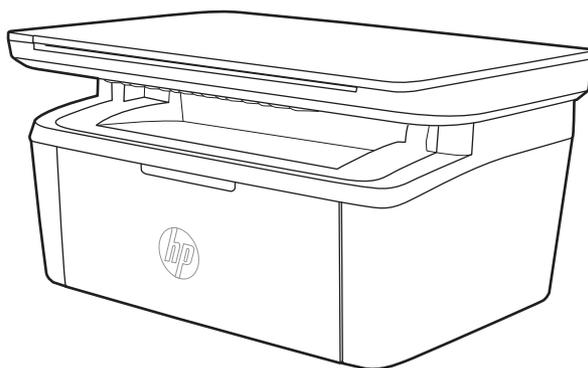




LaserJet Pro MFP M28-M31

Guia do usuário



www.hp.com/support/ljM28MFP



HP LaserJet Pro MFP M28-M31

Guia do usuário

Direitos autorais e licença

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P.

A reprodução, adaptação ou tradução sem permissão prévia por escrito é proibida, exceto quando permitido sob as leis de direitos autorais.

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

As únicas garantias dos produtos e serviços HP são as estabelecidas nas declarações expressas de garantia que acompanham tais produtos e serviços. Nada contido neste documento deve ser interpretado como se constituísse uma garantia adicional. A HP não se responsabilizará por omissões nem por erros técnicos ou editoriais contidos neste documento.

Edition 4, 01/2019

Créditos de marca registrada

Adobe®, Adobe Photoshop®, Acrobat® e PostScript® são marcas comerciais da Adobe Systems Incorporated.

Apple e o logotipo da Apple são marcas comerciais da Apple Computer, Inc. registradas nos EUA e em outros países.

Apple e iMac são marcas comerciais da Apple Inc. registradas nos EUA e em outros países.

AirPrint é uma marca comercial da Apple Inc. registrada nos EUA e em outros países.

iPad é uma marca comercial da Apple Inc. registrada nos EUA e em outros países.

iPod é uma marca comercial da Apple Inc. registrada nos EUA e em outros países.

iPhone é uma marca comercial da Apple Inc. registrada nos EUA e em outros países.

Microsoft® e Windows® são marcas registradas da Microsoft Corporation nos EUA.

UNIX® é marca registrada do The Open Group.

Conteúdo

1 Visão geral da impressora	1
Ícones de advertência	2
Vistas da impressora	3
Vista frontal da impressora	3
Vista traseira da impressora	3
Visão do painel de controle	4
Modelos sem fio	4
Modelos Base	5
Especificações da impressora	5
Especificações técnicas	5
Sistemas operacionais compatíveis	6
Soluções de impressão móvel	7
Dimensões da impressora	7
Consumo de energia, especificações elétricas e emissões acústicas	8
Intervalo operacional do ambiente	8
Configuração do hardware e instalação do software da impressora	9
2 Bandejas de papel	11
Introdução	12
Como carregar bandejas de papel	12
Bandeja de entrada	12
Carregar e imprimir envelopes	13
Introdução	13
Imprimir envelopes	13
Orientação de envelopes	13
Carregar e imprimir etiquetas	14
Introdução	14
Alimentar etiquetas manualmente	14
Orientação do rótulo	15

3 Suprimentos, acessórios e peças	17
Solicitar suprimentos, acessórios e peças	18
Pedidos	18
Suprimentos e acessórios	18
Substitua o cartucho de toner	19
Informações sobre cartuchos	19
Remover e recolocar o cartucho de toner	19
4 Impressão	23
Tarefas de impressão (Windows)	24
Como imprimir (Windows)	24
Imprimir manualmente nos dois lados (Windows)	25
Imprimir múltiplas páginas por folha (Windows)	26
Selecionar o tipo de papel (Windows)	26
Tarefas de impressão (OS X)	27
Como imprimir (OS X)	27
Imprimir manualmente nos dois lados (OS X)	27
Imprimir múltiplas páginas por folha (OS X)	27
Selecione o tipo de papel (OS X)	28
Impressão móvel	29
Introdução	29
Wi-Fi Direct (somente modelo sem fio)	29
Ativar ou desativar o Wi-Fi Direct	30
Alterar o nome Wi-Fi Direct da impressora	31
AirPrint	32
Impressão incorporada ao Android (somente para modelos sem fio)	32
5 Copiar	33
Fazer uma cópia	34
Copiar cartão de identificação	35
6 Digitalização	37
Digitalização com o uso do software HP Scan (Windows)	38
Digitalização com o uso do software HP Easy Scan (OS X)	39
Tarefas adicionais de digitalização	40
7 Gerenciar a impressora	41
Alterar o tipo de conexão da impressora (Windows)	42
Configuração avançada com Servidor Web incorporado HP (EWS) e HP Toolbox (Windows)	43
Configuração avançada com HP Utility para Mac OS X	46

Abrir o HP Utility	46
Recursos do HP Utility	46
Definir configurações de rede IP	48
Introdução	48
Isenção de responsabilidade sobre o compartilhamento da impressora	48
Exibir ou alterar as configurações de rede	48
Configurar manualmente os parâmetros IPv4 TCP/IP	48
Recursos de segurança da impressora	50
Introdução	50
Definir ou alterar a senha do sistema utilizando o Servidor da Web Incorporado HP	50
Configurações de conservação de energia	52
Introdução	52
Defina a configuração de Desativar/Desligar Automaticamente Após Inatividade	52
Defina o período de Desligamento Automático Após Inatividade e configure a impressora para que utilize 1 watt ou menos de potência	53
Configurar a definição de atraso de desligamento	54
Atualizar o firmware	56
Atualizar o firmware usando o Utilitário de Atualização de Firmware	56

8 Solução de problemas 57

Assistência ao cliente	58
Aviso do laser	59
Interpretar padrões de luz do painel de controle	60
Restaurar os padrões de fábrica	64
Uma mensagem "Nível de cartucho baixo" ou "Nível de cartucho muito baixo" é exibida	65
Altere as configurações de "muito baixo"	65
Pedir suprimento	66
A impressora não coleta o papel ou apresenta alimentação incorreta	67
Introdução	67
O produto não coleta papel	67
O produto coleta várias folhas de papel	67
Eliminar atolamentos de papel	68
Introdução	68
Locais de congestionamento	68
Enfrentando congestionamentos de papel frequentes ou recorrentes?	69
Como eliminar congestionamentos da bandeja de entrada	71
Como eliminar congestionamentos de dentro do produto	73
Como eliminar congestionamentos das áreas de saída	75
Melhorar a qualidade da impressão	77
Introdução	77
Atualize o firmware da impressora	77

Imprimir a partir de outro programa de software	78
Verifique a configuração do tipo de papel para o trabalho de impressão	78
Verificar a configuração do tipo de papel na impressora	78
Verificar a configuração do tipo de papel (Windows)	78
Verificar a configuração do tipo de papel (OS X)	78
Verificar o status do cartucho de toner	78
Limpeza de cartucho	79
Imprima uma página de limpeza	80
Inspeccionar visualmente o cartucho de toner	80
Verificar o papel e o ambiente de impressão	81
Etapa um: Usar papel que atenda às especificações da HP	81
Etapa dois: Verificar o ambiente	81
Ajustar a Densidade de Impressão	81
Resolução de problemas de qualidade de impressão	83
Introdução	83
Solução de problemas de qualidade de impressão	83
Melhorar a qualidade da imagem da cópia e da digitalização	92
Introdução	92
Verificar se o vidro do scanner está sujo e manchado	92
Verifique as configurações do papel	92
Otimizar para texto ou imagens	94
Cópia margem a margem	94
Solucionar problemas de rede sem fio	95
Introdução	95
Lista de verificação de conectividade sem fio	95
A impressora não imprime depois da conclusão da configuração sem fio	96
A impressora não imprime e o computador tem um firewall de terceiros instalado	96
A conexão sem fio não funciona depois que o roteador sem fio ou a impressora foi movida	96
Não é possível conectar mais computadores à impressora sem fio	96
A impressora sem fio perde a comunicação quando conectado a uma VPN	97
A rede não aparece na lista de redes sem fio	97
A rede sem fio não está funcionando	97
Executar um teste de diagnóstico de rede sem fio	97
Reduza a interferência em uma rede sem fio	98

Índice	99
--------------	----

1 Visão geral da impressora

- [Ícones de advertência](#)
- [Vistas da impressora](#)
- [Especificações da impressora](#)
- [Configuração do hardware e instalação do software da impressora](#)

Para obter mais informações:

Nos Estados Unidos, acesse www.hp.com/support/ljM28MFP.

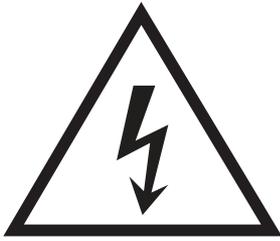
Em outros países, acesse www.hp.com/support. Selecione seu país/sua região. Clique em **Suporte e solução de problemas do produto**. Insira o nome do produto e selecione **Pesquisar**.

A ajuda integral da HP para seu produto inclui as seguintes informações:

- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Download de atualizações de software
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras

Ícones de advertência

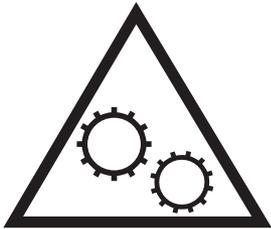
Definições dos ícones de advertência: Os seguintes ícones de advertência podem aparecer nos produtos HP. Tenha o cuidado apropriado onde for aplicável.



• Cuidado: Choque elétrico



• Cuidado: Superfície quente



• Cuidado: Mantenha as partes do corpo longe das peças em movimento

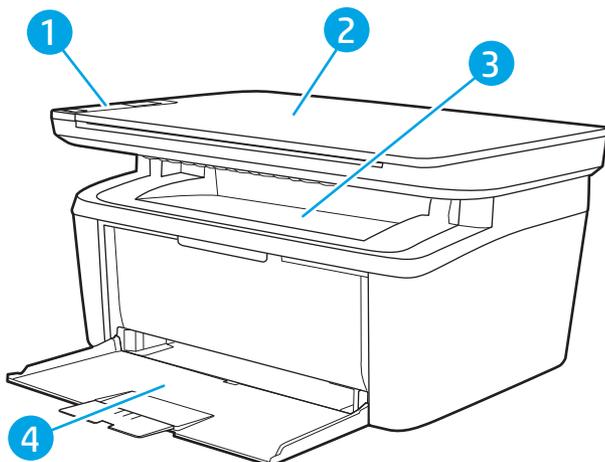


• Cuidado: Borda afiada nas proximidades

Vistas da impressora

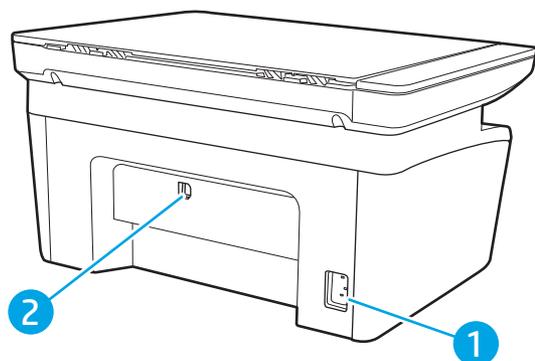
- [Vista frontal da impressora](#)
- [Vista traseira da impressora](#)
- [Visão do painel de controle](#)

Vista frontal da impressora



1	Painel de controle
2	Scanner de mesa
3	Compartimento de saída
4	Bandeja de entrada

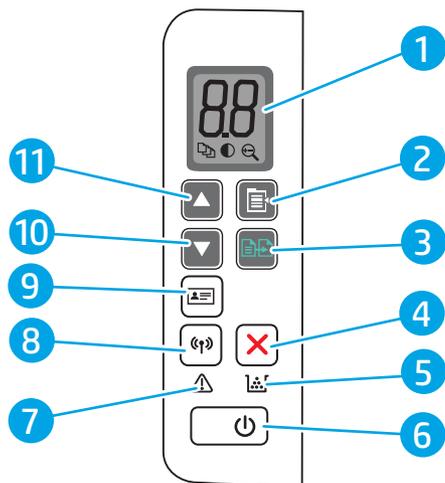
Vista traseira da impressora



1	Conexão da alimentação
2	Porta de interface USB

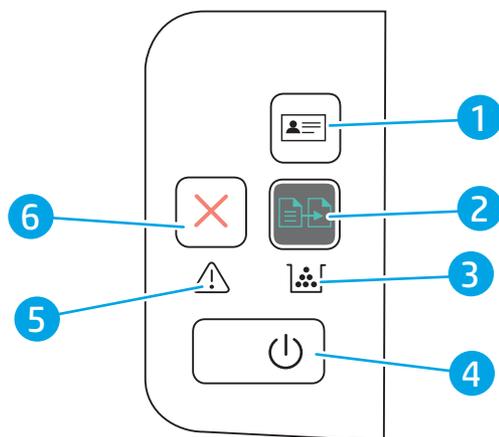
Visão do painel de controle

Modelos sem fio



1	Visor LED do painel de controle	O visor LED do painel de controle mostra as informações numéricas para configurações de cópia e códigos de evento.
2	Botão Configuração de cópia	Use este botão para navegar pelas opções Número de cópias, Mais claro/Mais escuro e Reduzir/Ampliar. A opção padrão é Número de cópias.
3	Botão Iniciar cópia	Utilize este botão para iniciar um trabalho de cópia. Ou, no modo frente e verso manual, use este botão para imprimir o segundo lado da página.
4	Botão Cancelar	Pressione este botão para cancelar um trabalho.
5	LED de suprimentos	Uma luz de Suprimentos pisca quando ocorre um erro de suprimento e ele acende sem piscar quando o suprimento está muito baixo e a substituição é necessária.
6	Botão liga/desliga/LED de Atenção	<ul style="list-style-type: none">• Use este botão para ligar ou desligar a impressora.• A luz Pronto acenderá quando a impressora estiver pronta para impressão. Ela pisca quando a impressora está recebendo dados de impressão e escurece quando a impressora está no do estado de baixo consumo de energia.
7	LED de atenção	A luz Atenção piscará quando a impressora necessitar de atenção do usuário. Se a luz de Atenção estiver acesa, a impressora está em um estado de erro.
8	Botão e LED sem fio (somente modelos sem fio)	<p>Pressione este botão para ativar ou desativar o recurso sem fio, ou para configurar uma conexão WiFi Direct.</p> <p>Mantenha pressionado esse botão para configurar uma conexão de WPS.</p> <p>Se a luz LED sem fio estiver acesa, há uma conexão sem fio estável. Se estiver piscando, não há conexão sem fios no momento ou há um processo de configuração de WPS ou WiFi Direct em andamento. Se estiver piscando rapidamente, há um problema com a conexão sem fio.</p>
9	Botão ID da cópia	Use este botão para copiar um cartão de identificação.
10	Botão Seta para baixo	Use este botão para diminuir o valor exibido no visor.
11	Botão Seta para cima	Use este botão para aumentar o valor exibido no visor.

Modelos Base



1	Botão ID de Cópia (somente HP LaserJet Pro MFP M29)	Use este botão para copiar um cartão de identificação.
2	Botão Iniciar cópia	Utilize este botão para iniciar um trabalho de cópia.
3	LED de suprimentos	Uma luz de Suprimentos pisca quando ocorre um erro de suprimento e ele acende sem piscar quando o suprimento está muito baixo e a substituição é necessária.
4	Botão liga/desliga/LED de Atenção	<ul style="list-style-type: none">Use este botão para ligar ou desligar a impressora.A luz Pronto acenderá quando a impressora estiver pronta para impressão. Ela pisca quando a impressora está recebendo dados de impressão e escurece quando a impressora está no do estado de baixo consumo de energia.
5	LED de atenção	A luz Atenção piscará quando a impressora necessitar de atenção do usuário. Se a luz de Atenção estiver acesa, a impressora está em um estado de erro.
6	Botão Cancelar	Pressione este botão para cancelar um trabalho.

Especificações da impressora

IMPORTANTE: As seguintes especificações estão corretas no momento da publicação, mas elas estão sujeitas a mudança. Para obter informações mais atuais, consulte www.hp.com/support/ljM28MFP.

- [Especificações técnicas](#)
- [Sistemas operacionais compatíveis](#)
- [Soluções de impressão móvel](#)
- [Dimensões da impressora](#)
- [Consumo de energia, especificações elétricas e emissões acústicas](#)
- [Intervalo operacional do ambiente](#)

Especificações técnicas

Consulte www.hp.com/support/ljM28MFP para obter informações atualizadas.

Sistemas operacionais compatíveis

As seguintes informações se aplicam a drivers de impressão Windows e HP específicos da impressora para OS X e ao instalador do software.

Windows: O instalador de software da HP instala o driver PCLmS ou PCLm-S dependendo do sistema operacional Windows, bem como um software opcional quando você usa um instalador de software completo. Consulte as notas de instalação do software para obter mais informações.

OS X: Esta impressora oferece suporte a computadores Mac. Faça o download do HP Easy Start no site 123.hp.com/LaserJet ou na página de Suporte da Impressora e depois use o HP Easy Start para instalar o driver de impressão HP. O HP Easy Start não está incluído no Instalador do Software HP.

1. Acesse 123.hp.com/LaserJet.
2. Siga as etapas fornecidas para fazer o download do software da impressora.

Linux: Para obter informações e drivers de impressora para Linux, acesse www.hp.com/go/linuxprinting.

Tabela 1-1 Sistemas operacionais e drivers de impressoras suportados

Windows 7 de 32 e 64 bits	O driver de impressão HP PCLmS específico da impressora foi instalado nesse sistema operacional como parte da instalação do software.	
Windows 8 de 32 e 64 bits	O driver de impressão HP PCLmS específico da impressora foi instalado nesse sistema operacional como parte da instalação do software.	Suporte ao Windows 8 RT é fornecido por meio do Microsoft IN OS, Versão 4, driver de 32 bits.
Windows 8.1 de 32 e 64 bits	O driver de impressão HP PCLm-S específico da impressora foi instalado nesse sistema operacional como parte da instalação do software.	Suporte ao Windows 8.1 RT é fornecido por meio do Microsoft IN OS, Versão 4, driver de 32 bits.
Windows 10 de 32 e 64 bits	O driver de impressão HP PCLm-S específico da impressora foi instalado nesse sistema operacional como parte da instalação do software.	
Windows Server 2008 R2, 64 bits	O driver de impressão HP PCLm.S específico da impressora está disponível para download no site de suporte da impressora. Faça download do driver e, em seguida, use a ferramenta Adicionar Impressora da Microsoft para instalá-lo.	A Microsoft encerrou o suporte base para Windows Server 2008 em janeiro de 2015. A HP continuará se esforçando para oferecer o melhor suporte para o sistema operacional Server 2008 descontinuado.
Windows Server 2008 R2, SP1 de 64 bits	O driver de impressão HP PCLm.S específico da impressora foi instalado nesse sistema operacional como parte da instalação do software.	
Windows Server 2012	O driver de impressão HP PCLmS específico da impressora foi instalado nesse sistema operacional como parte da instalação do software.	
Windows Server 2012 R2	O driver de impressão HP PCLm-S específico da impressora foi instalado nesse sistema operacional como parte da instalação do software.	

Tabela 1-1 Sistemas operacionais e drivers de impressoras suportados (continuação)

Windows Server 2016, 64 bits	O driver de impressão HP PCLmS específico da impressora foi instalado nesse sistema operacional como parte da instalação do software.
OS X 10.11 El Capitan, OS X 10.12 Sierra, OS X 10.13	Para instalar o driver de impressão, faça download do HP Easy Start em 123.hp.com/LaserJet . Siga as etapas apresentadas para instalar o software da impressora e driver de impressão.

 **NOTA:** Para obter uma lista atualizada dos sistemas operacionais compatíveis, visite www.hp.com/support/ljM28MFP e acesse a ajuda integral da HP para a impressora.

Soluções de impressão móvel

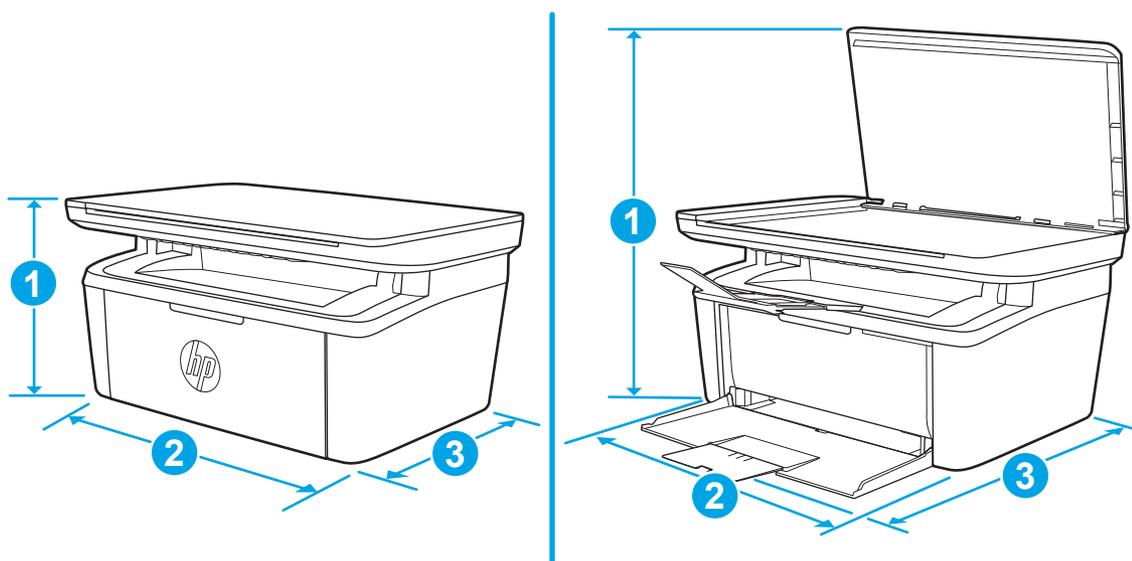
A HP oferece várias soluções móveis para possibilitar impressões fáceis em uma impressora HP a partir de um notebook, tablet, smartphone ou outro dispositivo móvel. Para ver a lista completa e determinar a melhor opção, acesse www.hp.com/go/LaserJetMobilePrinting (somente em inglês).

 **NOTA:** Atualize o firmware da impressora para garantir que toda a impressão móvel seja suportada.

- Wi-Fi Direct (somente modelo sem fio)
- Aplicativo HP All-in-One Remote para dispositivos iOS e Android
- Google Cloud Print
- AirPrint
- Impressão em Android

Dimensões da impressora

Figura 1-1 Dimensões da impressora



	Impressora totalmente fechada	Impressora totalmente aberta
1. Altura	196 mm	447 mm
2. Largura	360 mm	360 mm
3. Profundidade	263 mm	390 mm
Peso (com os cartuchos de impressão)	5,3 kg	

Consumo de energia, especificações elétricas e emissões acústicas

Consulte www.hp.com/support/ljM28MFP para obter informações atualizadas.

⚠ CUIDADO: Os requisitos de alimentação são baseados no país/região onde a impressora é vendida. Não converta as tensões de operação. Isto danifica a impressora e invalida a garantia do produto.

Intervalo operacional do ambiente

Ambiente	Recomendado	Permitido
Temperatura	15° a 27°C	15° a 30°C
Umidade relativa	20% a 70% de umidade relativa (UR), sem condensação	10% a 80% (UR), sem condensação

Configuração do hardware e instalação do software da impressora

Para instruções de configuração básica, consulte o Pôster de instalação e o Guia de primeiros passos que acompanham a impressora. Para obter instruções adicionais, acesse o suporte HP na Web.

Acesse www.hp.com/support/ljM28MFP para obter ajuda completa da HP para sua impressora: Localize o seguinte suporte:

- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Fazer download de atualizações de software e firmware
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras

2 Bandejas de papel

- [Introdução](#)
- [Como carregar bandejas de papel](#)
- [Carregar e imprimir envelopes](#)
- [Carregar e imprimir etiquetas](#)

Para obter mais informações:

As informações a seguir estão corretas no momento da publicação. Para obter mais informações atuais, consulte www.hp.com/support/ljM28MFP.

A ajuda integral da HP para a impressora inclui as seguintes informações:

- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Fazer download de atualizações de software e firmware
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras

Introdução

 **CUIDADO:** Afaste suas mãos da bandeja do papel ao fechá-la.

Todas as bandejas devem estar fechadas quando transportar a impressora.

Como carregar bandejas de papel

 **NOTA:** Para evitar atolamentos de papel:

- Nunca adicione ou remova papel da Bandeja durante a impressão.
 - Antes de carregar a bandeja, remova todo o papel da bandeja de entrada e endireite a pilha.
 - Ao carregar a bandeja, não folheie o papel.
 - Use um papel que não esteja enrugado, dobrado ou danificado.
-

Bandeja de entrada

Carregue a mídia com a parte superior voltada para a frente e com o lado a ser impresso voltado para cima. Para evitar congestionamentos e deformações, sempre ajuste as guias de mídia laterais.

 **NOTA:** Quando você adicionar mídia nova, verifique se removeu toda a mídia da bandeja de entrada e endireitou a pilha nova inteira. Isso ajuda a evitar que várias folhas de mídia sejam alimentadas de uma vez no produto, reduzindo os congestionamentos.

Carregar e imprimir envelopes

Introdução

As informações a seguir descrevem como carregar e imprimir envelopes. A Bandeja 1 suporta até 5 envelopes.

Para imprimir envelopes usando a opção de alimentação manual, siga estas etapas para selecionar as configurações corretas no driver de impressão e, em seguida, carregue os envelopes na bandeja depois de enviar o trabalho de impressão para a impressora.

Imprimir envelopes

1. No programa de software, selecione a opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora na lista de impressoras e, em seguida, clique ou toque no botão **Propriedades** ou **Preferências** para abrir o driver de impressão.

 **NOTA:** O nome do botão varia de acordo com programas de software diferentes.

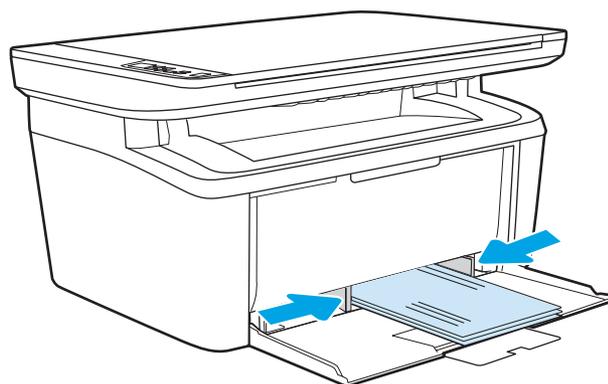
 **NOTA:** No Windows 10, 8.1 e 8, esses aplicativos terão um layout diferente com recursos diferentes do que é descrito abaixo para aplicativos de desktop. Para acessar o recurso de impressão de um aplicativo da tela Início, conclua as etapas a seguir:

- **Windows 10:** Selecione **Imprimir** e selecione a impressora.
- **Windows 8 ou 8.1:** Selecione **Dispositivos, Imprimir** e, em seguida, a impressora.

3. Clique ou toque na guia **Papel/Qualidade**.
4. Na lista suspensa **Mídia**, selecione **Envelope**.
5. Clique no botão **OK** para fechar a caixa de diálogo **Propriedades do documento**.
6. Na caixa de diálogo **Imprimir**, clique no botão **OK** para imprimir o trabalho.

Orientação de envelopes

Bandeja	Tamanho Envelope	Como carregar envelopes
Bandeja 1	Envelope nº 10, Envelope C5, Envelope DL	Voltado para cima Extremidade de postagem curta em direção à parte traseira da bandeja



Carregar e imprimir etiquetas

Introdução

As informações a seguir descrevem como carregar e imprimir etiquetas. A bandeja 1 comporta até 50 folhas de etiquetas.

Para imprimir etiquetas usando a opção de alimentação manual, siga estas etapas para selecionar as configurações corretas no driver de impressão e, em seguida, carregue as etiquetas na bandeja depois de enviar o trabalho de impressão para a impressora. Ao usar a alimentação manual, a impressora aguardará para imprimir o trabalho até detectar que a bandeja foi aberta.

Alimentar etiquetas manualmente

1. No programa de software, selecione a opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora na lista de impressoras e, em seguida, clique ou toque no botão **Propriedades** ou **Preferências** para abrir o driver de impressão.

 **NOTA:** O nome do botão varia de acordo com programas de software diferentes.

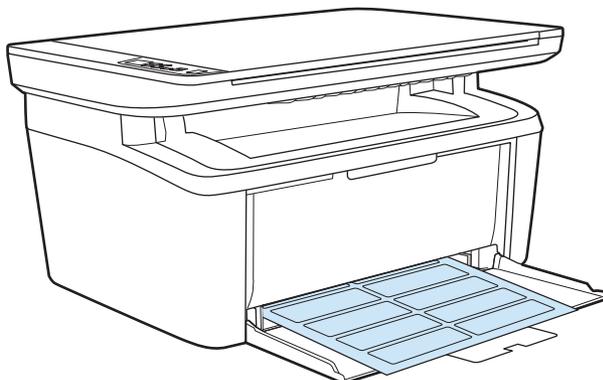
 **NOTA:** No Windows 10, 8.1 e 8, esses aplicativos terão um layout diferente com recursos diferentes do que é descrito abaixo para aplicativos de desktop. Para acessar o recurso de impressão de um aplicativo da tela Início, conclua as etapas a seguir:

- **Windows 10:** Selecione **Imprimir** e selecione a impressora.
 - **Windows 8 ou 8.1:** Selecione **Dispositivos, Imprimir** e, em seguida, a impressora.
-

3. Clique na guia **Papel/Qualidade**.
4. Na lista suspensa **Mídia**, selecione **Etiquetas**.
5. Clique no botão **OK** para fechar a caixa de diálogo **Propriedades do documento**.
6. Na caixa de diálogo **Imprimir**, clique no botão **OK** para imprimir o trabalho.

Orientação do rótulo

Bandeja	Como carregar etiquetas
Bandeja 1	Face para cima Margem superior em direção à parte traseira da bandeja



3 Suprimentos, acessórios e peças

- [Solicitar suprimentos, acessórios e peças](#)
- [Substitua o cartucho de toner](#)

Para obter mais informações:

As informações a seguir estão corretas no momento da publicação. Para obter mais informações atuais, consulte www.hp.com/support/ljM28MFP.

A ajuda integral da HP para a impressora inclui as seguintes informações:

- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Fazer download de atualizações de software e firmware
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras

Solicitar suprimentos, acessórios e peças

Pedidos

Pedidos de suprimentos e papel	www.hp.com/go/suresupply
Solicite sempre peças ou acessórios HP originais	www.hp.com/buy/parts
Peça por meio de provedores de serviço ou suporte	Entre em contato com um fornecedor autorizado de assistência técnica ou suporte HP.
Pedir usando o servidor da Web incorporado HP (EWS)	Para acessar, de um navegador da Web compatível, digite o endereço IP ou o nome do host no campo de endereço/URL. O EWS contém um link para o site HP SureSupply, que fornece opções para a compra de suprimentos originais da HP.

Suprimentos e acessórios

Item	Descrição	Número do cartucho	Número de peça
Suprimentos			
Para uso somente na Europa, Rússia, CEI, Oriente Médio e África			
Cartucho de toner preto HP 44A	Cartucho de toner preto de capacidade padrão para substituição	44A	CF244A
Para uso somente na América do Norte, América Latina, países/regiões da Ásia e Pacífico (Exceto China e Índia)			
Cartucho de toner preto HP 48A	Cartucho de toner preto de capacidade padrão para substituição	48A	CF248A
Para usar somente na China e Índia			
Cartucho de toner preto HP 47A	Cartucho de toner preto de capacidade padrão para substituição	47A	CF247A

Substitua o cartucho de toner

Informações sobre cartuchos

Continue imprimindo com o cartucho atual até que a redistribuição do toner não produza mais uma qualidade de impressão aceitável. Para redistribuir o toner, remova o cartucho do toner da impressora e agite-o levemente para trás e para frente sobre seu eixo horizontal. Para uma representação gráfica, consulte as instruções de substituição do cartucho. Reinsira o cartucho do toner na impressora e feche a tampa.

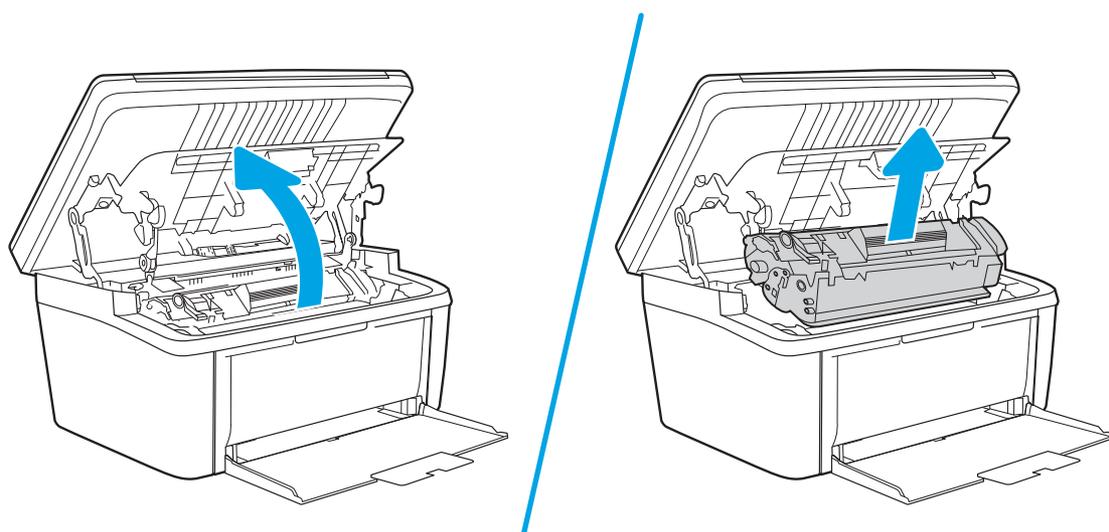
Item	Descrição	Número do cartucho	Número de peça
Suprimentos			
Para uso somente na Europa, Rússia, CEI, Oriente Médio e África			
Cartucho de toner preto HP 44A	Cartucho de toner preto de capacidade padrão para substituição	44A	CF244A
Para uso somente na América do Norte, América Latina, países/regiões da Ásia e Pacífico (Exceto China e Índia)			
Cartucho de toner preto HP 48A	Cartucho de toner preto de capacidade padrão para substituição	48A	CF248A
Para usar somente na China e Índia			
Cartucho de toner preto HP 47A	Cartucho de toner preto de capacidade padrão para substituição	47A	CF247A

Continue imprimindo com o cartucho atual até que a redistribuição do toner não produza mais uma qualidade de impressão aceitável. Para redistribuir o toner, remova o cartucho do toner da impressora e agite-o levemente para trás e para frente sobre seu eixo horizontal. Para uma representação gráfica, consulte as instruções de substituição do cartucho. Reinsira o cartucho do toner na impressora e feche a tampa.

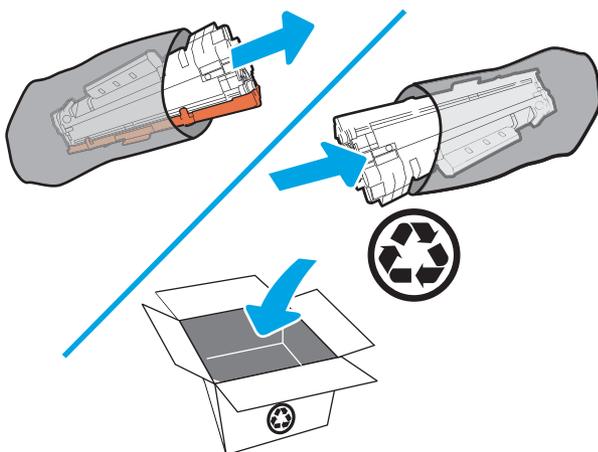
Remover e recolocar o cartucho de toner

Quando o fim da vida útil do cartucho de impressão se aproximar, você poderá continuar imprimindo com o cartucho atual até que a redistribuição de toner pare de produzir uma qualidade de impressão aceitável.

1. Abra a porta do cartucho de impressão e remova o cartucho antigo.

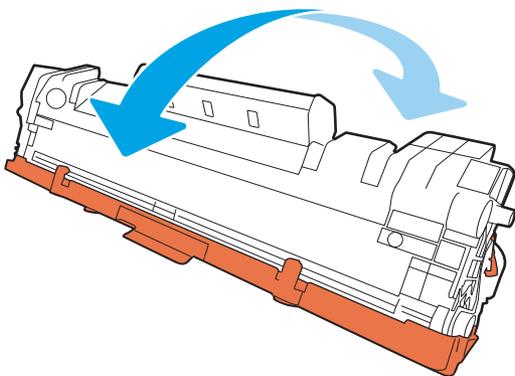


2. Retire o novo cartucho de impressão da embalagem. Coloque o cartucho de impressão usado na embalagem para reciclagem.

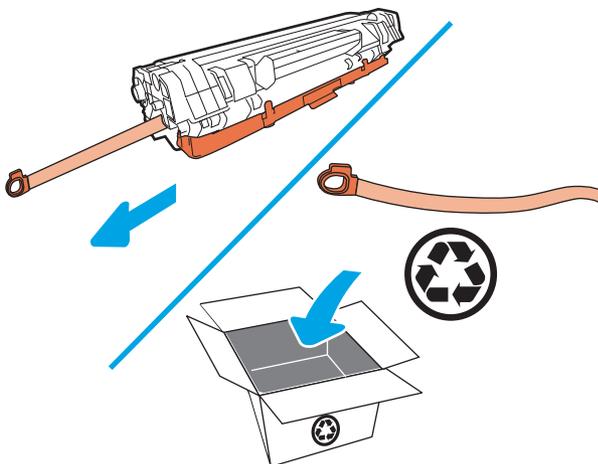


⚠ CUIDADO: Para evitar danos ao cartucho de impressão, segure-o em cada extremidade. Não toque na tampa de OPC ou na superfície do rolete.

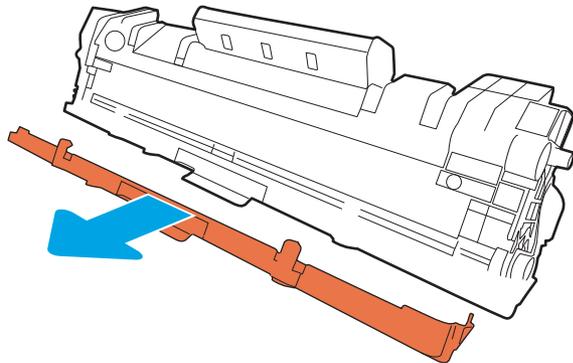
3. Segure os dois lados do cartucho de impressão e o agite levemente para distribuir o toner de maneira uniforme dentro dele.



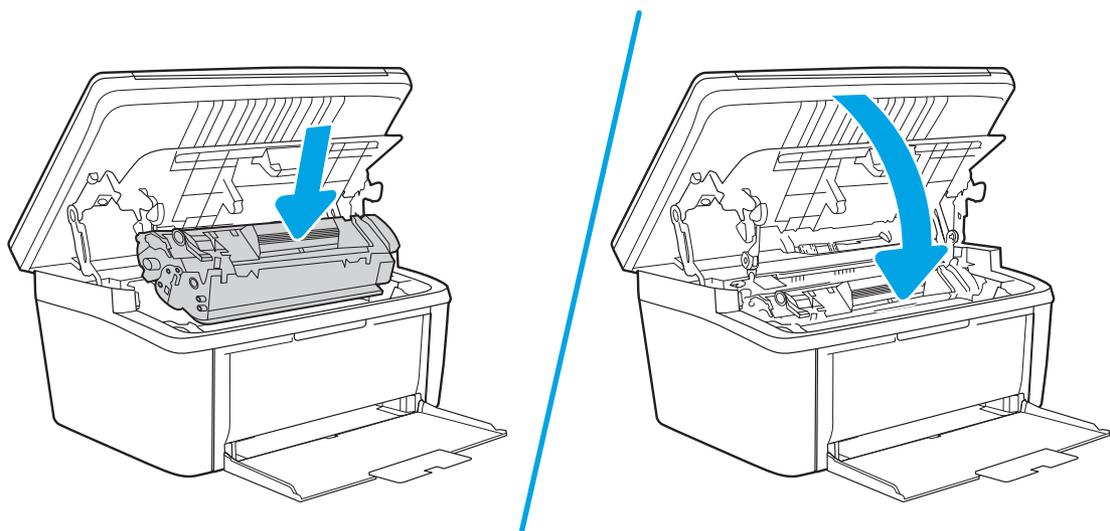
4. Dobre a lingueta no lado esquerdo do cartucho para soltá-la e, em seguida, puxe a lingüeta até que toda a fita seja removida do cartucho. Coloque a guia e a fita na caixa do cartucho de impressão para devolvê-la para reciclagem.



5. Remova a proteção laranja do cartucho de impressão.



6. Insira novamente o cartucho no produto e feche a porta do cartucho de impressão.



⚠ CUIDADO: Se o toner sujar sua roupa, limpe o excesso com um pano seco e lave a roupa em água fria.
Água quente fixa o toner no tecido.

4 Impressão

- [Tarefas de impressão \(Windows\)](#)
- [Tarefas de impressão \(OS X\)](#)
- [Impressão móvel](#)

Para obter mais informações:

As informações a seguir estão corretas no momento da publicação. Para obter mais informações atuais, consulte www.hp.com/support/ljM28MFP.

A ajuda integral da HP para a impressora inclui as seguintes informações:

- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Fazer download de atualizações de software e firmware
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras



NOTA: Quando as luzes Atenção e Pronto estiverem piscando, a impressora estará inicializando, limpando ou esfriando. Quando a impressora estiver esfriando, os trabalhos de impressão poderão ser interrompidos. Os trabalhos de impressão continuarão quando o mecanismo estiver pronto. Isso pode demorar vários minutos.

Para fornecer impressão produtiva, esse HP LaserJet Pro pode inserir automaticamente o modo de resfriamento em determinadas condições ambientais, quando necessário.

Tarefas de impressão (Windows)

Como imprimir (Windows)

O procedimento a seguir descreve o processo básico de impressão no Windows.

1. No programa de software, selecione a opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora na lista de impressoras. Para alterar as configurações, clique ou toque no botão **Propriedades** ou **Preferências** para abrir o driver da impressora.



NOTA: O nome do botão varia de acordo com os softwares utilizados.



NOTA: Nos Windows 10, 8.1 e 8, esses aplicativos terão um layout diferente com recursos diferentes do que é descrito abaixo para aplicativos de desktop. Para acessar o recurso de impressão de um aplicativo da tela Início, conclua as etapas a seguir:

- **Windows 10:** Selecione **Imprimir** e selecione a impressora.
 - **Windows 8.1 ou 8:** Selecione **Dispositivos, Imprimir** e, em seguida, a impressora.
-
3. Clique ou toque nas guias do driver de impressão para configurar as opções disponíveis.
 4. Clique ou toque no botão **OK** para voltar para a caixa de diálogo **Imprimir**. Selecione o número de cópias a serem impressas a partir dessa tela.
 5. Clique ou toque no botão **OK** para imprimir o trabalho.

Imprimir manualmente nos dois lados (Windows)

Use este procedimento para impressoras que não tenham um duplexador automático instalado ou para imprimir em papel que o duplexador não suporta.

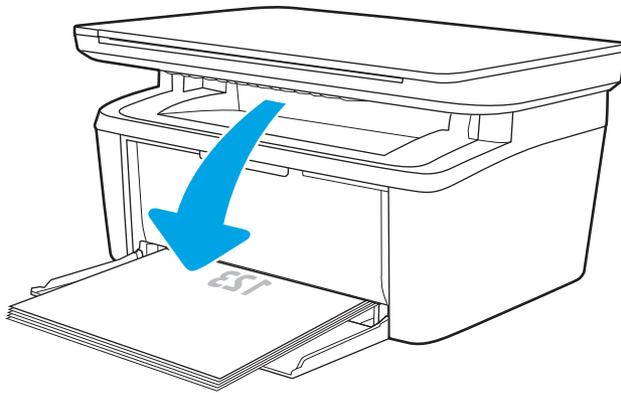
1. No programa de software, selecione a opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora na lista de impressoras e, em seguida, clique ou toque no botão **Propriedades** ou **Preferências** para abrir o driver de impressão.

 **NOTA:** O nome do botão varia de acordo com programas de software diferentes.

 **NOTA:** Nos Windows 10, 8.1 e 8, esses aplicativos terão um layout diferente com recursos diferentes do que é descrito abaixo para aplicativos de desktop. Para acessar o recurso de impressão de um aplicativo da tela Início, conclua as etapas a seguir:

- **Windows 10:** Selecione **Imprimir** e selecione a impressora.
- **Windows 8.1 ou 8:** Selecione **Dispositivos, Imprimir** e, em seguida, a impressora.

-
3. Clique na guia **Layout**.
 4. Selecione a opção frente e verso apropriada na lista suspensa **Imprimir nos Dois Lados Manualmente** e, em seguida, clique no botão **OK**.
 5. Na caixa de diálogo **Imprimir**, clique no botão **OK** para imprimir a tarefa. A impressora inicialmente imprime o primeiro lado de todas as páginas do documento.
 6. Retire a pilha impressa do compartimento de saída e coloque-a com o lado impresso voltado para baixo, borda superior primeiro, na bandeja de entrada.



7. No computador, clique no botão **OK** para imprimir o segundo lado da tarefa.
8. Se solicitado, selecione o botão apropriado do painel de controle para continuar.

Imprimir múltiplas páginas por folha (Windows)

1. No programa de software, selecione a opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora na lista de impressoras e, em seguida, clique ou toque no botão **Propriedades** ou **Preferências** para abrir o driver de impressão.

 **NOTA:** O nome do botão varia de acordo com os softwares utilizados.

 **NOTA:** Nos Windows 10, 8.1 e 8, esses aplicativos terão um layout diferente com recursos diferentes do que é descrito abaixo para aplicativos de desktop. Para acessar o recurso de impressão de um aplicativo da tela Início, conclua as etapas a seguir:

- **Windows 10:** Selecione **Imprimir** e selecione a impressora.
- **Windows 8.1 ou 8:** Selecione **Dispositivos, Imprimir** e, em seguida, a impressora.

-
3. Clique ou toque na guia **Layout**.
 4. Selecione a opção **Orientação** correta na lista suspensa.
 5. Selecione o número correto de páginas por folha na lista suspensa **Páginas por folha** e, em seguida, clique ou toque no botão **Avançado**.
 6. Selecione a opção **Layout de páginas por folha** correta na lista suspensa.
 7. Selecione a opção **Contornos da Página** correta na lista suspensa, clique ou toque no botão **OK** para fechar a caixa de diálogo **Opções Avançadas** e, em seguida, clique ou toque no botão **OK** para fechar a caixa de diálogo **Propriedades** ou **Preferências**.
 8. Na caixa de diálogo **Imprimir**, clique no botão **OK** para imprimir o trabalho.

Selecionar o tipo de papel (Windows)

1. No programa de software, selecione a opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora na lista de impressoras e, em seguida, clique ou toque no botão **Propriedades** ou **Preferências** para abrir o driver de impressão.

 **NOTA:** O nome do botão varia de acordo com os softwares utilizados.

 **NOTA:**

- **Windows 10:** Selecione **Imprimir** e selecione a impressora.
- **Windows 8.1 ou 8:** Selecione **Dispositivos, Imprimir** e, em seguida, a impressora.

-
3. Clique ou toque na guia **Atalhos de Impressão**.
 4. Na lista suspensa **Tipo de Papel**, selecione o tipo de papel correto e, em seguida, clique ou toque no botão **OK** para fechar a caixa de diálogo **Propriedades** ou **Preferências**.
 5. Na caixa de diálogo **Imprimir**, clique no botão **OK** para imprimir a tarefa.

Tarefas de impressão (OS X)

Como imprimir (OS X)

O procedimento a seguir descreve o processo básico de impressão para o OS X.

1. Clique no menu **Arquivo** e na opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora.
3. Clique em **Mostrar detalhes** ou em **Cópias e páginas** e, em seguida, selecione outros menus para ajustar as configurações de impressão.

 **NOTA:** O nome do item varia de acordo com programas de software diferentes.

4. Clique no botão **Imprimir**.

Imprimir manualmente nos dois lados (OS X)

 **NOTA:** Esse recurso está disponível se você instalar o driver de impressão da HP. Ele pode não estar disponível se você estiver utilizando o AirPrint.

1. Clique no menu **Arquivo** e na opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora.
3. Clique em **Mostrar detalhes** ou em **Cópias e páginas** e, em seguida, clique no menu **Duplexação manual**.

 **NOTA:** O nome do item varia de acordo com programas de software diferentes.

4. Clique na caixa **Dúplex manual** e selecione uma opção de encadernação.
5. Clique no botão **Imprimir**.
6. Na impressora, retire qualquer papel em branco que estiver na Bandeja 1.
7. Retire a pilha impressa do compartimento de saída e coloque-a com o lado impresso voltado para baixo na bandeja de entrada.
8. Se solicitado, toque no botão apropriado do painel de controle para continuar.

Imprimir múltiplas páginas por folha (OS X)

1. Clique no menu **Arquivo** e na opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora.
3. Clique em **Mostrar detalhes** ou em **Cópias e páginas** e, em seguida, clique no menu **Layout**.

 **NOTA:** O nome do item varia de acordo com programas de software diferentes.

4. Na lista suspensa **Páginas por folha**, selecione o número de páginas que você deseja imprimir em cada folha.
5. Na área **Direção do layout**, selecione a ordem e posicionamento das páginas na folha.

6. No menu **Bordas**, selecione o tipo de borda que você deseja imprimir em torno de cada página da folha.
7. Clique no botão **Imprimir**.

Selecione o tipo de papel (OS X)

1. Clique no menu **Arquivo** e na opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora.
3. Clique em **Mostrar detalhes** ou em **Cópias e páginas** e, em seguida, clique no menu **Mídia e qualidade** ou **Papel/Qualidade**.

 **NOTA:** O nome do item varia de acordo com programas de software diferentes.

4. Selecione as opções **Mídia e qualidade** ou **Papel/qualidade**.

 **NOTA:** Esta lista contém o conjunto mestre de opções disponíveis. Algumas opções não estão disponíveis em todas as impressoras.

- **Tipo de mídia:** Selecione a opção para o tipo de papel do trabalho de impressão.
 - **Qualidade de impressão:** Selecione o nível de resolução do trabalho de impressão.
5. Clique no botão **Imprimir**.

Impressão móvel

Introdução

A HP oferece várias soluções móveis para possibilitar impressões fáceis em uma impressora HP a partir de um notebook, tablet, smartphone ou outro dispositivo móvel. Para ver a lista completa e determinar a melhor opção, acesse www.hp.com/go/LaserJetMobilePrinting (somente em inglês).

 **NOTA:** Atualize o firmware da impressora para garantir que todos os recursos de impressão móvel sejam suportados.

Wi-Fi Direct (somente modelo sem fio)

O Wi-Fi Direct possibilita imprimir a partir de um dispositivo sem fio móvel sem precisar de uma conexão a uma rede ou à Internet.

O Wi-Fi Direct não oferece suporte a todos os sistemas operacionais móveis. Se o dispositivo móvel não oferecer suporte ao Wi-Fi Direct, é necessário alterar a conexão de rede sem fio do dispositivo para a conexão Wi-Fi Direct da impressora antes de imprimir.

 **NOTA:** Para dispositivos móveis não compatíveis com o Wi-Fi Direct, a conexão Wi-Fi Direct permite apenas impressão. Depois de usar o Wi-Fi Direct para imprimir, é necessário reconectar-se a uma rede local para acessar a Internet.

Para acessar a conexão Wi-Fi Direct da impressora, conclua as etapas a seguir:

1. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - a. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - b. Solte o botão Iniciar Cópia .
2. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XXXXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

3. Na guia **Redes**, clique no link **Configuração do Wi-Fi Direct** no painel de navegação esquerdo.
4. Escolha um dos seguintes métodos de conexão:
 - **Manual**
 - **Automático**
5. No dispositivo móvel, abra o menu **Wi-Fi** ou **Wi-Fi Direct**.
6. Na lista de redes disponíveis, selecione o nome da impressora.

 **NOTA:** Se o nome da impressora não for exibido, pode ser que você esteja fora do alcance do sinal do Wi-Fi Direct. Mova o dispositivo para mais perto da impressora.

7. Se solicitado, digite a senha do Wi-Fi Direct.

 **NOTA:** Para dispositivos Android que oferecem suporte ao Wi-Fi Direct, se o método de conexão estiver configurado como **Automático**, a conexão ocorrerá automaticamente, sem a solicitação de senha. Se o método de conexão estiver configurado como **Manual**, será necessário pressionar o botão **Sem fio** na impressora para conectar-se a um dispositivo Android ou fornecer um PIN (número de identificação pessoal) — exibido no relatório da impressora — como uma senha para conectar-se a um dispositivo Windows (8.1 ou mais recente).

 **NOTA:** Para acessar a senha do Wi-Fi Direct, a partir do EWS, abra a guia **Redes** e clique em **Configuração do Wi-Fi Direct**.

8. Abra o documento e selecione a opção **Imprimir**.

9. Selecione sua impressora na lista de impressoras e clique em **Imprimir**.

10. Quando o trabalho de impressão estiver concluído, será necessário que alguns dispositivos móveis sejam reconectados à rede local.

Os seguintes dispositivos e sistemas operacionais do computador oferecem suporte ao **Wi-Fi Direct**:

- Tablets e telefones Android 4.0 e mais recentes com o Serviço de Impressão HP ou o plug-in de impressão móvel Mopria instalado.
- A maioria dos computadores, tablets e notebooks com Windows 8.1 que tenham o driver de impressão HP instalado.

Os seguintes dispositivos e sistemas operacionais de computador não oferecem suporte ao **Wi-Fi Direct**, mas podem imprimir em uma impressora que oferece:

- Apple iPhone e iPad
- Computadores Mac que executam OS X

Para obter mais informações sobre a impressão Wi-Fi Direct, acesse www.hp.com/go/wirelessprinting.

Os recursos de Wi-Fi Direct podem ser ativados ou desativados no Servidor Web Incorporado (EWS) HP.

Ativar ou desativar o Wi-Fi Direct

Os recursos do Wi-Fi Direct devem ser ativados primeiro no EWS da impressora.

Etapas para: Abrir o Servidor Web incorporado HP

1. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - a. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - b. Solte o botão Iniciar Cópia .

2. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XX.XXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

Etapa dois: Ativar ou desativar o Wi-Fi Direct

1. Na guia **Redes**, clique no link **Configuração do Wi-Fi Direct** no painel de navegação esquerdo.
2. Selecione a opção **Ligar** e clique em **Aplicar**. Selecione a opção **Desligar** para desativar a impressão por Wi-Fi Direct.

 **NOTA:** Em ambientes em que mais de um modelo da mesma impressora estiver instalado, pode ser útil para fornecer a cada impressora um Wi-Fi mais exclusivo para facilitar a identificação da impressora para impressão Wi-Fi Wireless Direct.

Alterar o nome Wi-Fi Direct da impressora

Siga este procedimento para alterar o nome do Wi-Fi Direct da impressora usando o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP:

Etapa um: Abrir o Servidor Web incorporado HP

1. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - a. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - b. Solte o botão Iniciar Cópia .
2. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XX.XXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

Etapa dois: Alterar o nome Wi-Fi da impressora

1. Na guia **Redes**, clique no link **Configuração do Wi-Fi Direct** no painel de navegação esquerdo.
2. No campo **Nome do Direct Wi-Fi**, insira o novo nome.
3. Clique em **Aplicar**.

AirPrint

A impressão direta usando o AirPrint da Apple é compatível com iOS em computadores Mac com OS X 10.7 Lion ou mais recentes. Use o AirPrint para impressão direta na impressora usando um iPad, um iPhone (3GS ou posterior) ou iPod touch (terceira geração ou posterior) nos seguintes aplicativos móveis:

- Correio
- Fotografias
- Safari
- iBooks
- Selecione aplicativos de terceiros

Para usar o AirPrint, a impressora deve estar conectada à mesma rede (sub-rede) que o dispositivo Apple. Para obter mais informações sobre o uso do AirPrint e sobre quais impressoras HP são compatíveis com o AirPrint, vá para www.hp.com/go/LaserJetMobilePrinting.



NOTA: Antes de usar o AirPrint com uma conexão USB, verifique o número de versão. O AirPrint versões 1.3 e anteriores não suportam conexões USB.

Impressão incorporada ao Android (somente para modelos sem fio)

A solução de impressão integrada da HP para Android e Kindle permite que dispositivos móveis localizem e imprimam automaticamente em impressoras HP que estejam em uma rede sem fio ou dentro do alcance sem fio para impressão Wi-Fi Direct.

A solução de impressão é integrada a várias versões do sistema operacional.



NOTA: Se a impressão não estiver disponível em seu dispositivo, vá para [Google Play > aplicativos Android](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hp.printservice) e instale o plug-in HP Print Service.

Para mais informações sobre como usar a impressão incorporada em Android e sobre os dispositivos Android compatíveis, acesse www.hp.com/go/LaserJetMobilePrinting.

5 Copiar

- [Fazer uma cópia](#)
- [Copiar cartão de identificação](#)

Para obter mais informações:

As informações a seguir estão corretas no momento da publicação. Para obter mais informações atuais, consulte www.hp.com/support/ljM28MFP.

A ajuda integral da HP para a impressora inclui as seguintes informações:

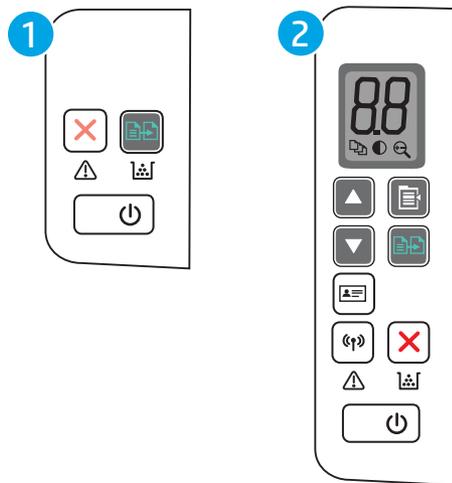
- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Fazer download de atualizações de software e firmware
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras

Fazer uma cópia

Siga estes passos para fazer uma cópia no vidro do scanner:

- ▲ Coloque o documento no vidro do scanner de acordo com os indicadores na impressora.

 **NOTA:** As etapas variam de acordo com o tipo de painel de controle.



- | | |
|---|---|
| 1 | Painel de controle LED do modelo base |
| 2 | Painel de controle LED do modelo sem fios |

Painel de controle do modelo base

- ▲ Pressione o botão Iniciar cópia  para iniciar a cópia.

 **NOTA:** Para aumentar o número de cópias, pressione o botão Iniciar cópia  repetidamente (até nove vezes) para obter várias cópias.

Painel de controle do modelo sem fios

1. Pressione o botão Configuração de cópia  para escolher qualquer uma das seguintes configurações de cópia.
 - Selecione a configuração Número de Cópias  e, em seguida, use as teclas de seta para ajustar o número de cópias.
 - Selecione a configuração Claro/Escuro  e, em seguida, use as teclas de seta para ajustar a configuração de escurecimento para a tarefa de cópia atual.
 - Selecione a configuração Ampliar/Reduzir  e, em seguida, use as teclas de seta para ajustar a porcentagem de tamanho do trabalho de cópia.
2. Pressione o botão Iniciar cópia  para iniciar a cópia.

Copiar cartão de identificação

Use o recurso **Cópia de ID** para copiar ambos os lados de cartões de identificação ou outros documentos de tamanho pequeno no mesmo lado de uma folha de papel. O produto imprime ambas as imagens ao mesmo tempo.

1. Coloque o cartão de ID no lado esquerdo do vidro do scanner.
2. Feche a tampa do scanner e pressione o botão **Cópia de ID**  para iniciar a cópia. Ao concluir, o LED de atenção piscará.
3. Coloque o segundo lado do cartão de ID sobre a mesma seção do vidro do scanner.
4. Toque no botão **Cópia de ID** para iniciar a cópia. 
5. A página é impressa.

6 Digitalização

- [Digitalização com o uso do software HP Scan \(Windows\)](#)
- [Digitalização com o uso do software HP Easy Scan \(OS X\)](#)
- [Tarefas adicionais de digitalização](#)

Para obter mais informações:

As informações a seguir estão corretas no momento da publicação. Para obter mais informações atuais, consulte www.hp.com/support/ljM28MFP.

A ajuda integral da HP para a impressora inclui as seguintes informações:

- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Fazer download de atualizações de software e firmware
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras

Digitalização com o uso do software HP Scan (Windows)

Use o software HP Scan para iniciar a digitalização a partir do software em seu computador. Você pode salvar a imagem digitalizada como um arquivo ou enviá-la para outro aplicativo de software.

1. Coloque o documento no vidro do scanner de acordo com os indicadores na impressora.
2. No computador, abra o HP Printer Assistant.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito em uma área vazia da tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
3. No Assistente de Impressora HP, selecione **Digitalizar** e, em seguida, selecione **Digitalizar um Documento ou uma Foto**.
4. Ajuste as configurações, conforme necessário.
5. Clique em **Digitalizar**.

Digitalização com o uso do software HP Easy Scan (OS X)

Use o software HP Easy Scan para iniciar a digitalização a partir do software em seu computador.

1. Coloque o documento no vidro do scanner de acordo com os indicadores na impressora.
2. No computador, abra o **HP Easy Scan**, que está localizado na pasta **Aplicativos**.
3. Siga as instruções mostradas na tela para digitalizar o documento.
4. Depois de digitalizar todas as páginas, clique em **Arquivo** e em **Salvar** para salvá-las em um arquivo.

Tarefas adicionais de digitalização

Acesse o endereço www.hp.com/support/ljM28MFP.

As instruções estão disponíveis para execução de tarefas de digitalização específicas, como:

- Digitalizar uma foto ou um documento em geral
- Digitalizar como texto editável (OCR)
- Digitalizar várias páginas em um só arquivo

7 Gerenciar a impressora

- [Alterar o tipo de conexão da impressora \(Windows\)](#)
- [Configuração avançada com Servidor Web incorporado HP \(EWS\) e HP Toolbox \(Windows\)](#)
- [Configuração avançada com HP Utility para Mac OS X](#)
- [Definir configurações de rede IP](#)
- [Recursos de segurança da impressora](#)
- [Configurações de conservação de energia](#)
- [Atualizar o firmware](#)

Para obter mais informações:

As informações a seguir estão corretas no momento da publicação. Para obter mais informações atuais, consulte www.hp.com/support/ljM28MFP.

A ajuda integral da HP para a impressora inclui as seguintes informações:

- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Fazer download de atualizações de software e firmware
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras

Alterar o tipo de conexão da impressora (Windows)

Se você já estiver usando o produto e quiser alterar o modo como ele está conectado, use o **Software e Configuração do Dispositivo** para configurar a conexão. Por exemplo, conecte a nova impressora ao computador usando o USB ou altere a conexão de uma conexão USB para uma conexão sem fios.

Para abrir o **Software e Configuração do Dispositivo**, execute o procedimento a seguir:

1. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
2. No Assistente da Impressora HP, selecione **Ferramentas** na barra de navegação e selecione **Configuração do Dispositivo e Software**.

Configuração avançada com Servidor Web incorporado HP (EWS) e HP Toolbox (Windows)

Use o HP Embedded Web Server para gerenciar as funções de impressão a partir de um computador, em vez de usar o painel de controle da impressora.

- Visualize informações de status da impressora
- Determinar a vida útil restante de todos os suprimentos e fazer novos pedidos
- Exibir e alterar as configurações das bandejas
- Receber notificação de eventos da impressora e de suprimentos
- Exibir e alterar a configuração da rede

O Servidor da Web Incorporado da HP funciona quando a impressora está conectada a uma rede com base em IP. O HP Embedded Web Server não suporta conexões com a impressora com base em IPX. Não é preciso ter acesso à Internet para abrir e utilizar o Servidor da Web Incorporado da HP.

Quando a impressora é conectada à rede, o HP Embedded Web Server fica automaticamente disponível.

 **NOTA:** O HP Toolbox do dispositivo é um software utilizado para conectar ao servidor da Web incorporado HP quando a impressora estiver conectada a um computador via USB. Ele está disponível apenas se uma instalação completa foi executada quando a impressora foi instalada no computador. Dependendo da forma de conexão da impressora, pode ser que alguns recursos não estejam disponíveis.

 **NOTA:** O Servidor Web Incorporado HP não pode ser acessado por trás do firewall da rede.

Método um: Abra o Servidor Web Incorporado HP (EWS) a partir do software

1. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
2. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.

Método dois: Abrir o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP a partir de um navegador da Web

1. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - a. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - b. Solte o botão Iniciar Cópia .

2. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido no relatório de configuração. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XX.XXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

Guia ou seção	Descrição
Guia Início Fornecer informações sobre a impressora, o status e a configuração.	<ul style="list-style-type: none">• Status do dispositivo: Mostra o status da impressora e o percentual aproximado de vida útil restante dos suprimentos HP.• Status dos suprimentos: Mostra a porcentagem aproximada de vida útil restante dos suprimentos HP. A vida útil real restante do suprimento pode variar. É recomendável ter um suprimento para substituição disponível para instalação quando a qualidade de impressão não for mais satisfatória. Não é necessário substituir o suprimento imediatamente, ao menos que a qualidade de impressão não seja mais aceitável.• Configuração do dispositivo: Essa página mostra as informações encontradas na página de configuração da impressora.• Resumo da rede: Mostra as informações encontradas na página de configuração de rede da impressora.• Log de eventos: Mostra uma lista de todos os eventos e erros da impressora.• Licenças de Código Aberto: Exibe um resumo das licenças para programas de software de código aberto que podem ser usados com a impressora.
Guia Sistema Fornecer a capacidade de configurar a impressora no computador.	<ul style="list-style-type: none">• Informações sobre o dispositivo: Fornece as informações básicas da impressora e da empresa.• Configuração de papel: Altera as configurações padrão de manipulação do papel da impressora.• Configurações de energia: Altera os tempos-padrão para entrar no modo de Inatividade ou de Desligamento Automático.• Configuração do sistema: Altera os padrões do sistema para a impressora.• Configurações de suprimento: Altere as configurações para o alerta Nível de cartucho está baixo e outras informações sobre suprimentos.• Serviço: Execute o procedimento de limpeza na impressora.• Administração: Definir ou alterar a senha da impressora. Ativar ou desativar recursos da impressora. <p>NOTA: A guia Sistema pode estar protegida por senha. Se esta impressora estiver em uma rede, consulte sempre o administrador do sistema antes de alterar as configurações contidas nesta guia.</p>

Guia ou seção	Descrição
Guia Cópia	<p>Use esta guia para definir as configurações de cópia padrão.</p> <p>NOTA: A guia Copiar pode ser protegida por senha. Se esta impressora estiver em uma rede, consulte sempre o administrador do sistema antes de alterar as configurações contidas nesta guia.</p>
<p>Guia Rede</p> <p>(Apenas impressoras conectados à rede)</p> <p>Fornecer a capacidade de alterar as configurações da rede no computador.</p>	<p>Os administradores de rede podem usar essa guia para controlar as configurações relacionadas à rede para a impressora, quando ela está conectada a uma rede baseada em IP. Ela também permite que o administrador de rede configure a funcionalidade Wi-Fi Direct. Esta guia não será exibida se a impressora estiver conectada diretamente a um computador.</p> <p>NOTA: A guia Rede pode ser protegida por senha. Se esta impressora estiver em uma rede, consulte sempre o administrador do sistema antes de alterar as configurações contidas nesta guia.</p>

Configuração avançada com HP Utility para Mac OS X

Use o utilitário da HP para verificar o status da impressora ou para exibir ou alterar as configurações da impressora em um computador.

Você poderá usar o HP Utility se a impressora usar um cabo USB ou se estiver conectado a uma rede TCP/IP.

Abrir o HP Utility

1. No computador, abra a pasta **Aplicativos**.
2. Selecione **HP** e, em seguida, selecione **Utilitário HP**.

Recursos do HP Utility

A barra de ferramentas HP Utility inclui os seguintes itens:

- **Devices** (Dispositivos): Clique neste botão para exibir ou ocultar produtos Mac encontrados pelo HP Utility.
- **Todas as configurações**: Clique nesse botão para retornar à página principal do HP Utility.
- **Suporte HP**: Clique nesse botão para abrir um navegador e acessar o site de suporte da HP.
- **Supplies** (Suprimentos): Clique nesse botão para abrir o site HP SureSupply.
- **Registration** (Registro): Clique nesse botão para abrir o site de registro da HP.
- **Recycling** (Reciclagem): Clique nesse botão para abrir o site do Programa de Reciclagem HP Planet Partners.

O HP Utility é composto por páginas que podem ser abertas ao clicar na lista **All Settings** (Todas as configurações). A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode executar com o HP Utility.

Item	Descrição
Status de suprimentos	Ele mostra o status dos suprimentos da impressora e fornece links para pedidos de suprimentos on-line.
Informações sobre o dispositivo	Exibir informações sobre a impressora atual selecionado, incluindo o ID de serviço da impressora (se for atribuído), a versão do firmware (versão de FW), o Número de série e o endereço IP.
Comandos	Envia para a impressora comandos de impressão ou caracteres especiais após o trabalho de impressão. NOTA: Esta opção está disponível somente depois que você abrir o menu Exibir e selecionar a opção Mostrar opções avançadas .
Upload do arquivo	Transfira arquivos do computador para a impressora. Você pode carregar os seguintes tipos de arquivos: <ul style="list-style-type: none">○ HP LaserJet printer command language (.PRN)○ Portable document format (.PDF)○ Postscript (.PS)○ Texto (.TXT)
Gerenciamento de energia	Configura as configurações de economia da impressora.

Item	Descrição
Atualizar firmware	Transfere um arquivo de atualização de firmware para a impressora. NOTA: Esta opção está disponível somente depois que você abrir o menu Exibir e selecionar a opção Mostrar opções avançadas .
HP Connected	Acessar o site HP Connected.
Centro de mensagens	Exibir eventos de erros que ocorreram com a impressora.
Configurações de rede (Somente impressoras conectadas à rede)	Definir as configurações de rede, como as configurações de IPv4, IPv6, configurações do Bonjour e outras configurações.
Gerenciamento de suprimentos	Configura a forma como a impressora deve se comportar quando os suprimentos estiverem chegando ao fim do seu ciclo de vida útil.
Configuração de bandejas	Alterar tamanho e o tipo de papel para cada uma das bandejas.
Configurações adicionais	Abra o Servidor Web Incorporado HP (EWS) da impressora. NOTA: Conexões USB não são suportadas.
Configurações do servidor de proxy	Configura um servidor proxy para a impressora.

Definir configurações de rede IP

- [Introdução](#)
- [Isenção de responsabilidade sobre o compartilhamento da impressora](#)
- [Exibir ou alterar as configurações de rede](#)
- [Configurar manualmente os parâmetros IPv4 TCP/IP](#)

Introdução

Use as seguintes seções para configurar as configurações de rede da impressora.

Isenção de responsabilidade sobre o compartilhamento da impressora

A HP não é compatível com rede ponto a ponto, já que o recurso é uma função dos sistemas operacionais da Microsoft e não dos drivers de impressora da HP. Vá até a Microsoft, em www.microsoft.com.

Exibir ou alterar as configurações de rede

Use o Servidor da Web Incorporado HP para exibir ou alterar as configurações de IP.

1. Abra o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP:
 - a. Imprima uma página configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .
 - b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XX.XXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Clique na guia **Rede** para obter informações sobre a rede. Altere as configurações conforme necessário.

Configurar manualmente os parâmetros IPv4 TCP/IP

Use o EWS para configurar manualmente um endereço IPv4, uma máscara de sub-rede e um gateway padrão.

1. Abra o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP:
 - a. Imprima uma página configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.

- i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .
- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XXXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Clique na guia **Redes**.
3. Na área **Configuração de IPv4**, selecione **Manual** e edite as definições de configuração de IPv4.
4. Clique no botão **Aplicar**.

Recursos de segurança da impressora

Introdução

A impressora inclui alguns recursos de segurança para restringir o acesso a definições de configuração, proteger dados e impedir o acesso a componentes valiosos do hardware.

- [Definir ou alterar a senha do sistema utilizando o Servidor da Web Incorporado HP](#)

Definir ou alterar a senha do sistema utilizando o Servidor da Web Incorporado HP

Defina uma senha de administrador para acessar a impressora e ao Servidor Web Incorporado HP, de modo a impedir que usuários não autorizados alterem as configurações da impressora.

1. Abra o Servidor da Web Incorporado da HP (EWS):

Impressoras conectadas diretamente

- a. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
- b. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.

(Apenas impressoras conectadas à rede)

- a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .
- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XX.XXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Na guia **Sistema**, clique no link **Administração** no painel de navegação esquerdo.
3. Na área intitulada **Segurança do produto**, digite a senha no campo **Senha**.

4. Digite novamente a senha no campo **Confirmar senha**.
5. Clique no botão **Aplicar**.



NOTA: Anote a senha e armazene-a em um local seguro.

Configurações de conservação de energia

- [Introdução](#)
- [Defina a configuração de Desativar/Desligar Automaticamente Após Inatividade](#)
- [Defina o período de Desligamento Automático Após Inatividade e configure a impressora para que utilize 1 watt ou menos de potência](#)
- [Configurar a definição de atraso de desligamento](#)

Introdução

A impressora inclui vários recursos de economia para diminuir o consumo de energia e suprimentos.

Defina a configuração de Desativar/Desligar Automaticamente Após Inatividade

Use o EWS para configurar a quantidade de tempo ocioso antes do mecanismo entrar no modo Inativo.

Realize o procedimento a seguir para alterar a configuração Desativar inatividade/automático depois de:

1. Abra o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP:

Impressoras conectadas diretamente

- a. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
- b. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.

(Apenas impressoras conectadas à rede)

- a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .

- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XXXXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Clique na guia **Sistema** e selecione **Configurações de Energia**.
3. No menu suspenso **Desativar/Desligar Automaticamente Após Inatividade**, selecione o período.
4. Clique no botão **Aplicar**.

Defina o período de Desligamento Automático Após Inatividade e configure a impressora para que utilize 1 watt ou menos de potência

Use o EWS para configurar a quantidade de tempo até a impressora desligar.

 **NOTA:** Após o desligamento da impressora, o consumo de energia será de 1 watt ou menos.

Realize o procedimento a seguir para alterar a configuração Desligar automaticamente após espera:

1. Abra o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP:

Impressoras conectadas diretamente

- a. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
- b. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.

(Apenas impressoras conectadas à rede)

- a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .

- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.



 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Clique na guia **Sistema** e selecione **Configurações de Energia**.
3. No menu suspenso **Desligar Após Inatividade**, selecione o período.

 **NOTA:** O valor padrão é **4 horas**.

4. Clique no botão **Aplicar**.

Configurar a definição de atraso de desligamento

Use o EWS para selecionar se a impressora deve ou não desligar após o período depois de o botão Liga/desliga ser pressionado.

Realize o procedimento a seguir para alterar a configuração Atraso no desligamento:

1. Abra o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP:

Impressoras conectadas diretamente

- a. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
- b. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.

(Apenas impressoras conectadas à rede)

- a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .

- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XXXXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Clique na guia **Sistema** e selecione **Configurações de Energia**.
3. Marque ou desmarque a opção **Atrasar quando as portas estiverem ativas**.

 **NOTA:** Quando esta opção for selecionada, a impressora não desligará a menos que todas as portas estejam inativas. Um link de rede ativo impedirá o desligamento da impressora.

Atualizar o firmware

A HP oferece atualizações periódicas da impressora. Siga estas etapas para atualizar o firmware da impressora para uma única impressora.

Atualizar o firmware usando o Utilitário de Atualização de Firmware

Use essas etapas para fazer download e instalar manualmente o Utilitário de atualização de firmware na HP.com.

 **NOTA:** Esse método é a única opção de atualização de firmware disponível para impressoras conectadas ao computador através de um cabo USB. Ele também funciona para impressoras conectadas a uma rede.

 **NOTA:** Você deve ter um driver de impressão instalado para utilizar esse método.

1. Acesse www.hp.com/go/support, selecione seu país/região ou idioma e clique no link **Software e drivers**.
2. Digite o nome da impressora no campo de pesquisa, pressione o botão **ENTER** e selecione a impressora na lista de resultados da pesquisa.
3. Selecione o sistema operacional.
4. Na seção **Firmware**, localize o **Utilitário de atualização de firmware**.
5. Clique em **Download**, clique em **Executar** e, em seguida, clique em **Executar** novamente.
6. Quando o utilitário inicializar, selecione a impressora na lista suspensa e clique em **Enviar firmware**.

 **NOTA:** Para imprimir uma página de configuração para verificar a versão do firmware instalado, antes ou após o processo de atualização, clique em **Imprimir config**.

7. Siga as instruções da tela para concluir a instalação e, em seguida, clique no botão **Sair** para fechar o utilitário.

8 Solução de problemas

- [Assistência ao cliente](#)
- [Aviso do laser](#)
- [Interpretar padrões de luz do painel de controle](#)
- [Restaurar os padrões de fábrica](#)
- [Uma mensagem "Nível de cartucho baixo" ou "Nível de cartucho muito baixo" é exibida](#)
- [A impressora não coleta o papel ou apresenta alimentação incorreta](#)
- [Eliminar atolamentos de papel](#)
- [Melhorar a qualidade da impressão](#)
- [Resolução de problemas de qualidade de impressão](#)
- [Melhorar a qualidade da imagem da cópia e da digitalização](#)
- [Solucionar problemas de rede sem fio](#)

Para obter mais informações:

As informações a seguir estão corretas no momento da publicação. Para obter mais informações atuais, consulte www.hp.com/support/ljm28mfp.

A ajuda integral da HP para a impressora inclui as seguintes informações:

- Instalar e configurar
- Conhecer e usar
- Solução de problemas
- Fazer download de atualizações de software e firmware
- Participar de fóruns de suporte
- Localizar informações de garantia e reguladoras

Assistência ao cliente

Obtenha suporte por telefone no seu país/região	Os números de telefones por país/região estão no folheto que vem na caixa, junto com a impressora, ou em www.hp.com/support/ .
Tenha em mãos o nome da impressora, o número de série, a data da aquisição e a descrição do problema	
Obtenha suporte 24 horas via Internet e baixe utilitários de software e drivers	www.hp.com/support/ljM28MFP
Solicite acordos de manutenção e serviços adicionais da HP	www.hp.com/go/carepack
Registrar a impressora	www.register.hp.com

Aviso do laser



CAUTION - CLASS 3B INVISIBLE LASER RADIATION WHEN OPEN. AVOID EXPOSURE TO THE BEAM.

ATTENTION - RAYONNEMENT LASER INVISIBLE DE CLASSE 3B EN CAS D'OUVERTURE. ÉVITEZ L'EXPOSITION AU FAISCEAU.

VORSICHT - UNSICHTBARE LASERSTRAHLUNG KLASSE 3B, WENN ABDECKUNG GEÖFFNET. NICHT DEM STRAHL AUSSETZEN.

PRECAUCIÓN – RADIACIÓN LÁSER INVISIBLE DE CLASE 3B PRESENTE AL ABRIR. EVITE LA EXPOSICIÓN AL HAZ.

VARNING - OSYNLIG LASERSTRÅLNING KLASSE 3B VID ÖPPEN LUCKA UNDVIK EXPONERING FÖR LASERSTRÅLNINGEN.

VAROITUS - LUOKAN 3B NÄKYMÄTTÖMÄLLE LASER-SÄTEILYÄ AVATTUNA. VÄLTÄ ALTISTUMISTA SÄTEELLE.

注意 - 打开时，存在不可见的 3B 类激光辐射，请避免接触该激光束。

주의 - 열리엔 등급 3B 비가시레이저방사선이방출됩니다. 광선에 노출을 피하십시오.

注意 - ここを開くとクラス 3B 不可視レーザー放射が出ます。ビームに身をさらさないこと。

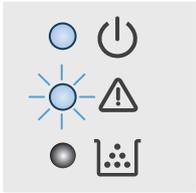
Interpretar padrões de luz do painel de controle

Se a impressora exige uma confirmação de usuário, o painel de controle de LED alterna entre **Go** e um código de status de dois dígitos. Se for necessário verificar a impressora, o painel de controle de LED alterna entre **Er** e um código de erro de dois dígitos. Use a tabela a seguir para determinar quaisquer problemas com a impressora.

Tabela 8-1 Legenda das luzes de status

	Símbolo para "luz apagada"
	Símbolo para "luz acesa"
	Símbolo para "luz piscando"

Tabela 8-2 Padrões de luz do painel de controle

Status de luz	Código do erro	Estado da impressora	Ação
O indicador de luz Attention (Atenção) piscará.	Go/01	A impressora está no modo de alimentação manual.	Carregue o tipo e o tamanho de papel corretos na bandeja de entrada. Pressione o botão Iniciar Cópia  para continuar.
	Go/02	A impressora está processando uma tarefa frente e verso manual.	Coloque as páginas na bandeja de entrada para imprimir os versos. Pressione o botão Iniciar Cópia  para continuar.
	Go/03	O tipo de papel ou tamanho do trabalho de impressão é diferente das configurações da bandeja.	Carregue o tipo e tamanho de papel correto na bandeja de entrada ou pressione o botão Iniciar cópia  para continuar com o papel carregado.
	Go/04	A impressora recebeu uma solicitação para registrar essa impressora no Google Cloud Print.	Pressione o botão Iniciar cópia  para confirmar essa solicitação.
	Go/05	A impressora recebeu uma solicitação para se conectar a ela usando Wi-Fi Direct.	Digite o PIN do relatório impresso em seu dispositivo móvel.
	Go/06	A impressora recebeu uma solicitação para se conectar a ela usando Wi-Fi Direct.	Pressione o botão Iniciar Cópia  para conectar.
	Go/P2	Um trabalho de ID de cópia foi iniciado.	Vire o cartão de identificação e pressione o botão ID de cópia para continuar.
Er/01	A bandeja de entrada está vazia.	Carregue a bandeja.	
Er/02	Uma porta está aberta.	Verifique se a tampa superior está totalmente fechada.	
Er/03	A impressora apresentou falha ao selecionar uma folha de papel para a impressão.	Pressione Iniciar Cópia  para continuar.	
Er/04	Há congestionamento de papel na bandeja de entrada.	Elimine o congestionamento.	
Er/05	Há congestionamento de papel na área do cartucho de toner.	Elimine o congestionamento.	

NOTA: O LED de suprimentos pode ou não pode estar nesse estado dependendo do status de suprimento.

Tabela 8-2 Padrões de luz do painel de controle (continuação)

Status de luz	Código do erro	Estado da impressora	Ação
	Er/06	Há congestionamento de papel no compartimento de saída.	Elimine o congestionamento.
	Er/25	O tamanho do papel carregado na bandeja não corresponde ao exigido para a tarefa de impressão.	Recoloque o papel ou pressione Iniciar Cópia  para prosseguir com o tamanho atualmente carregado.
	Er/26	A impressora apresentou um erro de mecanismo genérico.	Pressione Iniciar Cópia  para continuar. Se o erro persistir, desligue a impressora. Aguarde 30 segundos e ligue-a novamente.
	Er/81	Firmware incorreto foi carregado.	Pressione Iniciar Cópia  para continuar. Carregue o firmware correto.
A luz de Atenção está piscando e a luz Pronto está acesa.	Er/08	O suprimento atingiu um status muito baixo e está configurado para parar.	O cartucho que precisa ser substituído ou a configuração de cartucho precisa ser alterada para Continuar no EWS. Se o suprimento estiver configurado para Continuar , a luz de Suprimento estará acesa, mas nenhum código de erro será exibido.
As luzes de Atenção e Suprimento estão piscando e a luz Pronto está acesa.	Er/07	O suprimento está faltando ou instalado incorretamente.	Instale ou reinstale o suprimento.
	Er/11	Há um problema com o cartucho.	Verifique se o material de transporte foi removido do cartucho e que o cartucho seja compatível e não haja defeitos.
	Er/14	O cartucho de toner foi protegido e não pode ser usado nessa impressora.	Substitua o cartucho.
	Er/17	Um cartucho de toner não autorizado foi instalado.	Substitua o cartucho.
A luz de Atenção está piscando e as luzes Pronto e Continuar estão acesas.	Er/08	O suprimento atingiu um status muito baixo e está configurado para parar.	O cartucho que precisa ser substituído ou a configuração de cartucho precisa ser alterada para Continuar no EWS. Se o suprimento estiver configurado para Continuar , a luz de Suprimento estará acesa, mas nenhum código de erro será exibido.

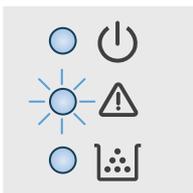
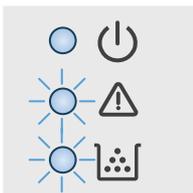
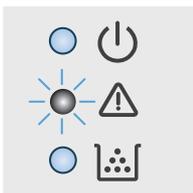


Tabela 8-2 Padrões de luz do painel de controle (continuação)

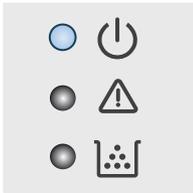
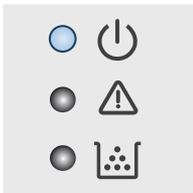
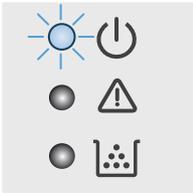
Status de luz	Código do erro	Estado da impressora	Ação
As luzes de Atenção e Pronto estão acesas.	Er/30	Há um problema com o scanner de mesa.	Desligue e ligue novamente o dispositivo. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte HP.
 <p>NOTA: O LED de suprimentos pode ou não pode estar nesse estado dependendo do status de suprimento.</p>	Er/50	Há um problema com o mecanismo de impressão.	Desligue e ligue novamente o dispositivo. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte HP.
	Er/51		
	Er/52		
	Er/54		
	Er/55		
	Er/58		
	Er/59		
	Er/66	Há um problema com o hardware sem fios.	Desligue e ligue novamente o dispositivo. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte HP.
A luz de Atenção está desligada e a luz Pronto está acesa.		A impressora está no modo Pronto. O visor LCD mostrará o valor atual para o número de cópias.	
 <p>NOTA: O LED de suprimentos pode ou não pode estar nesse estado dependendo do status de suprimento.</p>			
A luz Atenção está desligada e a luz Pronto está acesa, mas fraca.		A impressora está no modo de inatividade.	
 <p>NOTA: O LED de suprimentos pode ou não pode estar nesse estado dependendo do status de suprimento.</p>			

Tabela 8-2 Padrões de luz do painel de controle (continuação)

Status de luz	Código do erro	Estado da impressora	Ação
A luz Atenção está desligada e a luz Pronto está piscando. 		A impressora está processando um trabalho no momento. Para trabalhos de impressão e digitalização, o visor LCD mostrará o valor atual para o número de cópias. Para trabalhos de cópia, o visor LCD mostrará o número de cópias sendo processado. Para trabalhos de cópia de ID, o visor LCD mostrará "P1" durante a digitalização da parte frontal do cartão de identificação e mostrará "P2" durante a digitalização da parte de trás do cartão de identificação.	
As luzes Atenção e Pronto estão piscando.		A impressora está inicializando, limpando ou esfriando.	

Restaurar os padrões de fábrica

A restauração dos padrões de fábrica retorna todas as configurações de impressora e rede para os padrões de fábrica. A contagem de páginas não será redefinida. Para restaurar a impressora às configurações padrão de fábrica, siga estas etapas.

⚠ CUIDADO: A restauração nos padrões de fábrica retorna todas as configurações nos padrões de fábrica e também exclui todas as páginas armazenadas na memória.

1. Abra o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP:

Impressoras conectadas diretamente

- a. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
- b. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.

(Apenas impressoras conectadas à rede)

- a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .
- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XX.XXX/>

📝 NOTA: Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Na guia **Sistema**, clique em **Serviço**.
3. Na área **Restaurar Padrões**, clique no botão **Restaurar padrões**.

A impressora é reiniciada automaticamente.

Uma mensagem "Nível de cartucho baixo" ou "Nível de cartucho muito baixo" é exibida

Nível de cartucho está baixo: A impressora indica quando o nível de um cartucho está baixo. A real vida útil restante do cartucho pode variar. É recomendável ter um cartucho de substituição disponível quando a qualidade de impressão não for mais aceitável. O cartucho não precisa ser substituído no momento.

Continue imprimindo com o cartucho atual até que a redistribuição do toner não produza mais uma qualidade de impressão aceitável. Para redistribuir o toner, remova o cartucho do toner da impressora e o agite levemente o cartucho para trás e para frente sobre seu eixo horizontal. Para uma representação gráfica, consulte as instruções de substituição do cartucho. Reinsira o cartucho do toner na impressora e feche a tampa.

Nível de cartucho está muito baixo: A impressora indica quando o nível do cartucho está muito baixo. A real vida útil restante do cartucho pode variar. É recomendável ter um cartucho de substituição disponível quando a qualidade de impressão não for mais aceitável. Não é necessário substituir o cartucho de tinta nesse momento, a menos que a qualidade de impressão não seja mais aceitável.

Quando um cartucho de toner HP atinge um nível **Muito baixo**, a Garantia Premium Protection da HP para o cartucho de toner é encerrada.

Altere as configurações de "muito baixo"

Você pode alterar a maneira como a impressora reage quando os suprimentos alcançam um estado Muito baixo. Não é necessário restabelecer essas configurações ao instalar um novo cartucho de toner.

1. Abra o Servidor da Web Incorporado HP (EWS):

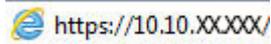
Impressoras conectadas diretamente

- a. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
- b. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.

(Apenas impressoras conectadas à rede)

- a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .

- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.



 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Selecione a guia **Sistema** e selecione **Configurações de Suprimento**.
3. Selecione uma das seguintes opções do menu suspenso **Configuração Muito Baixa (Cartucho Preto)** :
 - Selecione a opção **Parar** para configurar a impressora para não imprimir até a substituição do cartucho.
 - Selecione a opção **Continuar** para que a impressora envie um alerta quando o cartucho estiver chegando ao fim, sem interromper a impressão.

Pedir suprimento

Pedidos de suprimentos e papel	www.hp.com/go/suresupply
Peça por meio de provedores de serviço ou suporte	Entre em contato com um fornecedor autorizado de assistência técnica ou suporte HP.
Pedir usando o Servidor da Web Incorporado HP (EWS)	Para acessar, em um compatível em seu computador, digite o endereço IP ou o nome do host no campo de endereço/URL. O EWS contém um link para o site HP SureSupply, que fornece opções para a compra de suprimentos originais da HP.

A impressora não coleta o papel ou apresenta alimentação incorreta

Introdução

As seguintes soluções podem ajudar a resolver problemas se a impressora não estiver puxando papel da bandeja ou se estiver puxando várias folhas de uma vez. Uma destas situações pode resultar em congestionamentos de papel.

- [O produto não coleta papel](#)
- [O produto coleta várias folhas de papel](#)

O produto não coleta papel

Se o produto não coletar papel da bandeja, experimente as soluções a seguir.

1. Abra o produto e remova as folhas atoladas.
2. Coloque a bandeja com o tamanho de papel correto para seu trabalho.
3. Verifique se o tamanho do papel e o tipo estão definidos corretamente no painel de controle do produto.
4. Verifique se as guias de papel na bandeja estão ajustadas corretamente para o tamanho do papel. Ajuste as guias ao recuo apropriado na bandeja.
5. Os cilindros acima da bandeja podem estar contaminados. Limpe os cilindros com um tecido macio, que não solte pelos, umedecido com água.

O produto coleta várias folhas de papel

Se o produto coletar várias folhas de papel da bandeja, experimente as soluções a seguir.

1. Remova a pilha de papel da bandeja, dobre-a, gire-a 180° e vire-a ao contrário. *Não folheie o papel.* Recoloque a pilha de papel na bandeja.
2. Use apenas papel que atenda às especificações da HP para esse produto.
3. Use um papel que não esteja enrugado, dobrado ou danificado. Se necessário, use papel de um pacote diferente.
4. Verifique se a bandeja não está cheia demais. Se estiver, remova toda a pilha de papel da bandeja, endireite a pilha e recoloque algumas folhas na bandeja.
5. Verifique se as guias de papel na bandeja estão ajustadas corretamente para o tamanho do papel. Ajuste as guias ao recuo apropriado na bandeja.
6. Verifique se o ambiente de impressão está dentro das especificações recomendadas.

Eliminar atolamentos de papel

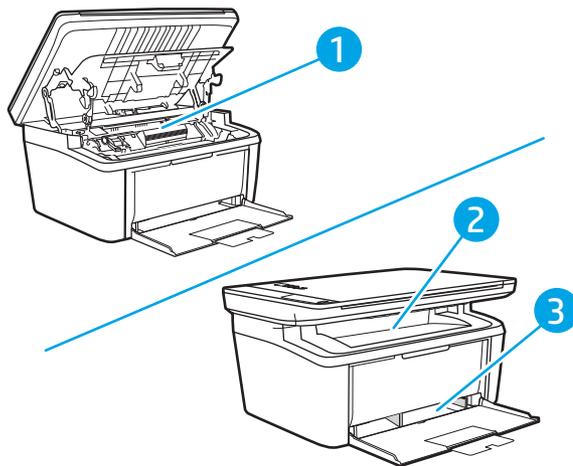
Introdução

As seguintes informações incluem instruções para a eliminação de atolamentos na impressora.

- [Locais de congestionamento](#)
- [Enfrentando congestionamentos de papel frequentes ou recorrentes?](#)
- [Como eliminar congestionamentos da bandeja de entrada](#)
- [Como eliminar congestionamentos de dentro do produto](#)
- [Como eliminar congestionamentos das áreas de saída](#)

Locais de congestionamento

atolamentos podem ocorrer nas seguintes partes do produto.



1	Áreas internas
2	Bandeja de entrada
3	Compartimento de saída

 **NOTA:** Os congestionamentos podem ocorrer em mais de um local.

Enfrentando congestionamentos de papel frequentes ou recorrentes?

Siga essas etapas para resolver problemas com congestionamentos de papel frequentes. Se a primeira etapa não resolver o problema, continue com a próxima etapa até que o problema seja resolvido.

1. Se o papel ficar atolado na impressora, elimine o congestionamento e imprima uma página de configuração para testar a impressora.
2. Verifique se a bandeja está configurada para o tamanho e o tipo de papel corretos. Ajustar as configurações do papel, se necessário.

- a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
 - i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .
- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XXXXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

- c. Clique na guia **Sistema** e clique na página **Configurações do Papel**.
 - d. Selecione o tipo de papel que está na bandeja.
 - e. Selecione o tamanho do papel que está na bandeja.
3. Desligue a impressora, aguarde por 30 segundos e, então, ligue-a novamente.
 4. Imprima uma página de limpeza para remover o excesso de toner do interior da impressora.
 - a. Abra o Assistente da Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
 - b. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.
 - c. Na guia **Sistema**, clique em **Serviço**.
 - d. Na área **Modo de limpeza do fusor**, clique em **Iniciar** para dar início ao processo de limpeza.
 5. Imprimir uma página de configuração para testar a impressora.

- a. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
- b. Solte o botão Iniciar Cópia .

Se nenhuma dessas etapas resolver o problema, a impressora pode precisar de manutenção. Entre em contato com o Suporte ao cliente HP.

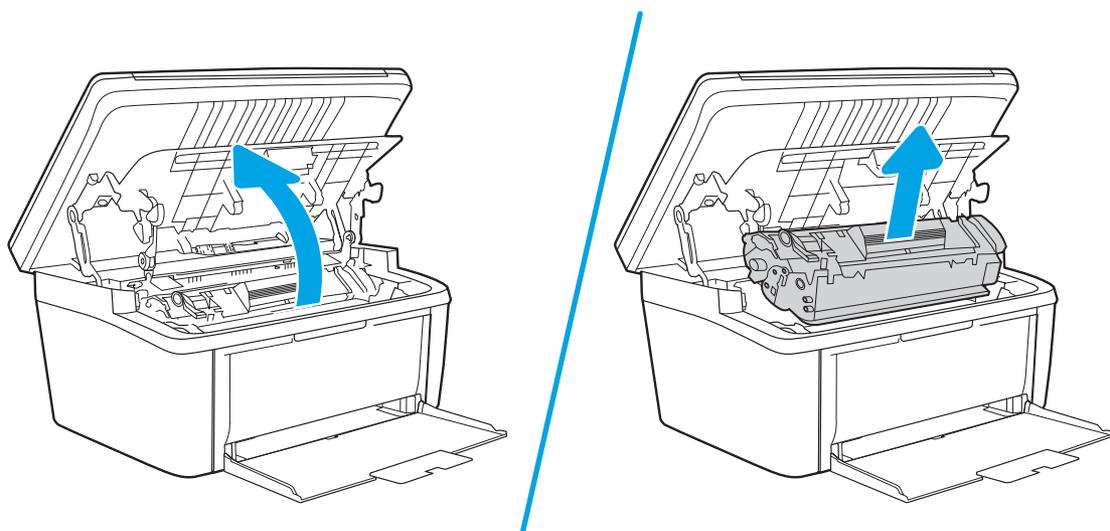
Como eliminar congestionamentos da bandeja de entrada

⚠ CUIDADO: Não use objetos pontiagudos, como pinças ou alicates, para remover congestionamentos. Os danos causados por objetos pontiagudos não serão cobertos pela garantia.

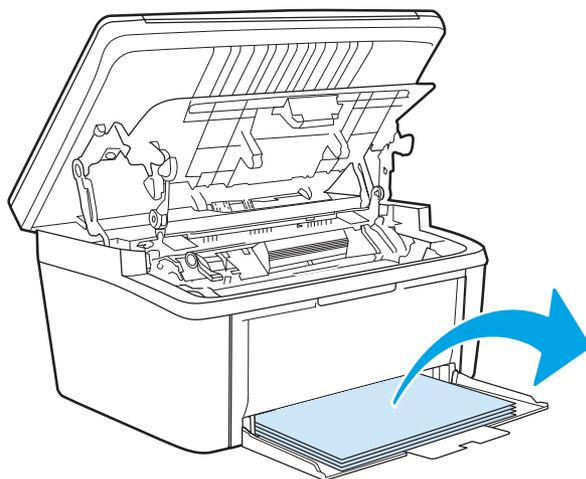
Ao remover a mídia congestionada, puxe-a em posição vertical para fora do produto. Puxar a mídia congestionada para fora em ângulo pode danificar o produto.

📝 NOTA: Dependendo da localização do atolamento, poderão ser necessárias algumas das seguintes etapas.

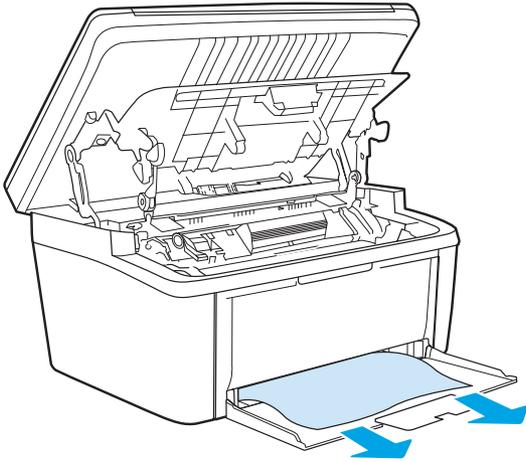
1. Abra a porta do cartucho de impressão e remova o cartucho antigo.



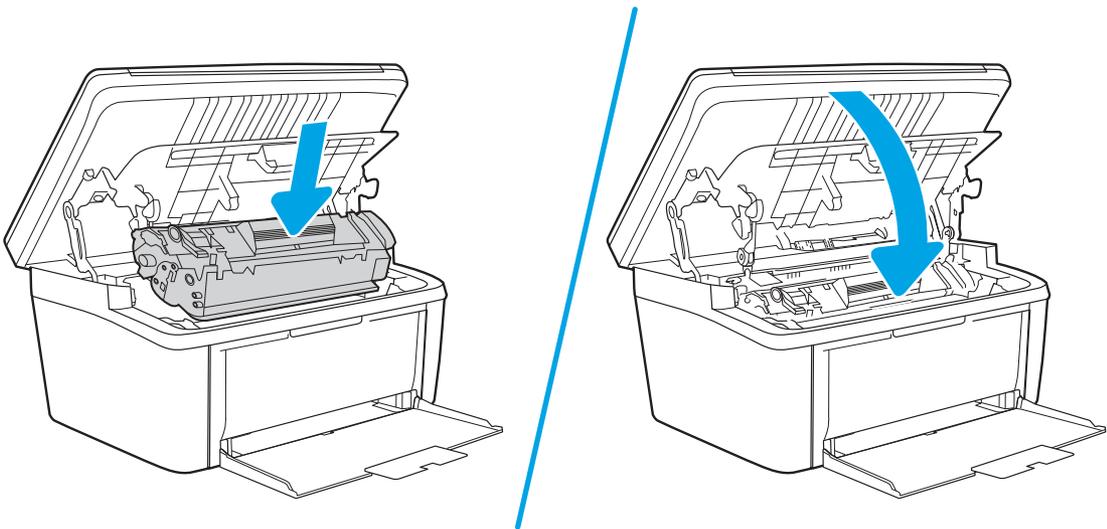
2. Remova a pilha de mídia da bandeja de entrada.



3. Com as duas mãos, pegue as laterais da mídia atolada mais visível (incluindo a parte do meio) e puxe-a cuidadosamente até soltá-la do produto.

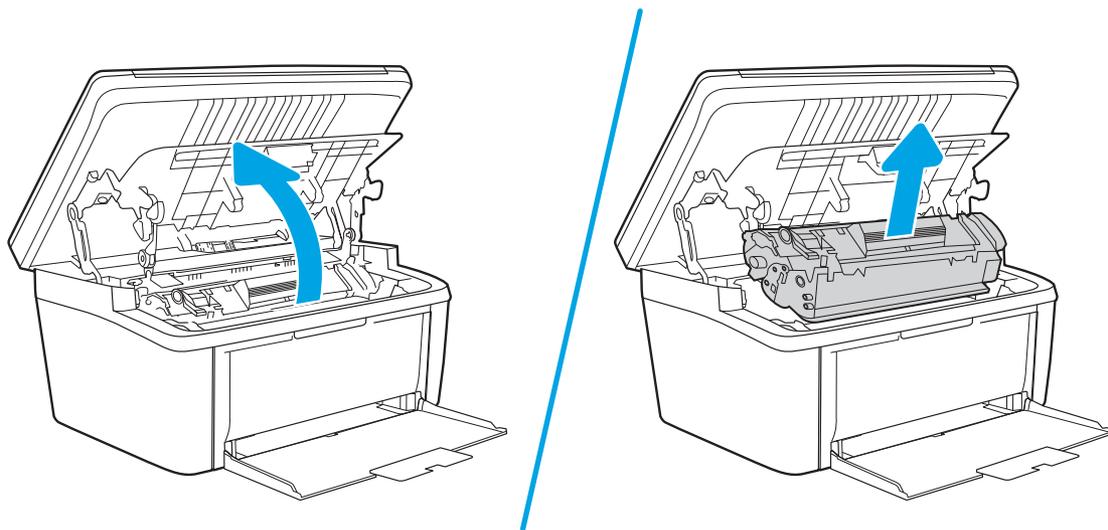


4. Reinstale o cartucho de impressão e feche a porta.



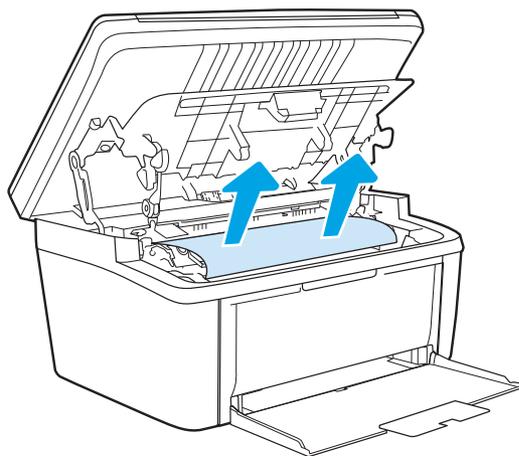
Como eliminar congestionamentos de dentro do produto

1. Abra a porta do cartucho de impressão e remova o cartucho antigo.

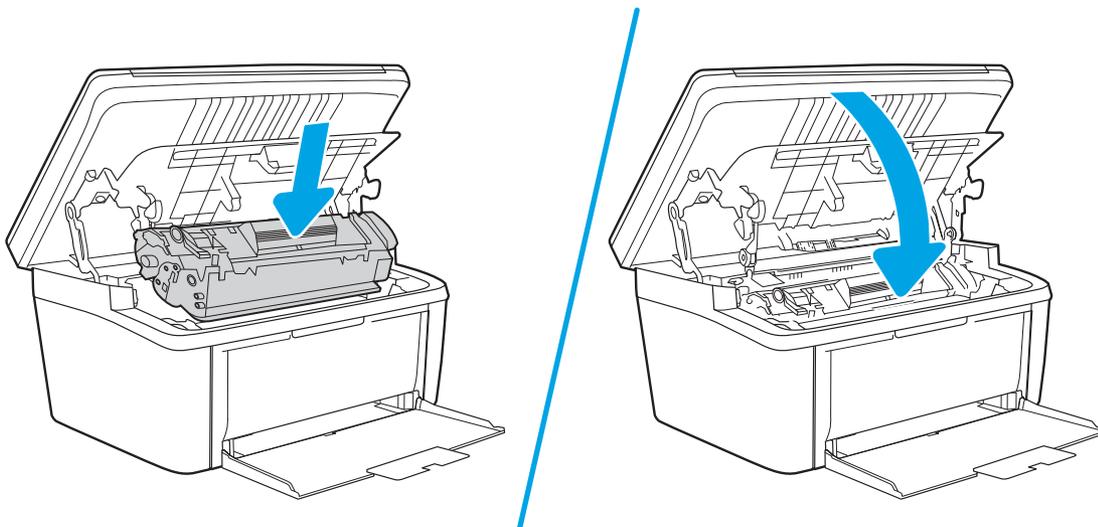


⚠ CUIDADO: Para evitar danos, não exponha o cartucho de impressão à luz. Cubra-o com uma folha de papel.

2. Se conseguir ver o papel congestionado, pegue-o com cuidado e retire-o do produto lentamente.



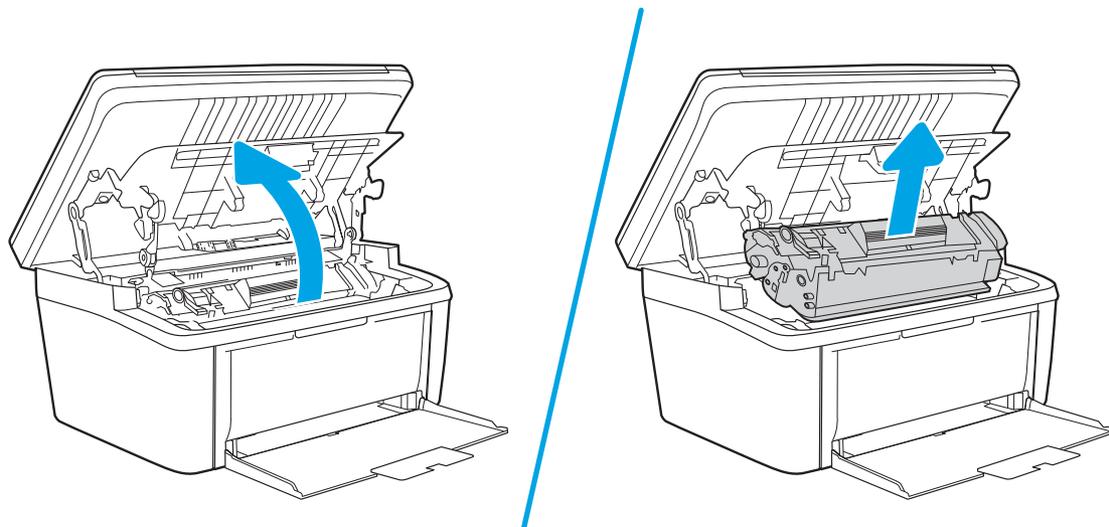
3. Reinstale o cartucho de impressão e feche a porta.



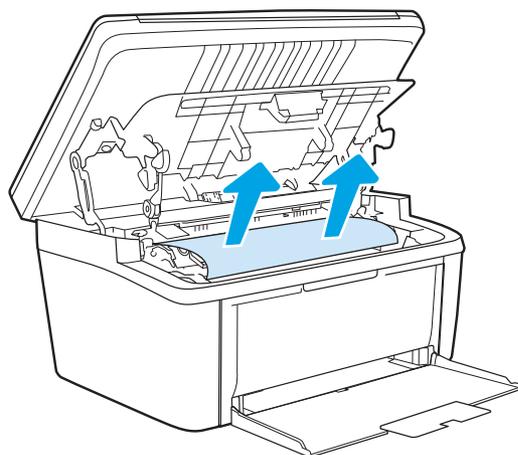
Como eliminar congestionamentos das áreas de saída

⚠ CUIDADO: Não use objetos pontiagudos, como pinças ou alicates, para remover congestionamentos. Os danos causados por objetos pontiagudos não serão cobertos pela garantia.

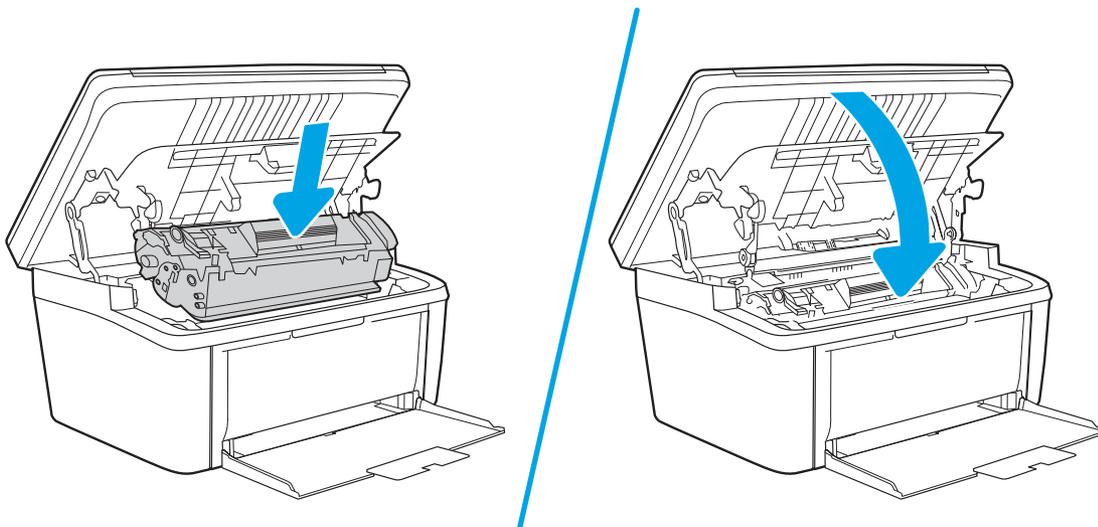
1. Abra a porta do cartucho de impressão e remova o cartucho antigo.



2. Mantenha a porta do cartucho de impressão aberta e, com as duas mãos, segure a lateral da mídia que estiver mais visível (inclusive o meio) e puxe-a cuidadosamente para fora da impressora.



3. Reinstale o cartucho de impressão e feche a porta.



Melhorar a qualidade da impressão

- [Introdução](#)
- [Atualize o firmware da impressora](#)
- [Imprimir a partir de outro programa de software](#)
- [Verifique a configuração do tipo de papel para o trabalho de impressão](#)
- [Verificar o status do cartucho de toner](#)
- [Limpeza de cartucho](#)
- [Imprima uma página de limpeza](#)
- [Inspeccionar visualmente o cartucho de toner](#)
- [Verificar o papel e o ambiente de impressão](#)
- [Ajustar a Densidade de Impressão](#)

Introdução

As informações a seguir fornecem etapas para solucionar problemas de qualidade de impressão, incluindo os seguintes:

- Manchas
- Impressão turva
- Impressão escura
- Impressão clara
- Faixas
- Toner ausente
- Pontos de toner dispersos
- Toner solto
- Imagens inclinadas

Para resolver estes ou outros problemas de qualidade de imagem, tente as seguintes soluções na ordem indicada.

Para obter informações sobre a correção de defeitos específicos de imagem, consulte a seção Resolução de problemas de qualidade de impressão deste Guia do usuário.

Atualize o firmware da impressora

Tente atualizar o firmware da impressora. Para obter mais informações, consulte a seção Atualizar o firmware deste Guia do usuário.

Imprimir a partir de outro programa de software

Tente imprimir a partir de outro programa. Se a página for impressa corretamente, o problema está no programa de software usado para imprimir.

Verifique a configuração do tipo de papel para o trabalho de impressão

Verifique a configuração de tipo do papel ao imprimir de um programa de software e se a as páginas impressas têm manchas, impressão escura ou impressiva, papel enrolado, gotas de toner espalhadas, toner solto ou pequenas áreas sem toner.

Verificar a configuração do tipo de papel na impressora

1. Abra a bandeja.
2. Verifique se a bandeja está carregada com o tipo correto de papel.
3. Feche a bandeja.

Verificar a configuração do tipo de papel (Windows)

1. No programa de software, selecione a opção **Imprimir**.
2. Selecione a impressora e, em seguida, clique no botão **Propriedades** ou **Preferências**.
3. Clique na guia **Papel/Qualidade**.
4. Na lista suspensa **Tipo de papel**, clique na opção **Mais...**
5. Amplie a lista de opções **O tipo é:** opções.
6. Expanda a categoria de tipos de papel que melhor descreve o seu papel.
7. Selecione a opção para o tipo de papel em uso e clique no botão **OK**.
8. Clique no botão **OK** para fechar a caixa de diálogo **Propriedades do documento**. Na caixa de diálogo **Imprimir**, clique no botão **OK** para imprimir o trabalho.

Verificar a configuração do tipo de papel (OS X)

1. Clique no menu **Arquivo** e na opção **Imprimir**.
2. No menu **Impressora**, selecione a impressora.
3. Por padrão, o driver de impressão exibe o menu **Cópias e páginas**. Abra a lista suspensa de menus e clique no menu **Acabamento**.
4. Selecione um tipo na lista suspensa **Tipo de mídia**.
5. Clique no botão **Imprimir**.

Verificar o status do cartucho de toner

Siga estas etapas para verificar a quantidade estimada remanescente nos cartuchos de toner e, se aplicável, o status de outras peças de manutenção substituíveis.

Etapa 1: Localizar informações sobre suprimentos na página de configuração

As informações de suprimentos são encontradas na página de configuração.

1. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
2. Solte o botão Iniciar Cópia .

Etapa dois: verificar o status dos suprimentos;

1. Examine o relatório de status de suprimentos para verificar o percentual de vida útil que resta aos cartuchos de toner e, se aplicável, o status de outras peças de manutenção substituíveis.

Podem ocorrer problemas de qualidade de impressão ao usar um cartucho de toner que está próximo do fim previsto. O relatório de configuração indica quando o nível de um suprimento está muito baixo.

Quando um cartucho de toner HP atinge um nível muito baixo, a Garantia Premium Protection da HP para o cartucho de toner é encerrada.

Não é necessário substituir o cartucho de toner nesse momento, a menos que a qualidade de impressão não seja mais aceitável. É recomendável ter um cartucho de substituição disponível para instalar quando a qualidade de impressão não for mais aceitável.

Se você perceber que precisa substituir um cartucho de toner ou outras peças de manutenção substituíveis, o relatório de configuração lista o número de peças originais HP.

2. Verifique se você está utilizando um cartucho original HP.

Um cartucho de toner HP genuíno tem "HP" gravado ou possui o logotipo da HP. Para obter mais informações sobre como identificar cartuchos HP, acesse www.hp.com/go/learnaboutsupplies.

Limpeza de cartucho

Durante o processo de impressão, cartuchos podem estar contaminados pela poeira do papel e causar problemas de qualidade de impressão, como problemas de plano de fundo, faixas escuras verticais ou faixas horizontais repetitivas.

Siga essas etapas para melhorar os problemas de qualidade de impressão mencionados acima:

1. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.



NOTA: Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Clique na guia **Sistema**, e depois em **Serviço**.
3. Na área **Modo de limpeza do cartucho**, clique em **Iniciar** para dar início ao processo de limpeza.

Ou use o procedimento a seguir para iniciar o modo de limpeza do cartucho:

1. Abra o Assistente da Impressora HP.

- Windows 10: No menu **Iniciar**, clique em **Todos os aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - Windows 8.1: Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - Windows 8: Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - Windows 7: Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
2. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e depois **Caixa de ferramentas do dispositivo HP**.
 3. Na guia **Sistema**, clique em **Serviço**.
 4. Na área **Modo de limpeza do cartucho**, clique em **Iniciar** para dar início ao processo de limpeza.

Imprima uma página de limpeza

Durante o processo de impressão, partículas de papel, toner e poeira podem se acumular dentro da impressora e causar problemas de qualidade de impressão, como manchas ou respingos de toner, manchas de tinta, linhas ou marcas repetidas.

Use o procedimento a seguir para imprimir uma página de limpeza.

1. Abra o Assistente de Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito em uma área vazia da tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
2. No Assistente de Impressora HP, selecione **Imprimir** e, em seguida, selecione **Caixa de Ferramentas do Dispositivo HP**.
3. Na guia **Sistema**, clique em **Serviço**.
4. Na área **Modo de limpeza do fusor**, clique em **Iniciar** para dar início ao processo de limpeza.

Inspecionar visualmente o cartucho de toner

Siga estes passos para inspecionar cada cartucho de toner.

1. Remova os cartuchos de toner da impressora e verifique se a fita de proteção foi retirada.
2. Verifique se há danos no chip da memória.
3. Examine a superfície do tambor de imagem verde.

 **CUIDADO:** Não toque no tambor de imagem. Impressões digitais no tambor de imagem podem causar problemas na qualidade de impressão.

4. Se houver algum arranhão, impressão digital ou outro dano no tambor de imagem, substitua o cartucho de toner.
5. Reinstale o cartucho de toner e imprima algumas páginas para ver se o problema foi resolvido.

Verificar o papel e o ambiente de impressão

Etapa um: Usar papel que atenda às especificações da HP

Alguns problemas de qualidade de impressão surgem com o uso de papel que não atende às especificações da HP.

- Sempre use um tipo e uma gramatura de papel aceitos pela impressora.
- Use papel de boa qualidade e sem cortes, rasgos, manchas, partículas soltas, poeira, rugas, lacunas e bordas enroladas ou curvas.
- Use papel que não tenha sido usado para impressão anteriormente.
- Use papel que não contenha material metálico, como glitter.
- Use papel desenvolvido para impressoras a laser. Não use papel destinado somente a impressoras jato de tinta.
- Não use papel excessivamente áspero. Usar papel mais liso geralmente resulta em melhor qualidade de impressão.

Etapa dois: Verificar o ambiente

O ambiente pode afetar diretamente a qualidade de impressão e é uma causa comum para problemas de qualidade de impressão e de alimentação de papel. Tente estas soluções:

- Mova a impressora para longe de locais com correntes de ar, como ventos de ar condicionado ou janelas ou portas abertas.
- Assegure-se que a impressora não esteja exposta a temperaturas nem umidade fora de das especificações técnicas da impressora.
- Não coloque a impressora em um espaço confinado, como um armário.
- Coloque a impressora em uma superfície firme e plana.
- Remova qualquer coisa que esteja bloqueando as ventoinhas da impressora. A impressora requer um bom fluxo de ar em todos os lados, incluindo a parte superior.
- Proteja a impressora de fragmentos suspensos no ar, vapor, graxa ou de qualquer outro elemento que possa deixar resíduos no seu interior.

Ajustar a Densidade de Impressão

Execute as seguintes etapas para ajustar a densidade de impressão.

1. Abra o Servidor da Web Incorporado HP (EWS):

Impressoras conectadas diretamente

- a. Abra o Assistente da Impressora HP.

- **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito do mouse em uma área vazia na tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
- b. No Assistente da Impressora HP, selecione **Imprimir** e selecione **HP Toolbox do Dispositivo**.

(Apenas impressoras conectadas à rede)

- a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.
- i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .
- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XX.XXX/>

 **NOTA:** Se o navegador da Web exibir uma mensagem indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Clique na guia **Sistema** e, em seguida, selecione **Configuração do sistema** no painel de navegação esquerdo.
3. Selecione as configurações de densidade corretas.
4. Pressione **Aplicar** para salvar as alterações.

Resolução de problemas de qualidade de impressão

- [Introdução](#)
- [Solução de problemas de qualidade de impressão](#)

Introdução

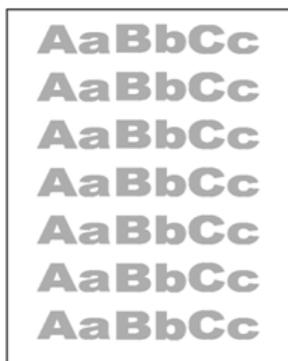
As informações a seguir fornecem etapas de solução de problemas para corrigir defeitos na imagem, incluindo os seguintes:

- Impressão clara
- Fundo cinza ou impressão escura
- Páginas em branco
- Páginas pretas
- Faixas claras ou escuras
- Listras claras ou escuras
- Toner ausente
- Imagens inclinadas
- Cores não alinhadas
- Papel enrolado

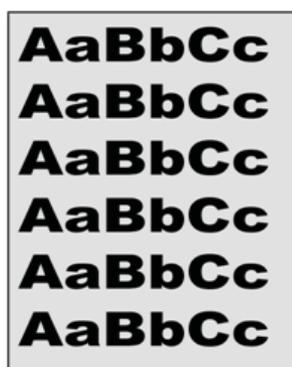
Solução de problemas de qualidade de impressão

Tabela 8-3 Referência rápida da tabela de defeitos de imagem

[Tabela 8-4 Impressão clara na página 85](#)



[Tabela 8-5 Fundo cinza ou impressão escura na página 86](#)

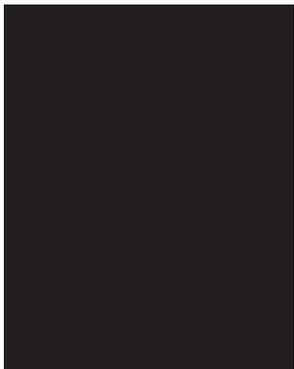


[Tabela 8-6 Página em branco — não imprime na página 86](#)



Tabela 8-3 Referência rápida da tabela de defeitos de imagem (continuação)

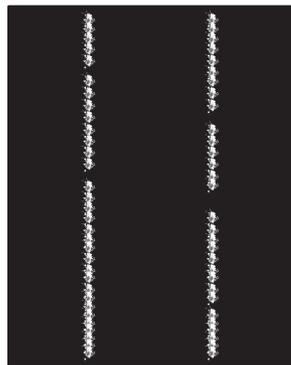
[Tabela 8-7](#) Página preta na página 87



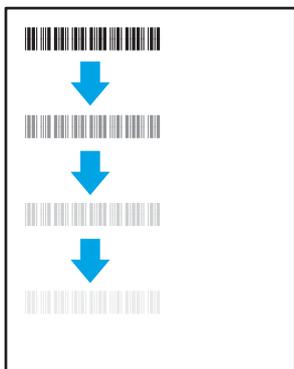
[Tabela 8-8](#) Defeitos contrastantes na página 87



[Tabela 8-9](#) Defeitos de Faixas na página 88



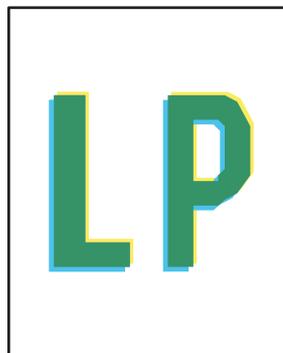
[Tabela 8-10](#) Defeitos de fixação/fusor na página 89



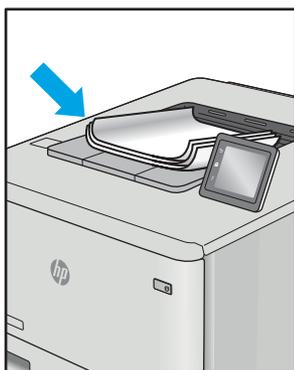
[Tabela 8-11](#) Defeitos de colocação de imagens na página 89



[Tabela 8-12](#) Defeitos de registro do plano de cores (somente modelos coloridos) na página 90



[Tabela 8-13](#) Defeitos de saída na página 91



Normalmente, é possível utilizar os mesmos passos para solucionar defeitos de imagem, seja qual for a causa. Utilize as etapas a seguir como um ponto de partida para a solução de problemas de defeitos de imagem.

1. Reimprima o documento. Defeitos de qualidade de impressão podem ser intermitentes por natureza ou podem desaparecer completamente com a impressão contínua.
2. Verifique a condição do cartucho. Se um cartucho estiver em estado **Muito Baixo** (ultrapassado a vida útil nominal), substitua o cartucho.
3. Verifique se as configurações do driver e do modo de impressão da bandeja são compatíveis com a mídia carregada na bandeja. Tente usar um conjunto de mídia diferente ou uma bandeja diferente. Tente usar um cabo de impressão diferente.
4. Verifique se a impressora está dentro do intervalo de temperatura/umidade operacional compatível.
5. Sempre utilize papel com tipo, tamanho e gramatura compatíveis com a impressora. Consulte a página de suporte da impressora em support.hp.com para obter uma lista dos tamanhos e tipos de papel compatíveis com a impressora.

 **NOTA:** O termo "fusão" refere-se à parte do processo de impressão em que o toner é afixado ao papel.

Os exemplos a seguir descrevem o papel tamanho carta que foi inserido na impressora com a margem curta primeiro.

Tabela 8-4 Impressão clara

Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Impressão clara:</p> <p>O conteúdo impresso na página inteira está claro ou desbotado.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Reimprima o documento. 2. Remova o cartucho e agite-o para redistribuir o toner. 3. Verifique se o cartucho está instalado corretamente. 4. Imprima um relatório de configuração e verifique a vida útil restante do cartucho. 5. Substitua o cartucho. 6. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Tabela 8-5 Fundo cinza ou impressão escura

Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Fundo cinza ou impressão escura:</p> <p>A imagem ou o texto está mais escuro do que esperado.</p>		<ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o papel nas bandejas já não tenha passado pela impressora.2. Use um tipo de papel diferente.3. Reimprima o documento.4. Somente para modelos monocromáticos: No EWS da impressora, acesse o menu Ajustar Densidade do Toner e, em seguida, ajuste a densidade do toner para um nível mais baixo.5. Verifique se a impressora está dentro da faixa de temperatura e umidade operacional compatível.6. Substitua o cartucho.7. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Tabela 8-6 Página em branco — não imprime

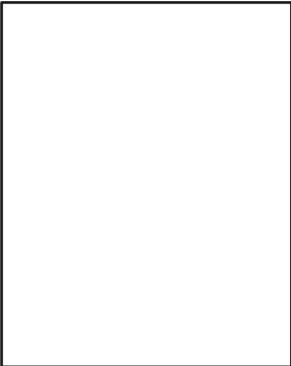
Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Página em branco — não imprime:</p> <p>A página está completamente em branco, sem nenhuma impressão.</p>		<ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o cartucho é original da HP.2. Verifique se o cartucho está instalado corretamente.3. Imprima com um cartucho de diferente.4. Verifique o tipo de papel na bandeja de papel e ajuste as configurações da impressora para fazer a correspondência. Se necessário, selecione um tipo de papel mais leve.5. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Tabela 8-7 Página preta

Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Página preta:</p> <p>A página impressa está preta.</p>		<ol style="list-style-type: none">1. Inspeccione visualmente o cartucho para verificar se há danos.2. Verifique se o cartucho está instalado corretamente.3. Substitua o cartucho4. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Tabela 8-8 Defeitos contrastantes

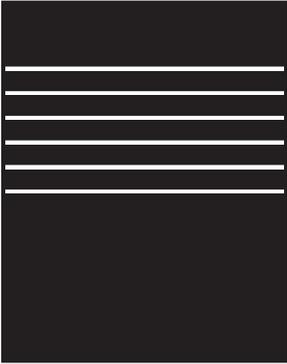
Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Faixas repetidas com grande distância entre si e faixas de impulso:</p> <p>Linhas escuras ou claras, que se repetem no comprimento da página. Elas podem ser nítidas ou suaves por natureza. O defeito aparece apenas nas áreas de preenchimento, não em textos ou seções sem conteúdo impresso.</p>		<ol style="list-style-type: none">1. Reimprima o documento.2. Substitua o cartucho.3. Use um tipo de papel diferente.4. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Tabela 8-9 Defeitos de Faixas

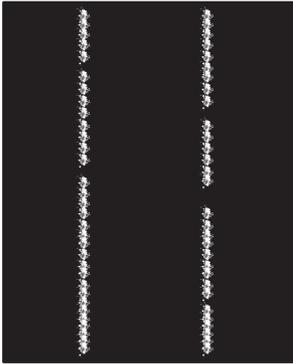
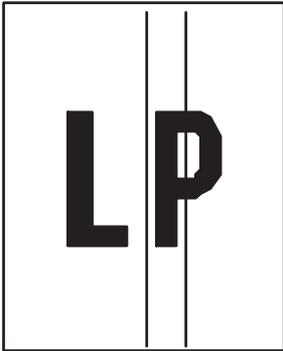
Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Listras verticais claras:</p> <p>Listras claras que geralmente se espalham pelo comprimento da página. O defeito aparece apenas nas áreas de preenchimento, não em textos ou seções sem conteúdo impresso.</p>	 A imagem mostra uma página totalmente preta com duas listras verticais brancas e irregulares que se estendem do topo ao fundo da página.	<ol style="list-style-type: none">1. Reimprima o documento.2. Remova o cartucho e agite-o para redistribuir o toner.3. Se o problema continuar, acesse support.hp.com. <p>NOTA: Faixas verticais claras e escuras podem ocorrer quando o ambiente de impressão está fora do intervalo de temperatura ou umidade especificado. Consulte as especificações ambientais da impressora para obter os níveis de temperatura e umidade permitidos.</p>
<p>Listas verticais escuras e listras de limpeza da ITB (somente em modelos coloridos):</p> <p>Linhas escuras que aparecem no comprimento da página. O defeito pode ocorrer em qualquer lugar da página, em áreas de preenchimento ou em seções sem conteúdo impresso.</p>	 A imagem mostra uma página branca com o texto 'LP' em grande fonte preta. Duas listras verticais escuras e irregulares aparecem sobre o texto e se estendem ao longo da página.	<ol style="list-style-type: none">1. Reimprima o documento.2. Remova o cartucho e agite-o para redistribuir o toner.3. Imprimir uma página de limpeza.4. Verifique o nível de toner no cartucho.5. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Tabela 8-10 Defeitos de fixação/fusor

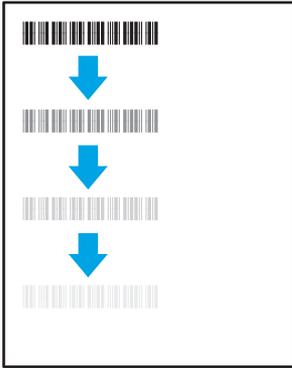
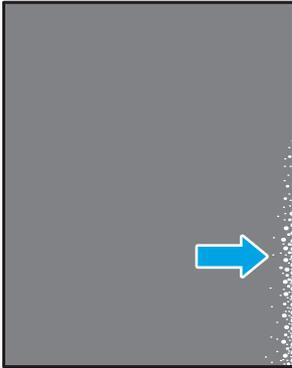
Descrição	Fixação/fusor	Possíveis soluções
<p>Deslocamento do fusor a quente (sombra):</p> <p>Sombras leves, ou deslocamentos, da imagem se repetem ao longo da página. A imagem repetida pode esmaecer com cada recorrência.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Reimprima o documento. 2. Verifique o tipo de papel na bandeja de papel e ajuste as configurações da impressora para fazer a correspondência. Se necessário, selecione um tipo de papel mais leve. 3. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.
<p>Fusão com má qualidade:</p> <p>O toner sair ao longo a borda de página. Este defeito é mais comum nas bordas dos trabalhos de alta cobertura e em tipos de mídia leve, mas pode ocorrer em qualquer lugar da página.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Reimprima o documento. 2. Verifique o tipo de papel na bandeja de papel e ajuste as configurações da impressora para fazer a correspondência. Se necessário, selecione um tipo de papel mais pesado. 3. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

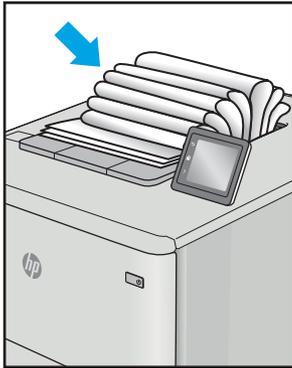
Tabela 8-11 Defeitos de colocação de imagens

Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Margens e inclinação:</p> <p>A imagem não está centralizada ou aparece inclinada na página. O defeito ocorre quando o papel não estiver posicionado adequadamente à medida que ele é puxado da bandeja e se move pelo caminho do papel.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Reimprima o documento. 2. Remova o papel e, em seguida, recarregue a bandeja. Assegure-se de todas as bordas de papel estejam alinhadas em todos os lados. 3. Certifique-se de que o topo da pilha está esteja abaixo do indicador de bandeja cheia. Não encha demais a bandeja. 4. Certifique-se que as guias de papel estejam ajustadas ao tamanho correto de papel. Não ajuste as guias do papel firmemente contra a pilha de papel. Ajuste-as às indentações ou marcações na bandeja. 5. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Tabela 8-12 Defeitos de registro do plano de cores (somente modelos coloridos)

Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Registro do plano de cores:</p> <p>Um ou mais planos de cores não está alinhado aos outros planos de cores. O erro primário normalmente ocorrerá com amarelo.</p>		<ol style="list-style-type: none">1. Reimprima o documento.2. A partir do painel de controle da impressora, calibre a impressora.3. Se um cartucho de impressão atingir o estado Muito baixo ou se a impressão estiver muito desbotada, substitua o cartucho.4. No painel de controle da impressora, use o recurso de Restaurar calibração para redefinir as configurações de calibração da impressora aos padrões de fábrica.5. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Tabela 8-13 Defeitos de saída

Descrição	Exemplo	Possíveis soluções
<p>Ondulação de saída:</p> <p>O papel impresso apresenta ondulação nas bordas. A borda enrolada pode estar junto com o lado curto ou longo do papel. Dois tipos de enrolamento são possíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enrolamento positivo: O papel se enrola em direção ao lado impresso. O defeito ocorre em ambientes secos ou ao imprimir páginas de alta cobertura.• Enrolamento negativo: O papel se enrola longe do lado impresso. O defeito ocorre em ambientes muito úmidos ou ao imprimir páginas de baixa cobertura.		<ol style="list-style-type: none">1. Reimprima o documento.2. Enrolamento positivo: No EWS da impressora, selecione um tipo de papel mais pesado. O tipo de papel com mais gramatura cria maior temperatura para impressão. Enrolamento negativo: No EWS da impressora, selecione um tipo de papel mais leve. O tipo de papel mais leve cria uma temperatura mais baixa para imprimir. Tente armazenamento o papel em um ambiente seco antes de usar ou utilize papel recém-aberto.3. Imprima em modo dúplex.4. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.
<p>Empilhamento de saída:</p> <p>O papel não fica bem empilhado na bandeja de saída. A pilha pode estar irregular, inclinada, ou as páginas podem ser empurradas para fora da bandeja e para o chão. Qualquer uma das seguintes condições pode causar esse defeito:</p> <ul style="list-style-type: none">• Extrema ondulação de papel• O papel na bandeja fica enrugado ou deformado• O papel é um tipo de papel não padrão, como envelopes• A bandeja de saída está cheia demais		<ol style="list-style-type: none">1. Reimprima o documento.2. Aumente a extensão do compartimento de saída.3. Se o defeito for causado pela extrema ondulação no papel, finalize as etapas de solução de problemas de Enrolamento de saída.4. Use um tipo de papel diferente.5. Use papel recém-aberto.6. Remova o papel da bandeja de saída antes que a bandeja fique muito cheia.7. Se o problema continuar, acesse support.hp.com.

Melhorar a qualidade da imagem da cópia e da digitalização

Introdução

Se a impressora estiver com problemas de qualidade de imagem, verifique primeiro se você está usando produtos originais de alta qualidade. Se o problema persistir, tente as seguintes soluções na ordem indicada para resolver o problema.

- [Verificar se o vidro do scanner está sujo e manchado](#)
- [Verifique as configurações do papel](#)
- [Otimizar para texto ou imagens](#)
- [Cópia margem a margem](#)

Se o problema não for resolvido, consulte “Melhorar a qualidade de impressão” para obter mais soluções.

Verificar se o vidro do scanner está sujo e manchado

Com o tempo, partículas podem se acumular no vidro e na tampa plástica traseira do scanner e, como resultado, afetar o desempenho. Execute o seguinte procedimento para limpar o scanner.

1. Pressione o botão Liga/Desliga para desligar a impressora e depois desconecte o cabo de alimentação do aparelho.
2. Abra a tampa do scanner.
3. Limpe o vidro do scanner e o suporte plástico branco abaixo dele com um pano macio ou uma esponja umedecida em limpador de vidro não-abrasivo.

 **CUIDADO:** Não use abrasivos, acetona, benzeno, amônia, álcool etílico ou tetracloreto de carbono em nenhuma parte da impressora, pois poderão danificá-la. Não coloque líquidos diretamente no vidro ou no cilindro. Eles poderão vazar e danificar a impressora.

4. Seque o vidro e as peças plásticas com uma camurça ou uma esponja de celulose para evitar manchas.
5. Conecte o cabo de alimentação e pressione o botão Liga/Desliga para ligar a impressora.

Verifique as configurações do papel

1. Abra o Servidor da Web Incorporado HP (EWS):
 - a. Abra o Assistente de Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.

- **Windows 8:** Clique com o botão direito em uma área vazia da tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
- b. No Assistente de Impressora HP, selecione **Imprimir** e, em seguida, selecione **Caixa de Ferramentas do Dispositivo HP**.
2. Na guia **Sistemas**, clique em **Configuração de papel**.
3. Altere as configurações necessárias e clique em **Aplicar**.

Otimizar para texto ou imagens

1. Abra o Servidor da Web Incorporado HP (EWS):
 - a. Abra o Assistente de Impressora HP.
 - **Windows 10:** No menu **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos**, clique em **HP** e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8.1:** Clique na seta para baixo no canto inferior esquerdo da tela **Iniciar** e selecione o nome da impressora.
 - **Windows 8:** Clique com o botão direito em uma área vazia da tela **Iniciar**, clique em **Todos os Aplicativos** na barra de aplicativos e, em seguida, selecione o nome da impressora.
 - **Windows 7:** Na área de trabalho do computador, clique em **Iniciar**, selecione **Todos os Programas**, clique em **HP**, clique na pasta da impressora e selecione o nome da impressora.
 - b. No Assistente de Impressora HP, selecione **Imprimir** e, em seguida, selecione **Caixa de Ferramentas do Dispositivo HP**.
2. Na guia **Cópias**, selecione a lista suspensa **Otimizar**.
3. Selecione a configuração que deseja utilizar.
 - **Misto:** Use essa configuração para documentos que contenham uma combinação de texto e imagens.
 - **Texto:** Use essa configuração para documentos que contenham principalmente texto.
 - **Imagem:** Use essa configuração para documentos que contenham principalmente imagens.
4. Altere as configurações necessárias e clique em **Aplicar**.

Cópia margem a margem

A impressora não pode imprimir completamente de borda a borda. Há uma borda de 4 mm em torno da página onde não é possível imprimir.

Considerações para impressão ou digitalização de documentos com margens cortadas:

- Quando o original for menor do que o tamanho do resultado impresso, afaste-o (4 mm) do lado indicado pelo ícone no scanner. Copie novamente ou digitalize nessa posição.
- Quando o tamanho do original corresponder ao tamanho do resultado desejado, use o recurso [Reduzir/Aumentar](#) para reduzir a imagem de modo que a cópia não seja cortada.

Solucionar problemas de rede sem fio

- [Introdução](#)
- [Lista de verificação de conectividade sem fio](#)
- [A impressora não imprime depois da conclusão da configuração sem fio](#)
- [A impressora não imprime e o computador tem um firewall de terceiros instalado](#)
- [A conexão sem fio não funciona depois que o roteador sem fio ou a impressora foi movida](#)
- [Não é possível conectar mais computadores à impressora sem fio](#)
- [A impressora sem fio perde a comunicação quando conectado a uma VPN](#)
- [A rede não aparece na lista de redes sem fio](#)
- [A rede sem fio não está funcionando](#)
- [Executar um teste de diagnóstico de rede sem fio](#)
- [Reduza a interferência em uma rede sem fio](#)

Introdução

Use informações da solução de problemas para ajudar na resolução de problemas.

 **NOTA:** Para determinar se a impressão Wi-Fi Direct está ativada na impressora, imprima uma página de configuração usando o painel de controle da impressora

Lista de verificação de conectividade sem fio

- Verifique se a impressora e o roteador sem fio estão ligados e estão recebendo energia. Certifique-se também de que o rádio sem fio na impressora está ligada.
- Verifique se o identificador de conjunto de serviços (SSID) está correto. Imprima uma página de configuração para determinar o SSID:
 - a. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - b. Solte o botão Iniciar Cópia .

Se não souber ao certo se o SSID está correto, realize a configuração sem fio novamente

- Nas redes protegidas, verifique se as informações de segurança estão corretas. Se estiverem incorretas, realize a configuração sem fio novamente.
- Se a rede sem fio estiver funcionando corretamente, tente acessar outros computadores na rede sem fio. Se a rede tiver acesso à Internet, tente conectar a Internet através de uma conexão sem fio.
- Verifique se o método de criptografia (AES ou TKIP) é o mesmo para a impressora e para o ponto de acesso sem fio (nas redes que usam a segurança WPA).
- Verifique se a impressora está dentro do alcance da rede sem fio. Na maioria das redes, a impressora deve estar a 30 m do ponto de acesso sem fio (roteador sem fio).

- Verifique se não há obstáculos bloqueando o sinal sem fio. Retire grandes objetos de metal entre o ponto de acesso e a impressora. Verifique se postes, paredes ou colunas de suporte que contêm metal ou concreto não separam a impressora e o ponto de acesso sem fio.
- Verifique se a impressora está posicionado longe de dispositivos eletrônicos que podem interferir no sinal sem fio. Muitos dispositivos podem interferir no sinal sem fio, incluindo motores, telefones sem fio, câmeras de sistema de segurança, outras redes sem fio e alguns dispositivos Bluetooth.
- Verifique se o driver de impressão está instalado no computador.
- Verifique se foi selecionada a porta correta de impressora.
- Verifique se o computador e a impressora estão conectados à mesma rede sem fio.
- Para OS X, verifique se o roteador de conexão sem fio suporta Bonjour.

A impressora não imprime depois da conclusão da configuração sem fio

1. Verifique se a impressora está ligada e no estado Pronto.
2. Desligue os firewalls de terceiros do computador.
3. Verifique se a rede sem fio está funcionando corretamente.
4. Verifique se o computador está funcionando corretamente. Se necessário, reinicie o computador.
5. Verifique se é possível abrir o HP Embedded Web Server da impressora em um computador na rede.

A impressora não imprime e o computador tem um firewall de terceiros instalado

1. Atualize o firewall com a atualização mais recente disponível do fabricante.
2. Se os programas solicitarem acesso ao firewall quando você instalar a impressora ou tentar imprimir, permita a execução dos programas.
3. Desative o firewall temporariamente e instale o produto sem fio na impressora. Ative o firewall quando você tiver terminado a instalação sem fio.

A conexão sem fio não funciona depois que o roteador sem fio ou a impressora foi movida

1. Verifique se o roteador ou a impressora está conectado à mesma rede que o computador.
2. Imprima uma página de configuração.
3. Compare o identificador de conjunto de serviços (SSID) na página de configuração com o SSID na configuração da impressora do computador.
4. Se os números não forem iguais, os dispositivos não estão conectados na mesma rede. Reconfigure a instalação sem fio da impressora.

Não é possível conectar mais computadores à impressora sem fio

1. Verifique se outros computadores estão no intervalo sem fio e se algum obstáculo está bloqueando o sinal. Para a maioria das redes, o intervalo sem fio está a 30 m do ponto de acesso sem fio.
2. Verifique se a impressora está ligada e no estado Pronto.

3. Verifique se não há mais de 5 usuários Wi-Fi Direct simultâneos.
4. Desligue os firewalls de terceiros do computador.
5. Verifique se a rede sem fio está funcionando corretamente.
6. Verifique se o computador está funcionando corretamente. Se necessário, reinicie o computador.

A impressora sem fio perde a comunicação quando conectado a uma VPN

- Geralmente, você não pode se conectar a uma VPN e outras redes ao mesmo tempo.

A rede não aparece na lista de redes sem fio

- Verifique se o roteador sem fio está ligado e se tem energia.
- Talvez a rede esteja oculta. No entanto, você ainda pode se conectar a uma rede oculta.

A rede sem fio não está funcionando

1. Para verificar se a rede perdeu a comunicação, tente conectar outros dispositivos à rede.
2. Teste a comunicação de rede executando o ping da rede.
 - a. Abra um prompt de linha de comando no seu computador.
 - Para o Windows, clique em **Iniciar, Executar** e digite `cmd`, em seguida, pressione **Enter**.
 - Para o OS X, acesse **Aplicações, Utilitários**, e abra **Terminal**.
 - b. Digite `ping` seguido pelo endereço IP do roteador.
 - c. Se a janela exibir tempos de trajeto, a rede está funcionando.
3. Verifique se o roteador ou a impressora está conectado à mesma rede que o computador.
 - a. Imprima uma página de configuração.
 - a. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - b. Solte o botão Iniciar Cópia .
 - b. Compare o identificador de conjunto de serviços (SSID) no relatório de configuração com o SSID na configuração da impressora do computador.
 - c. Se os números não forem iguais, os dispositivos não estão conectados na mesma rede. Reconfigure a instalação sem fio da impressora.

Executar um teste de diagnóstico de rede sem fio

No painel de controle da impressora, você pode executar um teste diagnóstico que fornece informações sobre as configurações de rede sem fio.

1. Abra o Servidor da Web Incorporado (EWS) HP:
 - a. Imprima uma página de configuração para determinar o endereço IP ou o nome do host.

- i. Pressione e mantenha pressionado o botão Iniciar Cópia  até que o indicador de luz Pronto  comece a piscar.
 - ii. Solte o botão Iniciar Cópia .
- b. Abra um navegador da Web e, na linha de endereço, digite o endereço IP ou o nome do host exatamente como exibido na página de configuração da impressora. Pressione a tecla **Enter** no teclado do computador. O EWS é aberto.

 <https://10.10.XX.XXX/>

 **NOTA:** Se uma mensagem for exibida indicando que o acesso ao site pode não ser seguro, selecione a opção para continuar no site. O acesso a esse site não prejudica o computador.

2. Selecione a guia **Rede**.
3. Na página **Configuração sem fio**, verifique se a opção **Ligar** está selecionada.
4. Clique no botão **Relatório de Teste de Impressão** para imprimir uma página de teste que exibe os resultados do teste.

Reduza a interferência em uma rede sem fio

As seguintes dicas podem reduzir a interferência em uma rede sem fio:

- Mantenha os dispositivos sem fio distantes de grandes objetos de metal, como arquivos e outros dispositivos magnéticos, como micro-ondas e telefones sem fio. Esses objetos podem interromper sinais de rádio.
- Mantenha os dispositivos sem fio distantes de estruturas de alvenaria e de outras estruturas de construção. Esses objetos podem absorver ondas de rádio e intensidade mais baixa de sinal.
- Posicione o roteador sem fio em um local central na linha de visão com as impressoras sem fio na rede.

Índice

A

- acessórios
 - encomendar 18
 - números de peça 18
- AirPrint 32
- assistência ao cliente
 - on-line 58
- Atendimento ao cliente HP 58
- atraso no desligamento
 - configurar 54

B

- bandeja
 - congestionamentos, eliminação 71
- Bandeja 1
 - carregamento de envelopes 13
 - carregamento de etiquetas 14
- bandejas
 - capacidade 5
 - carregamento 12
 - incluídas 5
 - localização 3
- botão liga/desliga, localização 3

C

- cartuchos de toner
 - configurações de limite baixo 65
 - números de peças 18
 - uso quando baixos 65
- compartimento, de saída
 - congestionamentos, eliminação 75
- compartimento de saída
 - localização 3
- compartimentos, saída
 - localização 3
- conexão da alimentação
 - localização 3

- configurações
 - padrões de fábrica, restauração 64
- configurações de economia 52
- congestionamentos
 - bandeja, eliminação 71
 - compartimento de saída, eliminação 75
 - localizações 68
- congestionamentos de papel. *Consulte* congestionamentos
- cópia
 - configuração tamanho e tipo de papel 92
 - margem a margem 94
 - otimização para texto ou imagens 94
 - várias cópias 34
- copiando
 - cartão de identificação 35
- copiar
 - cópias únicas 34
- copiar cartão de identificação 35

D

- desligamento automático após tempo de espera
 - configuração 53
- digitalização
 - no software HP Easy Scan (OS X) 39
 - no software HP Scan (Windows) 38
- dimensões, impressora 7
- Dispositivos com Android
 - impressão de 32
- drivers compatíveis 6
- drivers de impressão compatíveis 6

- duplexação
 - manual (Mac) 27
 - manual (Windows) 25
- duplexação manual
 - Mac 27
- dúplex manual
 - Windows 25

E

- eliminação de congestionamentos
 - localizações 68
- encomendar
 - suprimentos e acessórios 18
- energia
 - consumo 8
- envelope
 - orientação 13
- envelopes, carregando 13
- especificações
 - elétricas e acústicas 8
 - especificações acústicas 8
 - especificações elétricas 8
- etiqueta
 - orientação 14
- etiqueta do número de série
 - localização 3
- etiqueta do produto e número de série
 - localização 3
- etiquetas
 - imprimindo em 14
- etiquetas, carregando 14
- Explorer, versões compatíveis
 - Servidor da Web Incorporado da HP 43

H

- HP EWS, usando 43
- HP Toolbox do dispositivo, uso 43
- HP Utility, Mac 46

HP Utility para Mac
Bonjour 46
recursos 46

I

impressão dúplex
Mac 27
impressão dúplex (nos dois lados)
Windows 25
impressão em frente e verso
Mac 27
Impressão móvel
dispositivos com Android 32
impressão móvel, software
compatível 7
impressão nos dois lados
Windows 25
Impressão Wi-Fi Direct 7, 29
imprimir em ambos os lados
Mac 27
Windows 25
imprimir nos dois lados
manualmente, Windows 25
Instalação em rede 42
interferência em rede sem fio 98
Internet Explorer, versões compatíveis
Servidor da Web Incorporado da
HP 43
interruptor de alimentação,
localização 3

L

limpeza
passagem do papel 80
vidro 92
lista de verificação
conectividade sem fio 95

M

Macintosh
Utilitário da HP 46
memória
incluída 5
múltiplas páginas por folha
impressão (Mac) 27
impressão (Windows) 26

N

número de cópias, alteração 34

números de peça 18
acessórios 18
suprimentos 18

P

padrões, restauração 64
padrões das luzes LED
do painel de controle 60
padrões de fábrica, restauração 64
páginas por folha
selecionar (Mac) 27
selecionar (Windows) 26
páginas por minuto 5
painel de controle
localização 3
papel
seleção 81
papel, encomendar 18
período de inatividade
ativação 52
desativação 52
peso, impressora 7
porta de rede
localização 3
portas de interface
localização 3
porta USB
localização 3
problemas de coleta de papel
solução 67
problemas de qualidade de imagem
exemplos e soluções 83

Q

qualidade da imagem
verificar o status do cartucho de
toner 78

R

redes
instalar a impressora 42
suportadas 5
rede sem fio
solucionar problemas 95
requisitos do navegador
HP Embedded Web Server 43
requisitos do navegador Web
Servidor da Web Incorporado da
HP 43

requisitos do sistema
Servidor da Web Incorporado da
HP 43
restauração dos padrões de fábrica
64

S

scanner
limpeza do vidro 92
Servidor da Web Incorporado (EWS)
atribuição de senhas 50
Servidor Web Incorporado (EWS)
recursos 43
Servidor Web Incorporado HP (EWS)
recursos 43
sistemas operacionais (SO)
compatíveis 5
sistemas operacionais compatíveis 6
slot de entrada prioritária de uma
única folha
carregamento de envelopes 13
carregamento de etiquetas 14
SO (sistema operacional)
compatível 5
software
Utilitário da HP 46
Software HP Easy Scan (OS X) 39
Software HP Scan (Windows) 38
solução de problemas
LED, erros 60
LED, padrões de luz 60
problemas de alimentação de
papel 67
rede sem fio 95
verificar o status do cartucho de
toner 78
soluções em impressão móvel 5
status
HP Utility, Mac 46
luzes do painel de controle 60
suporte
on-line 58
suporte on-line 58
suporte técnico
on-line 58
suprimentos
como encomendar 18
configurações de limite baixo 65
números de peça 18

status, visualização com o
HP Utility para Mac 46
uso quando baixos 65

T

tampas, localização 3
tipo de papel
 Seleção de (Windows) 26
tipos de papel
 selecionar (Mac) 28

U

Utilitário da HP 46

V

vidro, limpeza 92

W

Websites
 atendimento ao cliente 58

