeja da unidade de DVD e feche-a. Se estiver usando uma unidade flash USB de recuperação, insira-a em uma porta USB.
3. Se o computador funcionar, a partir da tela Iniciar, mova o cursor para o canto inferior direito da tela para exibir a barra de ferramentas do menu iniciar, selecione **Configurações**, selecione o ícone **Energia** e, em seguida, **Desligar**. Ou então, na Área de Trabalho do Windows, clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar, selecione **Desligar** ou sair e, em seguida, **Desligar**.

– ou –

Ou, se o computador não estiver respondendo, mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por cerca de 5 segundos, ou até que o computador desligue.

4. Desconecte todos os dispositivos periféricos do computador, exceto o monitor (somente em determinados modelos), 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** enquanto o computador estiver ligando para fazer aparecer 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 escolher entre executar a Recuperação do Sistema a partir de uma mídia ou a partir da unidade de disco rígido, selecione **mídia** e clique em **Avançar**.
8. Selecione **Restauração dos valores 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). Crie uma mídia de recuperação a partir de uma imagem de recuperação armazenada na unidade de 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 CDs ou discos de DVD+RW, DVD-RW, DVD+RW DL ou DVD-RW 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 do seu computador (geralmente, de um a cinco DVDs). O programa Criação do disco de Recuperação informa o número exato de discos virgens necessários para formar o conjunto.
- Você tem a opção de criar uma unidade flash USB de recuperação, usando uma unidade flash USB vazia de alta qualidade. Se estiver usando uma unidade flash USB, o programa informará o tamanho da unidade requerido para armazenar todos os dados (mínimo de 16 GB).

 **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 de mídia de recuperação

Para criar discos de recuperação:

1. Feche todos os programas em execução.
2. Na tela Iniciar, digite *recuperação* e depois selecione **HP Recovery Manager**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
3. Selecione **Criar mídia de recuperação usando DVDs virgens** e selecione **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. Conecte a unidade flash USB em uma porta USB no computador.
3. Na tela Iniciar, digite *recuperação* e depois selecione **HP Recovery Manager**. Se solicitado, clique em **Sim** para permitir que o programa continue.
4. Selecione **Criar mídia de recuperação, unidade flash USB** e, então, **Avançar**.
5. Selecione a unidade flash USB a partir da lista de mídia. O programa permitirá saber quanto armazenamento é necessário para criar o disco de recuperação. Se a unidade flash USB não tiver capacidade de armazenamento suficiente (16GB é o mínimo), ela estará em cinza na tela, e você não poderá continuar. 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 a partir de um cartão de mídia, e você pode não conseguir executar a Recuperação do Sistema.

7 Manutenção

É importante realizar uma manutenção simples no seu computador para garantir que ele funcione em seu desempenho máximo.

Programação e tarefas

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

Semanal	Limpeza de software	<p>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 de que não precisa mais e desinstale-os.</p> <p>Para executar a Limpeza de Disco:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Na tela Iniciar, digite <code>disk</code> e depois selecione Desinstalar aplicativos para liberar espaço em disco.2. Siga as instruções na tela.
	Desfragmentação e otimização	<p>Use o Desfragmentador de disco para desfragmentar e otimizar sua unidade de disco rígido para mantê-la em boas condições e melhorar o desempenho do sistema. A execução com frequência dessa tarefa não prejudica o sistema.</p> <p>Para executar o Desfragmentador de disco:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conecte o computador à alimentação de CA.2. Na tela Iniciar, digite <code>disk defrag</code> (desfragmentação de disco) e, em seguida, clique em disk defrag.3. Siga as instruções na tela.
	Varredura de vírus	<p>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.</p>
Mensal	Limpeza de hardware	<p>Limpe toda a área externa do computador.</p>
	Atualizações de software	<p>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.</p>
	Atualizações do Windows	<p>Execute o Windows Update para instalar atualizações.</p>
Anual	Recuperação do sistema	<p>Com o tempo, seu sistema ainda 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 do Sistema. Consulte Recuperação do sistema na página 16 para mais detalhes.</p>
Conforme necessário	Fazendo backup de seus dados	<p>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.</p>

Limpeza do computador

Use os seguintes produtos para limpar o computador com segurança:

- Cloreto de dimetil benzil amônio com concentração máxima de 0,3 % (por exemplo, lenços descartáveis de diversas marcas)
- Fluido de limpeza de vidros sem álcool
- Água com solução suave de sabão
- Pano de limpeza de microfibra ou camurça seco (pano antiestático sem óleo)
- Lenços de pano antiestáticos

⚠ CUIDADO: Evite solventes de limpeza fortes, que podem danificar permanentemente o seu computador. Se você não tiver certeza se um produto de limpeza é seguro para o seu computador, verifique o conteúdo do produto para se certificar de que ingredientes como álcool, acetona, cloreto de amônio, cloreto de metileno e hidrocarbonetos não estão incluídos.

Materiais fibrosos, como toalhas de papel, podem arranhar o computador. Com o tempo, partículas de sujeira e de agentes de limpeza pode ficar presos nos arranhões.

Procedimentos de limpeza

Siga os procedimentos desta seção para limpar o computador com segurança.

⚠ AVISO! Para evitar choques elétricos ou danos aos componentes, não tente limpar o computador enquanto ele estiver ligado.

- Desligue o computador.
- Desconecte a alimentação de CA.
- Desconecte todos os dispositivos externos alimentados.

⚠ CUIDADO: A fim de evitar danos aos componentes internos, não borrife agentes de limpeza ou líquidos diretamente em nenhuma superfície do computador. Os líquidos que pingarem na superfície podem danificar permanentemente os componentes internos.

Limpeza da tela

⚠ CUIDADO: Não borrife nem aplique o limpador diretamente na tela.

Limpe com cuidado as laterais e a superfície do monitor usando um pano macio e sem fiapos umedecido com um limpador de vidros sem álcool.

Limpeza das entradas de ar do computador

As entradas de ar permitem o resfriamento do computador. Mantenha as entradas de ar limpas usando um aspirador de pó portátil movido à bateria. (Um aspirador de pó movido à bateria elimina o risco de choque elétrico.)

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

Limpeza do teclado e do mouse

 **AVISO!** Para reduzir o risco de choques elétricos ou danos aos componentes internos, não use o aspirador de pó para limpar o teclado. Um aspirador de pó pode depositar resíduos domésticos na superfície do teclado.

 **CUIDADO:** Para evitar danos aos componentes internos, não permita que líquidos caiam entre as teclas.

- Para limpar o teclado ou o mouse, use um pano macio de microfibra ou camurça umedecido com uma das soluções de limpeza listadas anteriormente, ou um lenço umedecido.
- Para evitar que as teclas fiquem grudadas e para remover a poeira, os fiapos e as partículas do teclado, utilize uma lata de ar comprimido com uma extensão de canudo.

Se possuir um mouse com esfera, limpe a esfera e os roletes na parte interna.

1. Vire o mouse de cabeça para baixo e gire o anel de cobertura da esfera no 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.

8 Uso do HP PC Hardware Diagnostics (UEFI)

O HP PC Hardware Diagnostics é uma Unified Extensible Firmware Interface (UEFI) que permite executar testes de diagnóstico para determinar se o hardware do computador está funcionando adequadamente. A ferramenta é executada fora do sistema operacional, de forma que pode isolar falhas de hardware a partir de problemas que podem ser causados pelo sistema operacional ou outros componentes de software.

Para iniciar o HP PC Hardware Diagnostics UEFI:

1. Ligue ou reinicie o computador. Enquanto a mensagem “Press the ESC key for Startup Menu” (Pressione a tecla esc para abrir o menu de inicialização) estiver exibida no canto inferior esquerdo da tela, pressione **esc**. Quando o menu de inicialização for exibido, pressione **f2**.

A BIOS busca três locais para as ferramentas de diagnóstico, na seguinte ordem:

- a. Unidade USB conectada



NOTA: Para baixar a ferramenta HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) em uma unidade USB, consulte [Como baixar o HP PC Hardware Diagnostics \(UEFI\) em um dispositivo USB na página 23](#).

- b. Unidade de disco rígido

- c. BIOS

2. Quando a ferramenta de diagnóstico for aberta, use as teclas de seta do teclado para selecionar o tipo de teste de diagnóstico que deseja executar e depois siga as instruções na tela.



NOTA: Caso precise interromper um teste de diagnóstico, pressione **Esc**.

Como baixar o HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) em um dispositivo USB



NOTA: As instruções para baixar o HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) são fornecidas somente em inglês.

Existem duas opções para baixar o HP PC Hardware Diagnostics em um dispositivo USB:

Opção 1: Página inicial do HP PC Diagnostics — Fornece acesso à versão mais recente do UEFI

1. Vá para <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>.
2. Clique no link **Baixar o UEFI** e, em seguida, selecione **Executar**.

Opção 2: Páginas de suporte e drivers — Fornecem downloads de versões mais antigas e mais recentes de produtos específicos

1. Vá para <http://www.hp.com>.
2. Aponte para **Suporte**, localizado na parte superior da página, e clique em **Download de drivers**.
3. Na caixa de texto, insira o nome do produto e clique em **Continue**.

– ou –

Clique em **Localize agora** para permitir que a HP localize automaticamente o seu produto.

4. Selecione o modelo do seu computador e o seu sistema operacional.
5. Na seção **Diagnostic** (Diagnóstico), clique em **HP UEFI Support Environment**.
– ou –
Clique em **Download** (Baixar) e depois selecione **Run** (Executar).

9 Especificações

Especificações operacionais

 **NOTA:** Para determinar as especificações elétricas exatas do seu computador, consulte o rótulo de especificação do computador, localizado em sua parte externa.

Fator	Sistema métrico	Sistema dos EUA
Temperatura operacional	5 °C a 35 °C	41 °F a 95 °F
Temperatura para armazenamento	-20 °C a 60 °C	-22 °F a 149 °F
Umidade operacional	15% a 80% a 26 °C	15% a 80% a 78 °F
Altitude operacional	0 m a 2000 m	0 ft a 6561 ft
Altitude de armazenamento	0 m a 4572 m	0 ft a 15000 ft

10 Informações de suporte

Como obter ajuda

O Suporte HP pode ajudá-lo a aproveitar ao máximo seu computador. Você encontrará o que você precisa com ferramentas localizadas no computador e com as informações disponíveis na Web, por telefone ou por um revendedor local.

Antes de entrar em contato com o Suporte HP, é importante ter em mãos as informações a seguir.

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

Anote as informações sobre seu produto para referência futura.

Os primeiros quatro itens da lista (número de modelo, número de produto, número de série e número de desenvolvimento de software) podem ser obtidos por meio das Informações de suporte da HP. Na tela Iniciar, digite `supporte` e, depois, selecione **Informações de Suporte da HP**.

Não se esqueça de fazer seu registro em <http://www.hp.com/apac/register>.

Onde obter ajuda

- Utilize a Ajuda e Suporte do Windows para obter ajuda com dúvidas sobre hardware e software. Na tela Iniciar, digite `ajuda` e, em seguida, selecione **Ajuda e Suporte**.
- Use o HP Support Assistant. Na tela Iniciar, digite `support` e depois selecione **HP Support Assistant**. O HP Support Assistant (Assistente de Suporte da HP) fornece informações úteis para a solução de problemas e diagnóstico e inclui o seguinte:
 - Bate-papo online com um técnico HP
 - Números de telefone do suporte
 - Locais da assistência técnica HP
- Se precisar de ajuda online, visite http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

A assistência por telefone para fazer funcionar o computador cobre 30 (trinta) dias a contar da data em que você adquiriu o seu computador. Após os 30 (trinta) dias, é possível obter a assistência por telefone mediante cobrança de uma taxa.

Suporte ao cliente para reparos

Se o computador precisar de reparo ou substituição de peças, você terá duas opções:

- Pode substituir facilmente muitas das peças do seu computador consideradas substituíveis pelo consumidor. Esse é o método mais rápido de reparo, visto que muitas vezes podemos enviar a peça diretamente à sua residência ou empresa em alguns dias. (Essa opção pode não estar disponível em todos os países ou regiões.)
- Se for necessário algum reparo, o Suporte HP tomará as providências para reparar o seu 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 no guia *Garantia Limitada Mundial e Suporte Técnico HP*.

Antes de atualizar o hardware

Se você tem a intenção de atualizar o seu hardware, faça isso somente após configurar seu novo computador. Para obter instruções sobre como configurar o seu computador, consulte o painel *Instruções de Configuração* ou *Configuração rápida*, ou [Configurando seu computador na página 3](#). Se tiver problemas para configurar o sistema e ligá-lo, entre em contato com o Suporte HP imediatamente, através dos procedimentos fornecidos anteriormente neste capítulo. Essa é a primeira medida antes de tentar atualizar o sistema.

Romper o lacre de segurança na parte traseira do computador confirma que ele estava funcionando corretamente antes da tentativa de atualização do seu sistema. Após o rompimento do lacre de segurança, o computador estará, na medida do permitido pela legislação local, coberto nos termos e condições listados no guia *Garantia Limitada Mundial e Suporte Técnico HP*.

Índice

A

Ajuda e suporte 1, 26

C

computador

recursos de segurança 8

solução de problemas 9

cuidados com o computador 21

E

especificações operacionais 25

H

HP PC Hardware Diagnostics (UEFI)

como baixar o 23

uso do 23

I

internet, conexão 4

L

limpeza do computador 21

M

manutenção, programação e
tarefas 20

mídia de recuperação

criação 19

escolha 18

R

recuperação de sistema
métodos 16

recuperação do sistema
opções 16

recursos de segurança 8

S

solução de problemas

acesso a Internet 13

alimentação 10

alto-falantes e som 12

o computador não inicia 9

software 14

teclado e mouse (com cabo) 11

teclado e mouse (sem fio) 11

tela (monitor) 10

suporte 26

T

tecla fn 5

teclas de ação 5

teclas de acesso 5