

# Manual de Referência do Aptiva

**Primeira Edição (Julho de 1999)**

**O parágrafo a seguir não se aplica a nenhum país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local:** A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO “NO ESTADO”, SEM GARANTIA DE ESPÉCIE ALGUMA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO. Referências nesta publicação a produtos, programas ou serviços IBM não significam que a IBM pretende disponibilizá-los em todos os países onde opera.

Esta publicação inclui informações que suportam vários modelos; nem todo o conteúdo pode se aplicar ao seu modelo. Esta publicação pode incluir imprecisões técnicas ou erros tipográficos. São feitas alterações periódicas nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode fazer aperfeiçoamentos ou alterações nos produtos ou programas descritos nesta publicação a qualquer momento.

Pedidos de cópias desta publicação e solicitações de informações técnicas sobre produtos IBM devem ser endereçadas a um Revendedor Autorizado IBM ou a um Representante de Marketing IBM. Comentários sobre esta publicação devem ser enviados ao HelpCenter IBM.

**© Copyright International Business Machines Corporation 1999. Todos os direitos reservados.**

# Índice

## **Avisos 3**

### **Ergonomia 11**

Organização de uma área de trabalho confortável e produtiva 13

### **Ajuda e Software do Aptiva 17**

Cue cards do Aptiva, O que devo fazer para... 19

Ajuda do Aptiva 19

Arquivos Readme 21

Instruções para instalação e substituição de hardware 21

Manuseio de discos 22

Instalação de programas 22

Atualização de programas 23

### **Resolução de problemas 25**

Diagnóstico e recuperação de problemas 27

Guia de etapas rápidas 29

Perguntas simples que devem ser feitas antes... 30

Solução de problemas de hardware 35

Solução de problemas de software 45

Solução de problemas de monitor 49

Solução de problemas de áudio, multimídia e modem 52

Solução de problemas de DVD 56

Respostas para códigos de erro 57

Recuperação de programas e arquivos originais de fábrica 68

Reinstalação de controladores de dispositivos 69

### **Utilitário de Configuração 71**

Utilização do Utilitário de Configuração 73

### **Suporte e Serviços HelpWare 81**

O que devo fazer primeiro? 83

Como obter ajuda eletronicamente? 86

Como e quando devo contatar o IBM PC HelpCenter? 87

Como e quando posso contratar suporte adicional? 91

### **Adição e remoção de hardware 93**

Preparação para trabalhar com o computador 95

Abertura da unidade de sistema 96

Adição e remoção de unidades 98

Identificação dos componentes da placa de sistema 108

### **Certificado de Garantia IBM 113**

### **HelpCenter 119**

Rede de Assistência Técnica 121

Índice Remissivo 129



# Índice



# Capítulo 1

## Avisos



# Avisos

---

## Avisos

Referências nesta publicação a produtos, programas ou serviços IBM não significam que a IBM pretende disponibilizá-los em todos os países onde opera. Qualquer referência a um produto, programa ou serviço IBM não significa que apenas produtos IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM, poderá ser utilizado em substituição a este produto, programa ou serviço. A avaliação e verificação da operação em conjunto com outros produtos, exceto aqueles expressamente designados pela IBM, são de inteira responsabilidade do usuário.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não lhe garante direito algum sobre tais patentes. Consultas sobre licenças devem ser enviadas, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais  
Av. Pasteur, 138-146 Botafogo  
Rio de Janeiro - RJ  
CEP 22.290 240

### Sites Não-IBM na Web

A IBM não faz nenhum tipo de representação sobre sites da Web que não estejam de sua propriedade ou responsabilidade. Ao acessar um site não-IBM na Web, entenda que tal site é independente da IBM, e que a IBM não possui nenhum controle sobre o conteúdo daquele site da Web. Além disso, referências a sites não-IBM na Web não significam que a IBM aprova ou assume qualquer responsabilidade pelo conteúdo ou utilização de tal site da Web. É de sua responsabilidade tomar precauções para assegurar que tudo o que for selecionado por você esteja livre de itens como vírus, worms, cavalos de Tróia e outros itens de natureza destrutiva. EM NENHUMA

HIPÓTESE A IBM PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR DANOS DIRETOS, INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQÜENCIAIS OU INCIDENTAIS PELO USO DE QUALQUER OUTRO SITE DA WEB, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO À PERDA DE LUCROS, PERDA DE RENDIMENTO COMERCIAL, PERDA DE PROGRAMAS OU OUTROS DADOS DE SEU SISTEMA DE TRATAMENTO DE DADOS, MESMO QUE TENHAMOS SIDO AVISADOS EXPRESSAMENTE DA POSSIBILIDADE DA OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS.

### **Placa de Rede Residencial PNA (modelos selecionados)**

Se o seu PC IBM Aptiva possui uma placa de rede PNA residencial interna, as seguintes declarações se aplicam:

As velocidades reais de transferência em rede dependem de vários fatores, como a configuração do cabeamento residencial, e são geralmente menores que os valores máximos possíveis.

Algumas contas de Provedores não permitem compartilhamento de Internet ou cobram uma tarifa extra. Seu contrato de acesso com o Provedor pode exigir que você possua mais de uma conta. Veja mais informações em seu contrato de acesso com o Provedor.

### **Marcas**

Os termos a seguir são marcas da IBM Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países:

- Aptiva
- Rapid Access
- ScrollPoint
- HelpCenter
- HelpWare
- IBM

## Avisos

Outros nomes de empresas, produtos ou serviços podem ser marcas ou marcas de serviço de terceiros.

Microsoft e o logotipo do Windows são marcas ou marcas registradas da Microsoft Corporation.

### Convenções utilizadas neste manual

**Símbolos.** A lista a seguir contém uma explicação dos símbolos utilizados neste documento.

Símbolo	Explicação
 <b>Nota</b>	Este símbolo é utilizado para informações que podem ser consideradas especialmente úteis. Estas informações também podem avisá-lo sobre possíveis problemas que podem ocorrer.
 <b>Atenção</b>	Este símbolo é utilizado para informações importantes que podem ajudá-lo a evitar danos ao hardware ou software fornecido com seu computador.
 <b>Cuidado!</b>	Este símbolo é utilizado para informações importantes que podem ajudá-lo a evitar ferimentos potenciais.
 <b>Perigo!</b>	Este símbolo é utilizado para informações importantes que podem ajudá-lo a evitar riscos de ferimentos sérios ou morte.

**Destaque.** Neste manual, o texto aparece destacado de várias maneiras. Cada convenção de destaque tem um objetivo específico.

<b>Destaque</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Negrito</b>	Fontes em negrito são utilizadas para identificar teclas do teclado ou itens da tela em que se deve clicar uma ou duas vezes. Fontes em negrito também são utilizadas em títulos, títulos de tabelas e listas numeradas.
Exemplo	Fontes de exemplo são utilizadas para mostrar textos que devem ser digitados em seu teclado.
<i>Itálico</i>	Fontes em itálico são utilizadas para mostrar nomes de programas ou manuais. Fontes em itálico também são utilizadas em notas de rodapé e notas laterais de tabelas.
“Aspas”	Aspas são utilizadas para identificar nomes de janelas, telas e títulos.
<u>Sublinhado</u>	Fontes sublinhadas são utilizadas para dar ênfase a uma palavra ou instrução específica.

### **Informações sobre segurança**

**Instalação.** A fabricação do Computador Pessoal IBM Aptiva fornece proteção extra contra riscos de choques elétricos. O PC IBM Aptiva inclui um cabo de alimentação com um plugue de três pinos, requerido para aterrar peças metálicas. A pessoa que instala o computador é responsável por conectá-lo

## Avisos

a uma tomada elétrica aterrada de maneira apropriada. Procure assistência profissional antes de utilizar um adaptador ou cabo de extensão; estes dispositivos podem interromper o circuito de aterramento.

Se o computador estiver conectado a uma tomada elétrica que esteja ligada incorretamente à fiação do prédio, podem ocorrer choques elétricos graves.

**Proteção contínua contra choques elétricos** . Para obter proteção contínua contra riscos de choques elétricos, execute estas etapas:

- Conecte seu computador apenas a uma tomada elétrica de voltagem correta. Se não tiver certeza sobre a voltagem da tomada elétrica que pretende utilizar, entre em contato com a empresa de energia local.
- Se o seu computador tiver mais cabos além dos cabos de alimentação, conecte-os antes de ligar os cabos de alimentação em uma tomada elétrica. Antes de remover estes cabos, desligue o cabo de alimentação da tomada elétrica.
- Se o seu computador tiver uma conexão telefônica, não toque os cabos telefônicos durante uma tempestade com raios.
- Não utilize ou guarde o computador em uma área em que possa ficar molhado.
- Assegure que todas as peças de reposição tenham características idênticas ou equivalentes às peças originais. Outras peças podem não apresentar os mesmos recursos de segurança.
- A execução de ações diferentes das especificamente descritas neste manual pode resultar em ferimentos ou choques elétricos. Isto se aplica especialmente se você tentar consertar ou reparar a fonte de alimentação, o monitor ou o modem interno. Sempre encaminhe concertos ou reparos para pessoal técnico qualificado.



### Cuidado!

*Seu computador utiliza baterias de lítio. Pode haver risco de incêndio, explosão ou queimaduras se as baterias forem manuseadas de maneira incorreta. Para garantir segurança:*

*Não recarregue, desmonte, aqueça ou incinere uma bateria de lítio.*

*Substitua a bateria por uma bateria de lítio idêntica ou de tipo equivalente.*

*Para descartar baterias de lítio usadas, entre em contato com o grupo de atendimento a clientes (11) 889-8986, para obter informações sobre de como enviar as baterias pelo correio para a IBM.*

**Segurança durante trabalho com hardware.** Sempre que abrir o computador, siga os procedimentos de segurança específicos para garantir que não haja danos ao computador. Para sua segurança, e segurança de seu equipamento, execute as etapas da seção “Desconexão do computador” na página 8 antes de remover a tampa da unidade de sistema (se incluída no modelo adquirido).

#### Conexão do computador

Para conectar o computador:

- 1 Desligue o computador e todos os dispositivos externos (como monitor ou impressora) que tenham suas próprias chaves ou botões Liga/Desliga.
- 2 Conecte um cabo de sinal em cada dispositivo externo (como um monitor ou uma impressora) e conecte a outra extremidade do cabo de sinal ao computador.
- 3 Conecte os cabos de comunicação (como cabos de modem ou de rede) ao computador. Depois, conecte as outras extremidades dos cabos a tomadas de comunicação aterradas de maneira adequada.
- 4 Conecte os cabos de alimentação ao computador e aos dispositivos externos (como um monitor ou impressora); em seguida, conecte as outras extremidades dos cabos de alimentação a tomadas elétricas aterradas de maneira adequada.
- 5 Ligue o computador e todos os dispositivos conectados que tenham suas próprias chaves ou botões Liga/Desliga.

#### Desconexão do computador

Para desconectar o computador:

- 1 Desligue o computador e todos os dispositivos conectados que tenham suas próprias chaves ou botões Liga/Desliga.
- 2 Desconecte todos os cabos de alimentação das tomadas elétricas.

## Avisos



### Perigo!

*Para evitar riscos de choque:*

*Não conecte ou desconecte quaisquer cabos ou realize instalação, manutenção ou reconfiguração deste produto durante uma tempestade com raios.*

*O cabo de alimentação deve estar conectado a um receptáculo instalado e aterrado de maneira adequada.*

*Equipamentos conectados a este produto devem também ser conectados a tomadas elétricas instaladas de maneira adequada.*

*A corrente elétrica proveniente de cabos de alimentação, telefone e comunicação é perigosa. Para evitar riscos de choque elétrico, execute as etapas descritas nesta seção para conectar e desconectar cabos ao instalar ou mover este produto, ou ao remover sua tampa.*

- 3** Desconecte todos os cabos de comunicação (como cabo de modem ou de rede) de tomadas de comunicação.
- 4** Desconecte todos os cabos do computador; isto inclui cabos de alimentação, cabos de sinal de dispositivos externos, cabos de comunicação e todos os outros cabos conectados ao computador.

**Aviso normativo de segurança para a Unidade de CD-ROM e DVD-ROM.** Este aviso contém informações de segurança requeridas para a unidade de CD-ROM/DVD-ROM de seu computador (se incluída no modelo adquirido). A unidade de CD-ROM/DVD-ROM é um produto a laser da Classe 1; produtos a laser da Classe 1 não são considerados perigosos. O projeto do sistema de laser e da unidade de CD-ROM/DVD-ROM assegura que não há exposição à radiação de laser acima do nível especificado para a Classe 1, em condições de operação normal.

Observe que a unidade de CD-ROM/DVD-ROM não contém peças que podem ser consertadas ou ajustadas pelo usuário. Apenas técnicos treinados podem efetuar manutenção nesta unidade.

**Declaração de conformidade de laser.** Alguns modelos de Computadores Pessoais IBM são equipados na fábrica com uma unidade de CD-ROM ou DVD-ROM. Unidades de CD-ROM/DVD-ROM também são vendidas separadamente como opcionais. A unidade de CD-ROM/DVD-ROM é um produto a laser. A unidade de CD-ROM/DVD-ROM é certificada nos E.U.A. em conformidade com os requisitos do Subcapítulo J da norma DHHS 21 CFR (Department of Health Human Services 21 Code of Federal Regulation) para produtos a laser de Classe 1. Em outros países, a unidade é certificada em conformidade com os requisitos das normas IEC (International Electrotechnical Commission) 825 e CENELEC EN 60 825 para produtos a laser da Classe 1.



**Cuidado!**

Quando uma unidade de CD-ROM/DVD-ROM estiver instalada, observe o seguinte:

**Cuidado!** A utilização de controles ou ajustes, ou a execução de procedimentos diferentes dos especificados aqui pode resultar em exposição perigosa à radiação.

A remoção das tampas da unidade de CD-ROM/DVD-ROM pode resultar em exposição perigosa à radiação de laser. Não existem peças que possam ser consertadas dentro da unidade de CD-ROM/DVD-ROM. Não remova as tampas da unidade de CD-ROM/DVD-ROM.

Algumas unidades de CD-ROM/DVD-ROM contêm um diodo laser embutido, Classe 3A ou Classe 3B. Observe o seguinte:



**Perigo!**

**Perigo!**

Radiação de laser quando aberto.  
Não olhe fixamente o raio, nem olhe diretamente com instrumentos óticos, e evite exposição direta ao raio.

# Capítulo 2

## Ergonomía



# Ergonomia

## Organização de uma área de trabalho confortável e produtiva



### Organização de sua área de trabalho



#### Nota

*O computador que você adquiriu pode ter componentes diferentes dos aqui mostrados.*

Ao posicionar o computador, coloque o monitor e o teclado diretamente à sua frente. Posicione o mouse próximo ao teclado, para que você possa utilizá-lo sem que seja necessário esticar o braço ou inclinar o corpo para um dos lados.

A unidade de sistema geralmente é mantida no chão, abaixo ou ao lado da mesa. Certifique-se de colocá-la em uma área que não bloqueie o espaço necessário para você colocar suas pernas sob a superfície de trabalho.

Organize sua mesa refletindo a maneira como você utiliza os materiais e equipamentos de trabalho. Posicione os objetos que utiliza mais regularmente, como o mouse ou o telefone, ao alcance das mãos.

### **Escolha da cadeira**

Você deve ajustar sua cadeira de tal forma que suas coxas fiquem na horizontal e que suas costas estejam apoiadas. Quando você estiver sentado e utilizando o teclado, seus pés devem estar retos no chão ou em um apoio para pés.

### **Posicionamento do monitor**

- Posicione o monitor a uma distância de visualização confortável. Você pode utilizar o comprimento de seu braço para determinar uma distância de visualização confortável.
- Ajuste o monitor de maneira que a parte superior da tela fique no nível dos olhos ou um pouco abaixo.
- Mantenha a tela limpa. Veja instruções de limpeza na documentação fornecida com o monitor.
- Se você colocar o monitor próximo a uma janela, considere a utilização de cortinas ou persianas para minimizar a claridade do sol. Certifique-se também de manter o monitor perpendicular às janelas, para reduzir a claridade quando as cortinas ou persianas estiverem abertas. Tente evitar colocar o monitor diretamente em frente a uma janela.
- Utilize iluminação interna opaca. Se precisar de mais iluminação em seu trabalho, direcione a luz para que ilumine a superfície de trabalho, e não a tela do monitor.
- Utilize os controles do monitor para ajustar os níveis de brilho e contraste da tela para um nível confortável. Você pode ter que fazer isto mais de uma vez por dia se a luminosidade da sala for alterada. Veja instruções sobre o ajuste de controles do monitor na documentação fornecida com o monitor.
- Quando focalizam um objeto específico por um longo período de tempo, seus olhos podem ficar cansados. Se ficar muito tempo olhando para a tela, lembre-se de fazer

# Ergonomia

intervalos freqüentes. Olhe para cima periodicamente e focalize um objeto distante. Isto dará aos músculos de seus olhos uma oportunidade para relaxarem.

## Posicionamento do teclado

- Verifique se a altura do teclado está confortável para digitação.
- Durante a digitação, o teclado deve estar posicionado de tal forma que seus braços estejam relaxados e confortáveis e seus antebraços estejam na horizontal. Seus ombros devem estar relaxados e não curvados.
- Digite com um toque suave, mantendo suas mãos e dedos relaxados. Seus pulsos também devem estar retos.
- Se o computador foi fornecido com um apoio para os pulsos e você optar por utilizá-lo, não descanse suas mãos no apoio para os pulsos ou na mesa enquanto estiver digitando. Ao invés disto, utilize o apoio para os pulsos apenas quando estiver descansando. Se preferir não utilizar o apoio para os pulsos, poderá removê-lo e utilizar o teclado sem o apoio.

## Posicionamento do mouse

- Posicione o mouse na mesma superfície do teclado, para que fiquem no mesmo nível. Deixe espaço suficiente para que você possa utilizar o mouse sem esticar o braço ou inclinar o corpo.
- Ao utilizar o mouse, segure-o levemente com todos os dedos e clique suavemente. Mova o mouse com todo o braço ao invés de utilizar apenas o pulso.

Veja informações mais detalhadas e dicas sobre como utilizar o computador nos tutoriais do computador ou visite o site IBM Healthy Computing na Web, no endereço <http://www.pc.ibm.com/us/healthycomputing>



# Capítulo 3

Ajuda e Software  
do Aptiva



# Ajuda e Software do Aptiva

Seu computador é fornecido com vários tipos de informações e de software. Este capítulo inclui informações sobre:

- Cue cards do Aptiva, O que devo fazer para...
- Ajuda do Aptiva
- Arquivos Readme
- Pesquisa de instruções para instalação e substituição de hardware
- Software instalado em CD ou em DVD

---

## Cue cards do Aptiva, O que devo fazer para...

A ajuda O que devo fazer para...? fornece acesso direto a alguns dos programas e ferramentas mais conhecidos, disponíveis em seu PC Aptiva. Deixe os cue cards ajudá-lo a registrar seu computador, configurar sua impressora, reproduzir um CD de áudio e executar várias outras tarefas comuns. Você pode encontrar a ajuda O que devo fazer para... através do programa Access Aptiva, na área de trabalho personalizada do Aptiva.

---

## Ajuda do Aptiva

Seu computador é fornecido com instruções localizadas na unidade de disco rígido. Você pode encontrar estas informações através do programa *Access Aptiva*, na área de trabalho personalizada do Aptiva.

Ao atualizar hardware ou trabalhar com o programa Utilitário de Configuração, leia e imprima as instruções que deseja utilizar. Todos os outros tópicos podem ser utilizados online.

### Para iniciar a Ajuda do Aptiva:

- 1 Inicie o programa **Access Aptiva** (se não estiver iniciado).
- 2 Clique em **Obtenção de Ajuda**.

*Cue cards do Aptiva, O que devo fazer para...*

**19**

### 3 Clique em **Arquivos de Ajuda do Aptiva**.

A Ajuda do Aptiva contém informações e instruções para muitas tarefas, incluindo:

- Organização do local de trabalho
- Registro do PC Aptiva
- Ajuste das definições de som e vídeo
- Configuração de um modem
- Utilização do computador
- Conexão à Internet
- Envio de e-mail
- Manutenção do computador
- Atualização de software
- Recuperação após problemas
- Atualização de hardware

A Ajuda do Aptiva também inclui informações sobre:

- Ajuda do Aptiva
- Ano 2000
- Access Aptiva
- Internet
- DVD
- Cuidados com o computador
- Configuração do computador
- Componentes de hardware
- Preparação para atualização
- Programas de software
- Suporte

## Ajuda e Software do Aptiva

### **Para reinstalar a Ajuda do Aptiva:**

Se você remover a Ajuda do Aptiva e desejar reinstalá-la, execute este procedimento:

- 1 Assegure que o computador esteja ligado.
- 2 Insira o “CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnóstico” na unidade de CD-ROM ou DVD-ROM.
- 3 No menu Iniciar, clique em **Executar**.
- 4 Digite este comando:  
G:\Applications\Helps\Setup.exe
- 5 Clique em **OK** e siga as instruções na tela.

---

### **Arquivos Readme**

Outro tipo de informações online está disponíveis nos arquivos README.TXT. Estes arquivos geralmente são fornecidos com programas e contêm informações sobre recursos adicionais. Arquivos README.TXT também podem conter instruções sobre a configuração de programas, para que sejam executados com mais eficiência.

Se for fornecido, o arquivo Readme do Aptiva será denominado APTIVA.TXT. Você pode localizar o arquivo Readme do Aptiva no Access Aptiva.

---

### **Instruções para instalação e substituição de hardware**

Se você decidir atualizar ou substituir componentes de hardware em seu PC Aptiva, terá que imprimir as instruções referentes ao hardware com o qual deseja trabalhar.

Seu computador é fornecido com informações localizadas na unidade de disco rígido. Veja informações sobre a utilização destas instruções na seção “Ajuda do Aptiva” na página 19.

---

## Manuseio de discos



### Atenção

*Se a bandeja da unidade tiver presilhas, assegure que elas estejam retraídas antes de inserir um disco.*

O computador que você adquiriu é fornecido com uma unidade de CD (Compact Disc) ou de DVD (Digital Versatile Disc). Para inserir um CD ou um DVD na unidade:

- 1 Abra a bandeja pressionando o botão de **Ejeção** da unidade.
- 2 Remova o disco da embalagem.
- 3 Coloque o disco no encaixe circular da bandeja. Assegure que a etiqueta do disco esteja virada para cima. Alguns DVDs são gravados em ambos os lados do disco.



- 4 Feche a bandeja, pressionando o botão de **Ejeção**. Você também pode empurrar levemente a parte frontal da bandeja até que ela comece a retrair.

---

## Instalação de programas

CD-ROMs ou DVD-ROMs podem ter sido incluídos com seu modelo de computador. Outros programas foram instalados na unidade de disco rígido. Para localizar estes programas, verifique o menu **Programas** do menu **Iniciar** do Windows.

Alguns programas de entretenimento, que podem ter sido fornecidos com seu computador, podem conter linguagem não apropriada para crianças. A organização ESRB (Entertainment Software Review Board) revisou vários programas de software, e mantém uma lista de títulos e de

## Ajuda e Software do Aptiva



### Nota

*Em alguns casos, a unidade de disco rígido de seu modelo pode não possuir capacidade suficiente para concluir a instalação total de cada programa. Nestes casos, utilize a opção “instalação parcial” se desejar instalar todos os programas na mesma unidade de disco rígido.*

classificação de programas. Veja a classificação de programas no site da ESRB na Web, no endereço <http://www.esrb.org>.

OS PROGRAMAS PODEM VARIAR DE ACORDO COM A VERSÃO COMERCIALIZADA, E PODEM NÃO INCLUIR TODA A DOCUMENTAÇÃO OU TODAS AS FUNÇÕES.

### AutoPlay

O recurso “AutoPlay” está ativado na maioria dos discos. Se o recurso AutoPlay do Windows estiver ativado, iniciará automaticamente o programa de instalação (ou a primeira faixa de um CD de áudio) quando você inserir um disco na unidade. Veja mais informações sobre o recurso AutoPlay no sistema de ajuda do Microsoft Windows.

Alguns programas possuem arquivos que estão instalados na unidade de disco rígido e também precisam de um CD ou de um DVD. Se o programa já estiver instalado e você inserir o disco, o recurso AutoPlay iniciará o programa automaticamente.

Se seu computador Aptiva possuir uma unidade de DVD-ROM, o recurso AutoPlay sempre iniciará CDs e DVDs compatíveis com o recurso AutoPlay. Se não houver programas com AutoPlay ativado em um disco de vídeo DVD, o recurso AutoPlay iniciará o vídeo DVD.

---

## Atualização de programas

### Programa IBM Update Connector

Você pode utilizar o programa IBM Update Connector para procurar atualizações disponíveis para os softwares fornecidos com seu computador. Veja informações sobre o programa

IBM Update Connector na Ajuda do Aptiva. Veja informações sobre a ajuda do Aptiva na seção “Ajuda do Aptiva” na página 19.

### **Programa Norton AntiVirus**

Se o programa Norton Antivirus estiver instalado, você poderá atualizá-lo utilizando o programa Norton Live Update. Este programa aplicará automaticamente as atualizações disponíveis para o programa Norton AntiVirus.

# Capítulo 4

## Resolução de problemas



# Resolução de problemas

## Diagnóstico e recuperação de problemas

Este capítulo contém informações que ajudam a resolver problemas comuns que podem ocorrer em seu computador.

Você deve examinar este capítulo para encontrar a descrição do problema ou o código de erro que corresponde ao problema de seu computador. Ao encontrar a descrição, apenas siga as etapas para resolver o problema. Alguns problemas podem ter várias etapas. Você deve seguir as etapas até que o problema seja resolvido. Uma descrição de problema pode conter etapas que precisam ser executadas.

As informações contidas neste capítulo são destinadas a vários modelos do PC Aptiva. O computador adquirido por você pode não ter alguns dos recursos de hardware discutidos nestas seções.

Se o computador não foi fornecido com o hardware descrito, algumas das informações de resolução de problemas podem não se aplicar. Por exemplo, se o modelo adquirido por você não contiver um teclado Rapid Access, as instruções sobre o teclado Rapid Access não se aplicarão. Siga as etapas para o hardware fornecido com o computador.

Se você seguir as etapas deste capítulo e o problema persistir, você ainda poderá obter ajuda. Veja mais informações sobre como entrar em contato com a IBM na seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.

Para executar os programas de diagnóstico:

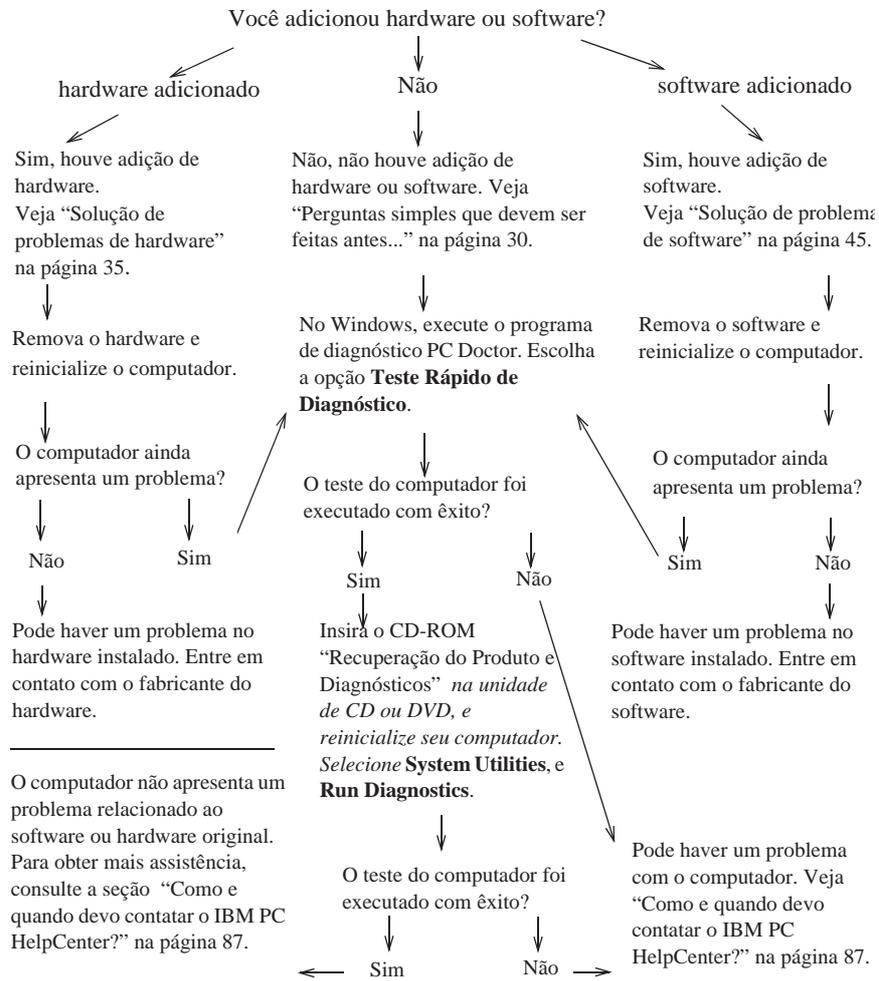
- 1 Insira o "CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnósticos" na unidade de CD.
- 2 Encerre o sistema operacional e desligue o computador. Aguarde o indicador de energia desligar.
- 3 Ligue seu computador.

- 4 Quando o Menu Principal for exibido, utilize as teclas de movimentação do cursor para selecionar **Utilitários do Sistema**.
- 5 No menu Utilitários do Sistema, selecione **Executar Diagnósticos**.
- 6 Na barra de menus, selecione **Diagnósticos** e selecione **Executar Teste Normal**.

# Resolução de problemas

## Guia de etapas rápidas

Se você acha que o computador apresenta um problema, utilize este guia de etapas rápidas para determinar a natureza do problema.



---

## Perguntas simples que devem ser feitas antes...

### Os indicadores de energia do computador e do monitor estão acesos?

---

**Sim**

O sistema e o monitor estão recebendo energia. Consulte a seção “O sistema emitiu um sinal sonoro após ter sido ligado?” na página 31.

**Não**

- 1** Pressione os botões Liga/Desliga do computador e do monitor para assegurar que eles estejam ligados.
- 2** Assegure que a chave liga/desliga conectada à fonte de alimentação na parte posterior da unidade de sistema esteja na posição ligada (“1” é ligado, “0” é desligado). Esta chave liga/desliga pode não estar disponível em todos os computadores.
- 3** Assegure que os cabos da unidade de sistema e do monitor estejam firmemente conectados da maneira correta. Assegure que os cabos de alimentação da unidade de sistema e do monitor estejam ligados às tomadas elétricas. O *Cartão de Configuração* mostra como os cabos devem ser conectados.
- 4** Assegure que as tomadas elétricas utilizadas não sejam controladas por um interruptor de parede ou uma chave redutora de luminosidade.  
Se estiver utilizando um dispositivo com várias tomadas (por exemplo, protetor contra pico de voltagem ou filtro de linha), assegure que tal dispositivo esteja conectado e ligado.



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

---

## Resolução de problemas

### O sistema emitiu um sinal sonoro após ter sido ligado?

#### Sim

- Pode haver um problema de hardware.
- Se você adicionou hardware, remova-o e reinicialize o computador para verificar se o problema foi corrigido. Se o problema foi corrigido, você pode não ter instalado seu hardware corretamente. Reinstale o hardware. Veja na Ajuda do Aptiva instruções sobre a instalação de hardware na unidade de sistema. Se o problema não for corrigido, consulte a seção “Solução de problemas de hardware” na página 35.
  - Assegure que os módulos de memória do sistema estejam instalados apropriadamente. Se a memória não estiver instalada apropriadamente, o sistema emitirá sinais sonoros várias vezes (em uma seqüência de 2 sinais sonoros longos e 3 curtos). Reinstale os módulos de memória. Se ouvir uma seqüência de sinais sonoros diferente de 2 sinais longos e 3 curtos, ou se os módulos de memória estiverem instalados corretamente, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81, para obter informações sobre suporte técnico.
  - Se você não tiver adicionado hardware, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81, para obter informações sobre suporte técnico.

#### Sim, mais de uma vez

Existe um problema na unidade de sistema. Localize a mensagem ou código de erro na seção “Respostas para códigos de erro” na página 57.

#### Não

O sistema não executou o POST (autoteste de inicialização) com êxito.



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

### Existe algo fora do comum exibido no monitor?

---

#### Sim

Pode haver um problema na unidade de sistema se:

- Uma mensagem de erro for exibida. Localize a mensagem de erro na seção “Respostas para códigos de erro” na página 57 e execute as ações listadas.
- Uma linha contendo um código e uma mensagem de erro for exibida. Siga as instruções da mensagem. Veja instruções sobre a utilização do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.
- Um cursor intermitente for exibido. Veja informações sobre suporte técnico na seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.
- A imagem na tela for ilegível (a imagem está em movimento ou piscando). Você pode ter selecionado uma definição de vídeo não suportada por seu monitor. Execute estas etapas para reconfigurar seu monitor:
  - a. Reinicialize o computador. Se necessário, desligue a unidade de sistema, aguarde 15 segundos e ligue-a novamente.
  - b. Quando “Iniciar o Windows” for exibido na tela durante a inicialização, pressione **F8**. Isto abre o Menu de Inicialização do sistema Microsoft Windows 98.
  - c. Selecione a Opção 3 para Modo de Segurança e pressione **Enter**. Isto inicializa o computador utilizando as definições de fábrica do Windows.
  - d. Quando a inicialização do computador for concluída, clique duas vezes no ícone **Meu Computador**, na área de trabalho.



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

---

## Resolução de problemas

### Existe algo fora do comum exibido no monitor?

---

- e. Na janela Meu Computador, clique duas vezes no ícone **Painel de Controle**.
  - f. Na janela Painel de Controle, clique duas vezes no ícone **Vídeo**.
  - g. Na janela Propriedades de Vídeo,
    - i. Clique na guia **Configurações**.
    - ii. Clique no botão **Avançado....**
    - iii. Clique no botão **Alterar....**
  - h. Escolha uma nova definição de monitor. Se precisar de ajuda adicional, consulte os arquivos de ajuda do sistema operacional ou as instruções fornecidas com o monitor.
  - i. Reinicialize o computador. O computador pode demorar um pouco mais para ser reinicializado.
- As cores exibidas estão erradas.
    - Assegure que o cabo do monitor esteja conectado de maneira firme e correta à unidade de sistema. O *Cartão de Configuração* mostra como o cabo deve ser conectado.
    - Pode ser necessário desmagnetizar o monitor. Se o computador que você adquiriu foi fornecido com um dispositivo desmagnetizador manual, veja informações sobre a utilização deste recurso na documentação fornecida com o monitor.



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

---

**Existe algo fora do comum exibido no monitor?**

---

**Sim**

- Pode haver um problema no monitor.
  - a. Assegure que os cabos do monitor estejam conectados de maneira firme e correta. O *Cartão de Configuração* mostra como os cabos devem ser conectados.
  - b. Ajuste os controles de brilho e contraste do monitor. Veja instruções na documentação fornecida com o monitor.
- Se tiver adicionado uma placa, assegure que:
  - a. o cabo do monitor esteja conectado à nova placa de vídeo de maneira adequada, e
  - b. o BIOS esteja configurado para utilizar a placa como o adaptador de vídeo principal. Veja informações sobre as opções do BIOS no tópico Configuração da Ajuda do Aptiva, se a tela do monitor ainda estiver visível.
- Pode haver um problema na bateria da placa do sistema. Veja informações sobre a substituição da bateria na Ajuda do Aptiva.



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

---

# Resolução de problemas

## Solução de problemas de hardware

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>Sinal sonoro durante o POST (Autoteste de inicialização)</b>	Veja as etapas para resolução de problemas na seção “O sistema emitiu um sinal sonoro após ter sido ligado?” na página 31.
<b>A tela está preta (sem código de erro)</b>	Se você <u>não instalou módulos de memória ou placas</u> , verifique as informações sobre suporte técnico na seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.
<b>Código de erro exibido</b>	Se um código de erro for exibido, localize o código na seção “Respostas para códigos de erro” na página 57 e execute as ações indicadas.
<b>O computador parece ter desligado sem aviso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Se o recurso Modo de Espera estiver ativado, pressione o botão Liga/Desliga na parte frontal da unidade de sistema.</li> <li>2 Assegure que os cabos da unidade de sistema e do monitor estejam conectados de maneira firme e correta às tomadas elétricas.</li> <li>3 Assegure que os cabos estejam conectados de maneira firme e correta à unidade de sistema.</li> <li>4 Verifique se existe algum fusível queimado, disjuntor desengatado ou falha de energia.</li> <li>5 Desconecte o cabo de alimentação do sistema da tomada elétrica, aguarde 15 segundos e conecte-o novamente na tomada elétrica. Se o computador não for inicializado imediatamente, aperte o botão Liga/Desliga do sistema.</li> <li>6 Se você tiver adicionado hardware na unidade de sistema, assegure que os conectores do cabo de alimentação estejam firmemente conectados.</li> </ol>
	<i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i>

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>A senha não pode ser digitada</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que o teclado esteja conectado. Durante o POST (autoteste de inicialização), os indicadores do teclado piscarão e o indicador da trava Num Lock permanecerá aceso durante e depois do POST (autoteste de inicialização).</li> <li>2 Certifique-se de ter digitado a senha correta.</li> <li>3 Assegure que o cabo do teclado esteja conectado de maneira firme e correta à porta do teclado (não à porta do mouse) localizada na parte posterior da unidade de sistema. A porta de teclado é identificada por uma etiqueta roxa e este símbolo próximo a ela: </li> </ol>
<b>As informações de disquetes, CDs, DVDs ou Discos Zip não podem ser lidas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Certifique-se de ter utilizado o tipo correto de disquete e que ele esteja formatado corretamente.</li> <li>2 Assegure que o disquete, CD, DVD ou disco Zip esteja inserido corretamente na unidade.</li> <li>3 Assegure que o CD esteja limpo e não esteja riscado.</li> <li>4 Tente utilizar um disquete, CD, DVD ou disco Zip que esteja em boas condições. Se você conseguir ler as informações desse disco, o primeiro disquete, CD, DVD ou disco Zip pode estar danificado. Se você não conseguir ler as informações do disquete, CD, DVD ou disco Zip que está em boas condições, pode haver algum problema na unidade.</li> <li>5 Assegure que os cabos de alimentação e de sinal estejam firmemente conectados à parte posterior da unidade. Veja instruções sobre trabalho com unidades na Ajuda do Aptiva.</li> <li>6 Assegure que a unidade de disquete correta esteja selecionada e que a unidade de disquete esteja ativada no Utilitário de Configuração. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i></p>

## Resolução de problemas

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>As informações não podem ser enviadas (gravadas) para o disquete ou disco Zip</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Certifique-se de estar utilizando o tipo correto de disquete e que ele esteja formatado corretamente.</li> <li>2 Assegure que o disco não esteja protegido contra gravação.</li> <li>3 Certifique-se de estar enviando informações para a unidade correta.</li> <li>4 Assegure que exista espaço suficiente em disco para as informações. (Tente utilizar um disco vazio e formatado).</li> <li>5 Tente gravar em um disquete que você saiba que está em boas condições. Se der certo, o primeiro disquete está danificado. Se você não puder gravar informações no disquete bom, pode haver um problema na unidade de disquete.</li> <li>6 Assegure que os cabos de alimentação e de sinal estejam firmemente conectados à parte posterior da unidade. Veja instruções sobre trabalho com unidades na Ajuda do Aptiva.</li> <li>7 Assegure que a unidade de disquete correta esteja selecionada e que a unidade de disquete esteja ativada no Utilitário de Configuração. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
<b>O disquete não pode ser formatado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que o disquete não esteja protegido contra gravação.</li> <li>2 Certifique-se de estar utilizando o tipo correto de disquete.</li> <li>3 Assegure que os cabos de alimentação e de sinal estejam firmemente conectados à parte posterior da unidade. Veja instruções sobre trabalho com unidades na Ajuda do Aptiva.</li> <li>4 Assegure que a unidade de disquete correta esteja selecionada e que a controladora da unidade esteja ativada no Utilitário de Configuração. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<p><b>Quando o computador é ligado, a mensagem “Insira um disquete do sistema e pressione Enter para reinicializar” é exibida</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Remova o disquete da unidade de disquete e reinicialize o computador.</li> <li><b>2</b> Reinicialize o computador e utilize o Utilitário de Configuração para assegurar que os dispositivos de inicialização sejam definidos corretamente. Assegure que as opções de Unidade de Disco das unidades designadas como dispositivos de inicialização estejam definidas corretamente. Veja instruções sobre como iniciar o Utilitário de Configuração na seção “Início do Utilitário de Configuração” na página 74.</li> <li><b>3</b> Assegure que os cabos de alimentação e de sinal estejam firmemente conectados à parte posterior da unidade de disco rígido da unidade de sistema.</li> <li><b>4</b> Insira o “CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnósticos” na unidade de CD ou de DVD e pressione <b>Ctrl + Alt + Delete</b>. Siga as instruções na tela para restaurar os arquivos do sistema operacional para a unidade de disco rígido do computador. Em alguns casos, este processo de recuperação formata a unidade de disco rígido, apagando todos os arquivos.</li> <li><b>5</b> Se não for possível restaurar os arquivos do sistema operacional para a unidade de disco rígido de seu computador, veja informações sobre suporte técnico na seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</li> </ol>



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

## Resolução de problemas

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>O disco de áudio não reproduz automaticamente quando inserido na unidade de CD ou de DVD</b>	<p>Certifique-se de ter ativado o recurso AutoPlay. Para ativar o recurso AutoPlay, siga estas etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Na área de trabalho do Windows, clique duas vezes no ícone <b>Meu Computador</b>.</li><li>2 Na janela Meu Computador, clique duas vezes na pasta <b>Painel de Controle</b>.</li><li>3 Na janela Painel de Controle, clique duas vezes no ícone <b>Sistema</b>.</li><li>4 Na janela Propriedades do Sistema, clique na guia <b>Gerenciador de Dispositivos</b>.</li><li>5 Clique duas vezes no item <b>CD-ROM</b> ou <b>DVD-ROM</b> da lista e clique duas vezes na opção de CD-ROM listada.</li><li>6 Na janela Propriedades, clique na guia <b>Configurações</b>.</li><li>7 Em <b>Opções</b>, clique no quadro de opção <b>Inserir notificação automaticamente</b> para selecioná-lo.</li><li>8 Clique em <b>OK</b> para sair da janela Propriedades e salvar as alterações.</li><li>9 Clique em <b>OK</b> para sair da janela Propriedades do Sistema.</li></ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i></p>

**Se o problema for...****Isto é o que deve ser feito...**

**O teclado não funciona ou apenas algumas teclas funcionam**

- 1 Assegure que o cabo do teclado esteja conectado de maneira firme e correta à porta do teclado (não à porta do mouse) localizada na parte posterior da unidade de sistema.

A porta de teclado é identificada por uma etiqueta roxa e este símbolo próximo a ela: 

- 2 Mova seus dedos sobre todas as teclas. Assegure que nenhuma tecla esteja presa.
- 3 Certifique-se de não ter desativado teclas como as teclas Rapid Access.
- 4 Certifique-se de estar utilizando um programa que permita digitação. Alguns programas não permitem.
- 5 Desligue o sistema, aguarde 15 segundos e ligue-o novamente.



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.*

## Resolução de problemas

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>O mouse não move o cursor</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mova o mouse sobre um mouse pad (ou superfície semelhante) e tente utilizá-lo.</li> <li>2 Certifique-se de estar utilizando um programa que permita a utilização de um mouse. Alguns programas não permitem.</li> <li>3 Assegure que o cabo do mouse esteja conectado de maneira firme e correta à porta de mouse (não à porta de teclado) na parte posterior da unidade de sistema. A porta de mouse é identificada por uma etiqueta cinza e este símbolo próximo a ela: </li> <li>4 Desligue o sistema, aguarde 15 segundos e ligue-o novamente.</li> <li>5 Limpe o mouse. Para limpar o mouse, siga estas etapas:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Desligue o computador.</li> <li>b. Desconecte o cabo do mouse da unidade de sistema.</li> <li>c. Vire a base do mouse para cima. Destrave o retentor localizado na base do mouse, girando-o no sentido anti-horário. (Em alguns modelos, pode ser necessário girá-lo no sentido horário). Vire o mouse novamente, para que o retentor e a esfera saiam do mouse.</li> <li>d. Utilizando um pano úmido, limpe a parte externa do mouse e o retentor. Certifique-se de limpar os roletes localizados no interior do mouse.</li> <li>e. Insira a esfera e o retentor. Trave o retentor, girando-o no sentido horário. (Em alguns modelos, pode ser necessário girá-lo no sentido anti-horário).</li> <li>f. Reconecte o cabo do mouse à unidade de sistema.</li> <li>g. Ligue o computador.</li> </ol> </li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i></p>

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>O Mouse ScrollPoint II não desloca janelas</b>	Assegure que o programa suporte um mouse de deslocamento. Alguns programas não suportam.
<b>Erros de modem / comunicações</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="638 707 1235 801"><b>1</b> Assegure que o cabo telefônico esteja firmemente conectado. O <i>Cartão de Configuração</i> mostra como o cabo deve ser conectado.</li> <li data-bbox="638 804 1235 927"><b>2</b> Assegure que a linha telefônica esteja funcionando, ligando um telefone que funciona na mesma tomada telefônica em que o computador foi ligado. Assegure que seja possível realizar chamadas.</li> <li data-bbox="638 929 1235 1052"><b>3</b> Certifique-se de estar chamando o número correto e de estar utilizando as definições de comunicação corretas. Para obter ajuda adicional, consulte a documentação do software de comunicação.</li> <li data-bbox="638 1055 1235 1117"><b>4</b> Assegure que ninguém esteja utilizando o telefone durante sua comunicação com outro computador.</li> <li data-bbox="638 1120 1235 1182"><b>5</b> Se o recurso de espera de chamada estiver disponível, assegure que esteja desativado.</li> <li data-bbox="638 1184 1235 1308"><b>6</b> Se alguns programas de comunicação funcionam mas outros não, pode haver um problema de configuração. Para obter ajuda adicional, consulte a documentação do software de comunicação.</li> <li data-bbox="638 1310 1235 1404"><b>7</b> Assegure que o cabo do modem esteja conectado a uma linha telefônica analógica. A companhia telefônica local pode ajudá-lo a determinar o tipo da linha telefônica.</li> <li data-bbox="638 1406 1235 1500"><b>8</b> Assegure que a placa do modem esteja instalada corretamente. Veja instruções sobre trabalho com placas na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
	<p data-bbox="660 1529 1235 1686"><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

# Resolução de problemas

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>Erro de impressora</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Assegure que a impressora esteja conectada.</li> <li><b>2</b> Assegure que o cabo da impressora esteja conectado de maneira firme e correta à porta paralela (impressora), na parte posterior da unidade de sistema. A porta paralela é identificada por este símbolo próximo a ela: </li> <li><b>3</b> Assegure que o cabo de alimentação da impressora esteja firmemente conectado a uma tomada elétrica.</li> <li><b>4</b> Assegure que a impressora esteja pronta para imprimir. (Em algumas impressoras, se o indicador de energia estiver aceso, mas não piscando, a impressora está pronta).</li> <li><b>5</b> Se um controlador de impressora for requerido, assegure que o controlador de impressora correto seja selecionado no software. Veja instruções sobre a seleção de um controlador de impressora nos arquivos de ajuda online fornecidos com o sistema operacional.</li> <li><b>6</b> Assegure que o papel e o cartucho que contém o material de impressão (tinta, fita ou toner) estejam carregados corretamente.</li> <li><b>7</b> Desligue a impressora e o computador e aguarde 15 segundos. Ligue a impressora primeiro, seguida do computador.</li> <li><b>8</b> Se estiver imprimindo no Windows, verifique no Gerenciador de Dispositivos se existe algum símbolo de erro para a porta utilizada pela impressora. Veja informações sobre o Gerenciador de Dispositivos na ajuda online fornecida com o sistema operacional.</li> <li><b>9</b> Se estiver imprimindo no DOS, assegure que a opção Porta Paralela não esteja desativada no Utilitário de Configuração. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração no tópico Configuração, na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.*

**Se o problema for...**

**Isto é o que deve ser feito...**

**Erro de impressora**

- 10**Assegure que a opção Modo de Porta Paralela do Utilitário de Configuração esteja definida para um modo que corresponda à sua impressora. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração no tópico Configuração, na Ajuda do Aptiva.
- 11**Se existirem outros dispositivos conectados à porta paralela, desconecte-os e conecte apenas a impressora. Tente imprimir novamente.
- 12**Evite a utilização de um cabo de impressora maior que 1,83 metros (6 pés).  
Para obter ajuda adicional, consulte a documentação fornecida com a impressora.



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

# Resolução de problemas

---

## Solução de problemas de software

---

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
----------------------	--------------------------------

---

**Não foi possível  
abrir a Ajuda do  
Aptiva**

- 1 Verifique no Windows Explorer se os arquivos estão instalados. Os arquivos da Ajuda do Aptiva estão localizados no caminho C:\IBMTOOLS\APTHELP.
- 2 Se os arquivos não estiverem no diretório C:\IBMTOOLS\APTHELP, você pode instalá-los novamente a partir do “CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnósticos”, seguindo as instruções da seção “Para reinstalar a Ajuda do Aptiva:” na página 21.



*Utilize o programa IBM Update Connector periodicamente para procurar atualizações disponíveis para os softwares originais de fábrica fornecidos com o computador. Veja informações sobre o programa IBM Update Connector na Ajuda do Aptiva.*

*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

---

---

**Se o problema for... Isto é o que deve ser feito...**


---

**O computador não entra no Modo de Espera**

As etapas a seguir podem ser testadas em sistemas que saem do Modo de Espera quando o sistema detecta movimento no teclado, no mouse ou nas unidades:

- 1** Certifique-se de não tocar o mouse ou o teclado e de não iniciar um programa que envolva a utilização do modem ou das unidades. Estas atividades zeram o temporizador.
- 2** Certifique-se de deixar o mouse em uma superfície sem vibração. Deixar o mouse em cima do computador ou de outra máquina pode zerar o temporizador antes do tempo definido ter decorrido.
- 3** Defina alguns minutos a mais que o tempo especificado. O Windows acessa a unidade de disco rígido periodicamente para paginação de memória e esta atividade zera o temporizador. O Windows pode acessar a unidade de disco rígido por um curto período de tempo após você ter tocado o seu computador pela última vez.
- 4** Tente desativar o recurso AutoPlay das unidades de CD ou de DVD. Quando o AutoPlay estiver ativado, o software de Gerenciamento de Energia poderá detectar atividade na unidade de CD ou de DVD e impedir que o computador entre no Modo de Espera. Veja informações sobre verificação da unidade de CD e DVD no tópico Configuração, na Ajuda do Aptiva.
- 5** Assegure que o computador não esteja recebendo fax ou que não esteja conectado à Internet ou a um BBS (bulletin board service).



*Utilize o programa IBM Update Connector periodicamente para procurar atualizações disponíveis para os softwares originais de fábrica fornecidos com o computador. Veja informações sobre o programa IBM Update Connector na Ajuda do Aptiva.*

*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.*

---

## Resolução de problemas

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>O sistema não desliga quando o botão Liga/Desliga é pressionado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Se estiver executando o Windows, verifique o utilitário de Gerenciamento de Energia do Painel de Controle. O sistema deve se comportar de acordo com essas definições.</li> <li>2 Se estiver fora do Windows (no DOS, por exemplo), pode ser necessário manter o botão Liga/Desliga pressionado por 4 segundos para desligar a energia.</li> <li>3 Acesse o Utilitário de Configuração e selecione <b>Gerenciamento de Energia</b>. Assegure que o parâmetro Botão Liga/Desliga &lt; 4 seg. esteja definido para Desligar.</li> </ol>
<b>O sistema não entra no modo de suspensão quando o Botão Liga/Desliga é pressionado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Se estiver executando o Windows, verifique o utilitário de Gerenciamento de Energia do Painel de Controle. O sistema deve se comportar de acordo com essas definições.</li> <li>2 Acesse o Utilitário de Configuração e selecione <b>Gerenciamento de Energia</b>. Assegure que o parâmetro Botão Liga/Desliga &lt; 4 seg. esteja definido para Modo de Espera.</li> </ol>
<b>O telefone toca e o computador sai do Modo de Espera, mas um fax não é recebido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O software de fax deve estar aberto e definido para receber fax. Consulte a documentação fornecida com o software de fax para assegurar que esteja configurado para atender o telefone.</li> <li>• Em alguns casos, o computador pode requerer toques adicionais antes de iniciar a recepção do fax. Permita que o telefone toque algumas vezes mais.</li> </ul>
	<p><i>Utilize o programa IBM Update Connector periodicamente para procurar atualizações disponíveis para os softwares originais de fábrica fornecidos com o computador. Veja informações sobre o programa IBM Update Connector na Ajuda do Aptiva.</i></p> <p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

---

**Se o problema for... Isto é o que deve ser feito...**


---

**O computador não sai do Modo de Espera via Wake-Up On Ring**

- 1 O software do modem deve estar aberto quando você colocar o computador no Modo de Espera.
- 2 Verifique no Utilitário de Configuração se as definições de Gerenciamento de Energia e Modem Wake-Up on Ring estão ativadas. Consulte a seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.

**O computador não grava uma mensagem ao sair do Modo de Espera**

O software de secretária eletrônica deve estar aberto e definido para receber mensagens. (Nem todos os sistemas possuem hardware e software necessários para receber mensagens de voz).

**Você pressionou o botão Liga/Desliga, mas o computador não foi desligado**

- Mantenha pressionado o botão Liga/Desliga, localizado na parte frontal da unidade de sistema, por 4 segundos.
- Se o computador não desligar após 5 minutos, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81, para obter informações sobre suporte técnico.



*Utilize o programa IBM Update Connector periodicamente para procurar atualizações disponíveis para os softwares originais de fábrica fornecidos com o computador. Veja informações sobre o programa IBM Update Connector na Ajuda do Aptiva.*

*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.*

---

# Resolução de problemas

## Solução de problemas de monitor

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>Tela sem cor</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que os controles de seu monitor estejam ajustados corretamente.</li> <li>2 Afaste o monitor de qualquer equipamento que possa causar interferência magnética; por exemplo, outros monitores, alto-falantes externos ou microfones. (Alguns modelos de computador são fornecidos com microfones e alto-falantes blindados para evitar interferências magnéticas). Desligue o monitor, aguarde 30 minutos e ligue-o novamente.</li> <li>3 Selecione uma definição nova na paleta de cores. Veja instruções sobre o trabalho com definições da paleta de cores nos arquivos de ajuda online fornecidos com o sistema operacional.</li> <li>4 Assegure que o cabo do monitor esteja conectado de maneira firme e correta à unidade de sistema.</li> <li>5 Se houver outro monitor disponível, conecte-o à unidade de sistema. Se o problema for corrigido, pode haver algo errado com seu monitor.</li> <li>6 Pode ser necessário desmagnetizar o monitor. Se o computador que você adquiriu foi fornecido com um dispositivo desmagnetizador manual, veja informações sobre a utilização deste recurso na documentação fornecida com o monitor.</li> </ol>
<b>Baixa qualidade do formato de figuras na tela do monitor</b>	Ajuste os controles do monitor. Veja instruções na documentação fornecida com o monitor.
	<i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas consulte a documentação fornecida com o monitor. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i>

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>As fontes do vídeo aparecem cortadas ou grudadas</b>	Embora a resolução de seu monitor permita que você altere o tamanho das fontes, alguns programas não suportam fontes grandes. Fontes grandes podem fazer com que as palavras apareçam cortadas ou grudadas. Verifique as definições de propriedades de vídeo, para verificar se fontes pequenas estão selecionadas. Veja instruções sobre trabalho com propriedades de vídeo nos arquivos da ajuda online fornecidos com o sistema operacional.
<b>Tela em branco</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que o cabo do monitor esteja conectado de maneira firme e correta à unidade de sistema.</li> <li>2 Assegure que o sistema esteja ligado.</li> <li>3 Se houver outro monitor disponível, conecte-o à unidade de sistema. Se o problema for corrigido, pode haver algo errado com seu monitor.</li> </ol>
<b>Figura oscilante ou instável na tela do monitor</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Selecione definições de vídeo para uma resolução inferior, menos cores ou frequência de renovação maior. Veja instruções sobre trabalho com propriedades de vídeo nos arquivos da ajuda online fornecidos com o sistema operacional.</li> <li>2 Se o seu monitor estiver localizado próximo a outro monitor, afaste-os.</li> </ol>
<b>A tela apresenta uma cor intensa amarela, magenta (roxo ou vermelho azulado) ou ciano (azul esverdeado)</b>	Consulte a documentação fornecida com o monitor. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.
	<i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas consulte a documentação fornecida com o monitor. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i>

## Resolução de problemas

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>Os ajustes anteriores não foram salvos</b>	Você pode ter selecionado mais modos definidos pelo usuário do que o monitor pode salvar. Quando isto ocorre, o modo mais recente substitui o mais antigo. Utilize os controles do monitor para ajustar a imagem para o modo de vídeo utilizado.
<b>Qualquer um destes itens:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Se você tiver ativado o recurso Modo de Espera, pressione o botão Liga/Desliga na parte frontal da unidade de sistema para tirar o sistema do Modo de Espera.</li> <li><b>2</b> Assegure que o cabo do monitor esteja conectado de maneira firme e correta à unidade de sistema.</li> <li><b>3</b> Assegure que os cabos da unidade de sistema e do monitor estejam conectados de maneira firme e correta às tomadas elétricas.</li> <li><b>4</b> Assegure que o sistema e o monitor estejam ligados. (Os indicadores de energia do computador e do monitor permanecem acesos quando a energia está ligada).</li> <li><b>5</b> Ajuste os controles do monitor.</li> <li><b>6</b> Altere as cores do plano de fundo do programa de software ou tente utilizar um programa de software diferente.</li> <li><b>7</b> Desligue o computador, desconecte o cabo de alimentação do sistema da tomada elétrica, aguarde 15 segundos e reconecte-o na tomada elétrica. Reinicialize o computador.</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tela totalmente em branco</li> <li>• O cursor não é exibido</li> <li>• Apenas o cursor é exibido</li> <li>• A tela esta ilegível</li> <li>• Outros problemas de monitor</li> </ul>	<p> Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas consulte a documentação fornecida com o monitor. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</p>

## Solução de problemas de áudio, multimídia e modem

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>Foram instalados novos alto-falantes e o som está baixo ou distorcido</b>	Se seu sistema for uma máquina tipo 2170 e você tiver instalado alto-falantes amplificados, leia o tópico “Instalação de alto-falantes amplificados” na Ajuda do Aptiva, para verificar as alterações de jumper necessárias na placa do sistema.
<b>Não se ouve som no Windows</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Verifique os controles de volume do computador. Para obter informações sobre a definição do volume, consulte os arquivos de Ajuda fornecidos com o sistema operacional.</li> <li>2 Assegure que os alto-falantes estejam conectados de maneira adequada. Se os alto-falantes tiverem indicadores de energia, assegure que estejam acesos. Veja informações sobre a conexão dos alto-falantes na seção <i>Cartão de Configuração</i>, ou nas instruções fornecidas com os alto-falantes.</li> <li>3 Assegure que o programa utilizado seja projetado para utilização no Windows. Se o programa for projetado para ser executado no DOS, não utiliza os recursos de som do Windows e deve ser configurado para utilizar a emulação SoundBlaster Pro ou SoundBlaster.</li> </ol>
	<i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, consulte a documentação fornecida com o modem e com as placas de som. Se não encontrar soluções, execute o programa de diagnósticos fornecido com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i>

## Resolução de problemas

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>Você não ouve som em jogos do DOS ou quando utiliza programas do DOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que o programa ou jogo esteja configurado para utilizar a emulação SoundBlaster Pro ou SoundBlaster. Veja na documentação fornecida com o programa DOS instruções sobre a seleção das definições da placa de som.</li> <li>2 Veja na seção Ajuda do Aptiva informações sobre a execução de seu jogo ou programa do DOS no modo DOS.</li> <li>3 Encerre o computador e reinicialize no modo MS-DOS. Tente executar o programa novamente.</li> </ol>
<b>Joystick ou gamepad não funcionam ou não funcionam apropriadamente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que o joystick ou gamepad esteja conectado apropriadamente ao computador.</li> <li>2 Pode ser necessário recalibrar o joystick ou gamepad. Você pode recalibrar um joystick ou gamepad na seção Joystick do Painel de Controle do Windows.</li> <li>3 Veja na documentação fornecida com o joystick ou gamepad informações adicionais sobre a resolução de problemas.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, consulte a documentação fornecida com o modem e com as placas de som. Se não encontrar soluções, execute o programa de diagnósticos fornecido com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

**Se o problema for...****Isto é o que deve ser feito...**

**O modem não funciona quando você tenta utilizá-lo.**

- 1** Se você adicionou um modem, assegure que esteja instalado de maneira adequada.
- 2** Assegure que o programa de comunicação esteja configurado corretamente. As definições a seguir são sugeridas para compatibilidade:

- Tipo de modem:
  - Modem genérico tipo Hayes
  - Correção de erros compatível com o padrão Hayes
  - Alta velocidade compatível com o padrão Hayes
  - Modem definido pelo usuário
  - Modem Hayes
  - Outro

Se você selecionar o tipo de modem **Outro**, deverá incluir a cadeia de inicialização de modem apropriada. A cadeia de inicialização AT&F deve funcionar para a maioria dos programas.

- Velocidade de transmissão
  - 115.200 Kbps ou a definição máxima oferecida pelo software de comunicação
- Porta COM:
  - COM1

Para obter ajuda na configuração, consulte a documentação fornecida com o programa de comunicação.



*Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, consulte a documentação fornecida com o modem e com as placas de som. Se não encontrar soluções, execute o programa de diagnósticos fornecido com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.*

## Resolução de problemas

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>Um segundo modem não pode ser utilizado</b>	<p>Se você tiver adicionado um segundo modem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegure que a linha telefônica esteja conectada ao modem a ser utilizado.</li> <li>• Assegure que o software de comunicação utilizado esteja configurado apropriadamente para utilizar o segundo modem.</li> <li>• Assegure que o segundo modem esteja configurado apropriadamente. Um segundo modem deve utilizar uma porta COM e um IRQ de sistema diferente do primeiro modem.</li> </ul> <p>Para obter ajuda na configuração, consulte a documentação fornecida com o programa de comunicação.</p>
<b>Quando você tenta utilizar o modem, o computador ou o modem não detecta um tom de discagem</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que a linha telefônica esteja conectada corretamente ao computador. Veja instruções sobre a conexão do computador à linha telefônica no <i>Cartão de Configuração</i>.</li> <li>2 Assegure que ninguém esteja utilizando o telefone.</li> <li>3 Assegure que a linha telefônica esteja funcionando.</li> <li>4 Adicione o comando de modem x3 à cadeia de inicialização do programa de comunicação utilizado. Para obter ajuda na alteração da cadeia de inicialização, consulte a documentação fornecida com o programa de comunicação.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, consulte a documentação fornecida com o modem e com as placas de som. Se não encontrar soluções, execute o programa de diagnósticos fornecido com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

## Solução de problemas de DVD

Se o problema for...	Isto é o que deve ser feito...
<b>Tela preta ao invés de vídeo DVD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Reinicie o programa de reprodução de DVD.</li> <li>2 Feche todos os arquivos abertos, encerre o Windows e reinicialize o computador.</li> </ol>
<b>Filme DVD não é reproduzido</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que a superfície do disco esteja limpa e não esteja riscada.</li> <li>2 Verifique se existem códigos regionais no disco. Pode ser necessário comprar um disco com código da região em que o computador está sendo utilizado.</li> </ol>
<b>Ausência de áudio ou áudio intermitente enquanto um filme DVD é reproduzido</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Verifique as definições do controle de volume no Windows ou nos alto-falantes.</li> <li>2 Assegure que a superfície do disco esteja limpa e não esteja riscada.</li> <li>3 Verifique todas as conexões de cabos dos alto-falantes.</li> </ol>
<b>Playback muito lento ou inconstante</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Desative todos os programas de segundo plano, como AntiVírus ou Temas de Área de Trabalho.</li> <li>2 Assegure que a resolução de vídeo esteja definida para menos de 1152x864 bits.</li> </ol>
<b>Disco inválido ou não encontrado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que um vídeo DVD esteja na unidade, com o lado brilhante do disco virado para baixo.</li> <li>2 Assegure que a resolução de vídeo esteja definida para menos de 1152x864 bits.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, consulte a documentação fornecida com o modem e com as placas de som. Se não encontrar soluções, execute o programa de diagnósticos fornecido com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

# Resolução de problemas

## Respostas para códigos de erro

Código de erro e descrição	Isto é o que deve ser feito...
<p>A tela está preta (sem código de erro)</p> <p>Um sinal sonoro é emitido durante o POST (Autoteste de inicialização)</p>	<p>Se você adicionou hardware, remova-o e reinicialize o computador, para verificar se o problema foi corrigido. Se o problema for corrigido, você pode ter instalado seu hardware de maneira incorreta. Reinstale o hardware.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se você <u>instalou módulos de memória ou placas</u>, assegure que tenham sido instalados de maneira correta.</li> <li>• Se você <u>não instalou módulos de memória ou placas</u>, verifique as informações sobre suporte técnico na seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</li> </ul>
<p>Pressione &lt;Esc&gt; para desligar o NMI ou outra tecla para reinicializar</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pressione <b>Esc</b> para desligar o NMI (Interrupção Não-Mascarável) e reinicializar o sistema.</li> <li>2 Pressione qualquer outra tecla para reinicializar o sistema. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
<p>111</p> <p>Erro de Paridade de E/S</p>	<p>Carregue as definições padrão de Configuração e reinicialize o sistema. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.</p>
<p>127</p> <p>Inconsistência do Clock da CPU</p>	<p>Se você substituiu o processador, este erro é esperado; caso contrário, carregue as definições padrão de Configuração. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.</p>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i></p>

<b>Código de erro e descrição</b>	<b>Isto é o que deve ser feito...</b>
<b>151/163</b> <b>Erro no Relógio do Sistema</b> <b>Data e hora incorretas</b>	Entre no Utilitário de Configuração e redefina a data e a hora. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.
<b>161</b> <b>Bateria de CMOS Danificada</b>	Carregue as definições padrão de Configuração e redefina a data e a hora. Se este erro ocorrer novamente, substitua a bateria. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.
<b>162</b> <b>Erro de Soma de Verificação de CMOS</b>	Carregue as definições padrão de Configuração e reinicialize o sistema. Verifique também a data e a hora. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.
<b>162</b> <b>Erro de Configuração de Equipamento</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Esta mensagem é exibida junto com outras mensagens de erro específicas que indicam o dispositivo com erro. Primeiro, encontre a mensagem de erro do dispositivo nesta tabela e execute a ação correspondente.</li> <li>2 Entre no Utilitário de Configuração e altere as definições necessárias. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> </ol>
	<i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i>

## Resolução de problemas

<b>Código de erro e descrição</b>	<b>Isto é o que deve ser feito...</b>
<b>164</b> <b>Tamanho de memória alterado</b>	<p>Se você removeu módulos de memória, este erro é esperado.</p> <p>Se você não removeu módulos de memória, faça o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que os módulos DIMM estejam instalados apropriadamente e reinicialize o sistema.</li> <li>2 Se você ainda receber a mensagem de erro após executar a etapa 1, os módulos DIMM podem estar com defeito. Substitua os módulos DIMM. Veja instruções sobre trabalho com componentes da placa de sistema na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
<b>201</b> <b>Erro de Memória em MMMM:SSSS:OOOOh (R:xxxxh, W:xxxh)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que os módulos DIMM estejam instalados apropriadamente e reinicialize o sistema.</li> <li>2 Se você ainda receber a mensagem de erro após executar a etapa 1, os módulos DIMM podem estar com defeito. Substitua os módulos DIMM. Veja instruções sobre trabalho com componentes da placa de sistema na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
<b>301</b> <b>Erro de Teclado PS/2 ou Teclado Não Conectado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Conecte o teclado apropriadamente e reinicialize o sistema.</li> <li>2 Se o erro persistir após a execução da etapa 1, substitua o teclado. Ele pode estar com defeito.</li> </ol>
<b>303</b> <b>Erro na Interface de Teclado PS/2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Conecte o teclado apropriadamente e reinicialize o sistema.</li> <li>2 Se o erro persistir após a execução da etapa 1, substitua o teclado. Ele pode estar com defeito.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

<b>Código de erro e descrição</b>	<b>Isto é o que deve ser feito...</b>
<b>648</b> <b>Unidade(s) de Disquete Protegida(s) Contra Gravação</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Assegure que a trava de proteção contra gravação esteja definida corretamente.</li><li>2 Acesse o Utilitário de Configuração. Selecione <b>Opções Avançadas</b> e <b>Opções de Segurança</b>. Assegure que os parâmetros da Unidade de Disquete estejam definidos para <b>Normal</b>. Veja informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.</li></ol>
	<i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i>

## Resolução de problemas

<b>Código de erro e descrição</b>	<b>Isto é o que deve ser feito...</b>
<b>662</b> <b>Erro de Controladora de Disquete</b>	Carregue as definições padrão de Configuração do Utilitário de Configuração. Veja informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.
<b>662</b> <b>Erro de Unidade de Disquetes A</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assegure que a definição dos parâmetros da Unidade de Disquete A no Utilitário de Configuração esteja correta. Veja informações sobre opções do Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> <li>2 Assegure que o cabo de sinal da unidade de disquete esteja conectado apropriadamente à unidade e à placa do sistema.</li> <li>3 Assegure que o cabo de alimentação esteja conectado apropriadamente.</li> <li>4 Se o erro persistir após a execução das etapas 1 a 3, a unidade de disquete pode estar com defeito.</li> </ol>
<b>662</b> <b>Conflito(s) da Unidade de Disquete Integrada</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Remova todas as placas adicionais do sistema.</li> <li>2 Ligue o sistema, para verificar se funciona sem as placas.</li> <li>3 Reinstale as placas uma a uma para determinar qual delas causou o erro.</li> <li>4 Após identificar a placa ou placas com defeito, substitua-as. Veja instruções sobre a instalação de placas adicionais na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
	<i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i>

Código de erro e descrição	Isto é o que deve ser feito...
<b>962</b> <b>Conflito(s) de Porta Paralela Integrada</b>	<p>Acesse o Utilitário de Configuração e realize uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altere o endereço de E/S e o IRQ da porta paralela integrada ou desative-a.</li> <li>• Altere o endereço de E/S e o IRQ da porta paralela da placa de complemento e reinicialize o sistema.</li> </ul> <p>Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</p>
<b>1162</b> <b>Conflito(s) de Porta Serial Integrada</b>	<p>Acesse o Utilitário de Configuração e realize uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altere o endereço de E/S e o IRQ da porta serial integrada ou desative-a.</li> <li>• Altere o endereço de E/S e o IRQ da porta serial da placa de complemento e reinicialize o sistema.</li> </ul> <p>Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</p>
<b>1755</b> <b>Unidade(s) de Disco Rígido Protegida(s) Contra Gravação</b>	<p>Acesse o Utilitário de Configuração e assegure que o parâmetro Unidade de Disco Rígido esteja definido para <b>Normal</b>. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</p>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

## Resolução de problemas

Código de erro e descrição	Isto é o que deve ser feito...
<b>1762</b> <b>Conflito(s) de Endereço de Canal IDE Onboard</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Remova todas as placas adicionais do sistema.</li> <li><b>2</b> Ligue o sistema, para verificar se funciona sem as placas.</li> <li><b>3</b> Reinstale as placas uma a uma, para determinar qual delas causou o erro.</li> <li><b>4</b> Após identificar a placa ou as placas com defeito, acesse o Utilitário de Configuração e defina o parâmetro Restabelecer Atribuições de Recursos para <b>Sim</b> e reinicialize o sistema.</li> <li><b>5</b> Se o erro persistir, defina o parâmetro Canal Principal/ Secundário IDE Integrado para <b>Desativado</b> e reinicialize o sistema. Veja instruções sobre a instalação de placas adicionais na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
<b>1780</b> <b>Erro no Canal IDE Principal da Unidade Master</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Assegure que o cabo de sinal IDE esteja conectado apropriadamente à unidade e à placa do sistema.</li> <li><b>2</b> Assegure que o cabo de alimentação da unidade esteja conectado apropriadamente.</li> <li><b>3</b> Acesse o Utilitário de Configuração e assegure que o parâmetro Canal IDE Principal da Unidade Master esteja definido como <b>Auto</b>. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> <li><b>4</b> Se o erro persistir após a execução dos procedimentos acima, a unidade IDE pode estar com defeito. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i></p>

Código de erro e descrição	Isto é o que deve ser feito...
<b>1781</b> <b>Erro na Unidade Slave do Canal IDE Principal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Assegure que o cabo de sinal IDE esteja conectado apropriadamente à unidade e à placa do sistema.</li> <li><b>2</b> Assegure que o cabo de alimentação da unidade esteja conectado apropriadamente.</li> <li><b>3</b> Acesse o Utilitário de Configuração e assegure que o parâmetro Canal IDE Principal Slave esteja definido como <b>Auto</b>. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> <li><b>4</b> Se o erro persistir após a execução dos procedimentos acima, a unidade IDE pode estar com defeito. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.</li> </ol>
<b>1782</b> <b>Erro na Unidade Master do Canal IDE Secundário</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Assegure que o cabo de sinal IDE esteja conectado apropriadamente à unidade e à placa do sistema.</li> <li><b>2</b> Assegure que o cabo de alimentação da unidade esteja conectado apropriadamente.</li> <li><b>3</b> Acesse o Utilitário de Configuração e assegure que o parâmetro Canal IDE Secundário da Unidade Master esteja definido como <b>Auto</b>. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> <li><b>4</b> Se o erro persistir após a execução dos procedimentos acima, a unidade IDE pode estar com defeito. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i></p>

# Resolução de problemas

Código de erro e descrição	Isto é o que deve ser feito...
<b>1783</b> <b>Erro na Unidade Slave do Canal IDE Secundário</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Assegure que o cabo de sinal IDE esteja conectado apropriadamente à unidade e à placa do sistema.</li> <li><b>2</b> Assegure que o cabo de alimentação da unidade esteja conectado apropriadamente.</li> <li><b>3</b> Acesse o Utilitário de Configuração e assegure que o parâmetro Canal Secundário Slave IDE esteja definido como <b>Auto</b>. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> <li><b>4</b> Se o erro persistir após a execução dos procedimentos acima, a unidade IDE pode estar com defeito. Veja mais informações sobre o uso do Utilitário de Configuração na seção “Utilização do Utilitário de Configuração” na página 73.</li> </ol>
<b>1800</b> <b>Erro de Definição de IRQ</b> <b>Placa(s) ISA PnP Desativada(s)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Acesse o Utilitário de Configuração e defina o parâmetro Restabelecer Atribuições de Recursos como <b>Sim</b> e reinicialize o sistema.</li> <li><b>2</b> Se a mensagem de erro for exibida novamente, determine um dispositivo integrado que seja menos necessário e desative-o no menu Portas de Entrada/Saída no Utilitário de Configuração. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção “Suporte e Serviços HelpWare” na página 81.</i></p>

<b>Código de erro e descrição</b>	<b>Isto é o que deve ser feito...</b>
<b>1801</b> <b>Falha na Alocação de ROM de Expansão</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Acesse o Utilitário de Configuração e defina o parâmetro Restabelecer Atribuições de Recursos como <b>Sim</b> e reinicialize o sistema.</li> <li>2 Altere o endereço de E/S da ROM de expansão. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> </ol>
<b>1802</b> <b>Conflito(s) de Recursos de E/S</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Acesse o Utilitário de Configuração e defina o parâmetro Restabelecer Atribuições de Recursos como <b>Sim</b> e reinicialize o sistema. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> <li>2 Se a mensagem de erro for exibida novamente, determine um dispositivo integrado que seja menos necessário e desative-o no menu Portas de Entrada/Saída no Utilitário de Configuração. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> </ol>
<b>1803</b> <b>Conflito(s) de Recursos de Memória</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Acesse o Utilitário de Configuração e defina o parâmetro Restabelecer Atribuições de Recursos como <b>Sim</b> e reinicialize o sistema. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</li> <li>2 Se a mensagem de erro for exibida novamente, determine um dispositivo integrado que seja menos necessário e desative-o no menu Portas de Entrada/Saída no Utilitário de Configuração. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva.</li> </ol>
	<i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i>

## Resolução de problemas

Código de erro e descrição	Isto é o que deve ser feito...
<b>1962</b>  <b>Insira o disquete do sistema e pressione &lt;Enter&gt; para reinicializar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Insira um disquete do sistema na unidade A e pressione <b>Enter</b> para reinicializar o sistema.</li> <li><b>2</b> Se o sistema funcionar quando inicializado pela unidade A, sua unidade de disco rígido pode estar com problema.</li> <li><b>3</b> Assegure que a unidade de disco rígido esteja instalada apropriadamente. Verifique todas as conexões de cabos. Veja informações sobre o Utilitário de Configuração na Ajuda do Aptiva e na ajuda do Utilitário de Configuração.</li> </ol>
<b>8601/8603</b>  <b>Erro de Interface do Dispositivo Indicador PS/2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Assegure que o mouse esteja conectado na porta de mouse PS/2 e reinicialize o sistema.</li> <li><b>2</b> Se o erro persistir após a execução da etapa 1, substitua o mouse PS/2. Ele pode estar com defeito.</li> </ol>
	<p><i>Se algum destes problemas persistir após a execução das ações listadas, execute os programas de diagnósticos fornecidos com o computador. Se precisar de suporte técnico, consulte a seção "Suporte e Serviços HelpWare" na página 81.</i></p>

## Recuperação de programas e arquivos originais de fábrica



### Nota

*Alguns modelos incluem o programa ConfigSafe, que é executado em background. O programa ConfigSafe tira automaticamente um instantâneo de seus arquivos de configuração. Antes de fazer uma recuperação completa, você pode iniciar o programa ConfigSafe e restaurar arquivos do sistema, para ver se instantâneos anteriores solucionariam seu problema.*

Seu PC Aptiva é fornecido com programas e arquivos instalados na unidade de disco rígido. Estes programas e arquivos pré-instalados também estão incluídos no disco “CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnósticos”. Em alguns casos, os programas e arquivos da unidade de disco rígido podem ser danificados. Se isto ocorrer, será necessário reinstalá-los na unidade de disco rígido.

Você também pode instalar programas e criar seus próprios arquivos. O processo de instalação de programas pode alterar alguns arquivos de configuração utilizadas pelo sistema operacional. Você deve fazer backup regularmente destes arquivos de configuração e de qualquer arquivo que tenha criado. Veja informações sobre backup de arquivos na Ajuda do Aptiva.

Ao fazer cópias backup dos arquivos de configuração do sistema operacional, copie a estrutura de diretório original. Ao reinstalar os arquivos, coloque-os na estrutura de diretórios original. Se não fizer isto, o computador pode não funcionar adequadamente.

Para recuperar os arquivos de sistema e de programas originais de fábrica, siga estas etapas:

**Nota:** Todos os dados pessoais do computador serão perdidos.

- 1 Assegure que o computador esteja ligado.
- 2 Faça backup dos arquivos de configuração e de todos os arquivos que tenha criado. Veja informações sobre backup de arquivos na Ajuda do Aptiva.
- 3 Insira o disco “CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnósticos” na unidade de CD ou DVD.
- 4 Assegure que não haja um disquete, CD ou DVD em nenhuma outra unidade.

## Resolução de problemas

- 5 Encerre e desligue o computador.
- 6 Aguarde 15 segundos.
- 7 Ligue o monitor e o computador.
- 8 Quando o Menu Principal do Programa de Recuperação do Produto IBM for exibido, selecione **Full Recovery** e siga as instruções na tela.
- 9 Remova o disco antes de reinicializar o computador ao final da recuperação.
- 10 Após a instalação do software do Aptiva, copie os arquivos pessoais de configuração e de dados novamente para os diretórios originais da unidade de disco rígido.

Se precisar utilizar o disco “CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnósticos”, assegure que o Utilitário de Configuração esteja configurado para utilizar a unidade de CD ou de DVD antes da unidade de disco rígido. A unidade de CD ou de DVD é definida na fábrica como o primeiro dispositivo de inicialização. Veja mais informações sobre a seleção de dispositivos de inicialização no Utilitário de Configuração na ajuda do Utilitário de Configuração.

---

### Reinstalação de controladores de dispositivos

Quando controladores de dispositivos são reinstalados, a configuração atual de seu computador é alterada. Apenas reinstale controladores de dispositivos se isto for necessário para corrigir um problema em seu computador. Cópias dos controladores de dispositivos fornecidos pré-instaladas em seu Aptiva estão localizadas no “CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnósticos”, em uma pasta denominada “Drivers”.

Se for necessário reinstalar um controlador de dispositivo, verifique a pasta “Drivers” do CD-ROM, e selecione a subpasta de dispositivo apropriada. É possível reinstalar controladores utilizando um dos seguintes métodos:

- Na subpasta de dispositivos, procure o arquivo “Readme.txt” ou outro arquivo com a extensão “.txt”. Algumas vezes o arquivo pode estar nomeado conforme o sistema operacional, como “Win98.txt”. O arquivo de texto deve conter informações sobre a reinstalação deste controlador de dispositivo.

ou

- Utilize o programa Adicionar novo hardware (localizado no Painel de Controle) para reinstalar o controlador. Nem todos os controladores podem ser reinstalados desta forma. Se a subpasta do dispositivo contém um arquivo “.inf”, o programa Adicionar novo hardware pode ser utilizado. No programa Adicionar novo hardware, quando for solicitado o controlador de dispositivo que deseja instalar, selecione **Com disco e Procurar**. Selecione o arquivo de controlador de dispositivo apropriado no “CD-ROM de Recuperação do Produto e Diagnósticos”

ou

- Na subpasta do dispositivo, procure um arquivo Setup.exe. Dê um clique duplo no arquivo Setup.exe e siga as instruções na tela.

# Capítulo 5

## Utilitário de Configuração



# Utilitário de Configuração

Seu PC IBM Aptiva vem pronto para ser utilizado. Você pode utilizar o Utilitário de Configuração e o Gerenciador de Dispositivos do Windows para verificar as definições de configuração do computador.

Você também pode utilizar o Utilitário de Configuração para alterar algumas definições de configuração. Se você adicionar ou substituir hardware no computador, talvez seja necessário verificar ou atualizar definições específicas.

Este capítulo contém instruções para a utilização do Utilitário de Configuração. Veja informações adicionais sobre as opções do Utilitário de Configuração na ajuda do Utilitário de Configuração.

---

## Utilização do Utilitário de Configuração

O Utilitário de Configuração permite que você verifique e altere as definições de configuração do hardware instalado no computador. Você pode ter que utilizar o Utilitário de Configuração se atualizar o hardware do computador ou se receber uma mensagem de erro enquanto estiver utilizando o computador.

### Alterações automáticas

Na maioria dos casos, o BIOS (Basic Input/Output System) pode fazer alterações automaticamente. Quando você instala hardware novo, o BIOS o detecta durante o POST (Autoteste de Inicialização) e atualiza automaticamente o Utilitário de Configuração.

### Alterações manuais

Em alguns casos, o computador não fará alterações automaticamente. Por exemplo, se instalar hardware que não atenda aos requisitos Plug and Play, você deverá que iniciar o Utilitário de Configuração e fazer as alterações manualmente.

O Utilitário de Configuração inclui as seguintes informações sobre hardware e configuração:

- Velocidade do processador
- Memória de sistema, cache e de vídeo
- Unidades de disco
- Portas serial e paralela
- Recursos de Gerenciamento de Energia
- Atribuição de recursos Plug and Play e PCI
- Opções de inicialização
- Informações sobre o modelo
- Data e hora
- Opções de segurança

Você não poderá alterar algumas opções do Utilitário de Configuração, como informações sobre o sistema e modelo, porque elas contêm informações sobre o sistema. Outras opções permitem que você controle a operação do computador. Por exemplo, você pode utilizar o Utilitário de Configuração para:

- Criar ou alterar uma senha de inicialização.
- Reduzir o consumo de energia com os recursos de Gerenciamento de Energia.
- Ativar ou desativar o teste de memória do sistema.

### **Início do Utilitário de Configuração**

Algumas vezes, quando você recebe uma mensagem de erro, o computador exibe uma janela de mensagem com um código de erro e uma descrição do problema. Quando isto ocorrer, você pode pressionar a tecla **F1** para iniciar o Utilitário de Configuração. Em outros casos, você deve inicializar ou reinicializar o computador para acessar o Utilitário de Configuração.

## Utilitário de Configuração

Para iniciar o Utilitário de Configuração quando o computador estiver ligado:

- 1 Salve todos os arquivos abertos e feche todos os programas de software.
- 2 Clique no botão **Iniciar** na sua área de trabalho do Windows.
- 3 Clique na opção **Desligar**.
- 4 Na janela Desligar o Windows, clique em **Reinicializar o computador** e clique no botão **Sim**.
- 5 Quando esta tela for exibida, pressione a tecla **F1**:



Para iniciar o Utilitário de Configuração quando o computador estiver desligado:

- 1 Ligue o monitor.
- 2 Ligue o sistema.

3 Quando esta tela for exibida, pressione a tecla **F1**:

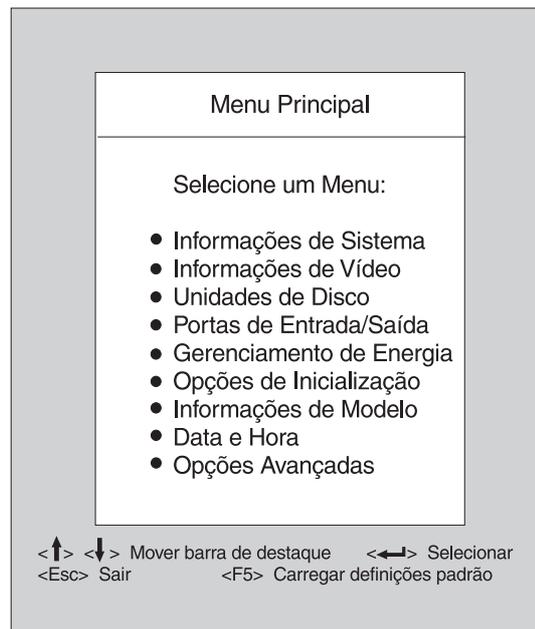


O Menu Principal do Utilitário de Configuração é exibido:



**Nota**

*O Menu Principal exibido no computador pode ser um pouco diferente do menu mostrado aqui, mas a operação é igual.*



# Utilitário de Configuração

## Menus do Utilitário de Configuração

O Menu Principal do Utilitário de Configuração lista as opções de configuração do sistema. Quando uma destas opções é selecionada, um menu é exibido para esta opção.

Para mover-se pelos menus, utilize estas teclas:

Teclas	Função
↑ ↓	Utilize estas teclas de seta para destacar uma opção do menu. (Pressione a tecla <b>Enter</b> para escolher a opção).
← →	Utilize estas teclas de seta para fazer uma seleção e alterar a definição de uma opção. Em alguns menus, você pode utilizar estas teclas para mover de um campo para outro.
<b>Enter</b>	Pressione esta tecla para escolher uma opção destacada de um menu.
<b>Esc</b>	Após visualizar ou alterar as definições de um menu, pressione esta tecla para sair do menu.
<b>F1</b>	Pressione esta tecla se desejar obter ajuda para um item selecionado de um menu.
<b>F5</b>	Pressione esta tecla se desejar carregar as definições padrão de fábrica do Menu Principal.



### Nota

*Nem todas as teclas da lista estão disponíveis em todos os menus. As teclas disponíveis são exibidas na parte inferior de cada menu.*

### **Visualização de informações sobre o sistema e sobre o modelo**

Para visualizar informações gerais de hardware do computador, selecione a opção **Informações de Sistema**, no Menu Principal da Configuração. Os itens exibidos no menu Informações Sobre o Sistema não são configuráveis.

O Utilitário de Configuração atualiza automaticamente este menu quando você realiza uma das seguintes ações:

- Adiciona ou altera hardware no computador
- Altera outros menus do Utilitário de Configuração e salva estas alterações

Para visualizar outras informações do computador, como número de modelo, número de série e versão e data do BIOS, selecione a opção **Informações de Modelo**, no Menu Principal do Utilitário de Configuração. Como no menu Informações Sobre o Sistema, os itens exibidos não são configuráveis.

### **Alteração de definições de parâmetros**

Nos menus da Configuração, todas as informações sobre configuração que podem ser alteradas estão entre colchetes como estes: [ ]. Você não pode alterar nenhuma informação que não esteja entre colchetes. Utilize as teclas de seta para cima e para baixo para destacar as opções, e pressione **Enter** para exibir um menu. Ao alterar as definições de um parâmetro específico, destaque a definição e utilize as teclas de seta à esquerda e à direita para alterar a definição. Veja detalhes sobre os parâmetros configuráveis de cada menu na ajuda do Utilitário de Configuração .

### **Carregamento de definições padrão**

Quando você adquire um computador Aptiva, ele já está configurado para ser utilizado. As definições de configuração originais, também denominadas *definições originais* ou

## Utilitário de Configuração

*definições padrão*, estão armazenadas na CMOS. O Utilitário de Configuração inclui uma opção **Carregar definições padrão**, que permite recarregar a configuração original a qualquer momento.

Para recarregar as definições padrão, siga estas etapas:

- 1 No Menu Principal, pressione **F5**. É exibida uma caixa de diálogo, para você confirmar se deseja carregar as definições padrão.
- 2 Utilize a tecla de seta à esquerda para selecionar **Sim** e pressione **Enter**.
- 3 Pressione **Esc** para sair do Utilitário de Configuração. Uma caixa de diálogo é exibida com a mensagem “Deseja salvar as definições?”
- 4 Utilize a tecla de seta à esquerda para selecionar **Sim** e pressione **Enter** para salvar as alterações na CMOS. Você deve carregar as definições padrão do Utilitário de Configuração nos seguintes casos:
  - ao substituir a bateria do sistema
  - ao personalizar as definições de configuração do sistema e algumas atribuições de recursos entrarem em conflito, fazendo com que o computador pare de responder.

### Saída do Utilitário de Configuração

Pressione **Esc** para retornar ao Menu Principal quando terminar de visualizar as definições e fazer alterações. Desta localização, você pode sair do Utilitário de Configuração e salvar as alterações ou sair sem salvar as alterações.

Siga estas etapas para sair do utilitário de configuração:

- 1 No Menu Principal, pressione **Esc** para sair do Utilitário de Configuração.
- 2 Execute uma destas ações:

- Se quiser salvar as alterações, pressione a tecla seta para a esquerda para selecionar a opção **Sim** e pressione **Enter** para salvar as alterações e sair da Configuração.
- Se não quiser salvar as alterações, pressione a tecla seta para a direita para selecionar a opção **Não** e pressione **Enter** para sair da Configuração sem salvar.

# Capítulo 6

Suporte e Serviços  
HelpWare



# Suporte e Serviços HelpWare

---

## O que devo fazer primeiro?

### O que é IBM HelpWare?

IBM HelpWare é um conjunto abrangente de opções de suporte técnico e serviços.

Através do suporte "Gratuito" de 30 dias para programas populares, o serviço IBM HelpWare oferece uma variedade de serviços e soluções para você. Estas opções estarão disponíveis na IBM enquanto você estiver de posse de seu PC IBM Aptiva, sempre que precisar de ajuda. Mesmo após a expiração do período de garantia, o HelpWare ainda estará disponível para oferecer suporte, com serviços disponíveis para contratação.

Continue lendo, para descobrir quando e quais métodos de suporte estão disponíveis sem custo adicional e quando serão cobrados encargos.

### Precisa de ajuda rápida?

Você pode obter ajuda da IBM rapidamente, de duas maneiras:

---

<b>Internet</b>	Consulte a seção "Como obter ajuda eletronicamente?" na página 86 para obter o endereço de Internet.
<b>Telefone</b>	Veja informações sobre serviços por telefone HelpWare na seção "Como e quando devo contatar o IBM PC HelpCenter?" na página 87.

---

### **O que posso fazer sozinho?**

Alguns problemas ocorridos no computador podem ser resolvidos rapidamente. Vários métodos estão disponíveis para você tentar resolver problemas sozinho. Se necessário, você poderá entrar em contato com a IBM para obter suporte. Veja mais informações sobre suporte por telefone na seção “Como e quando devo contatar o IBM PC HelpCenter?” na página 87.

**Documentação Impressa.** A documentação fornecida com o computador contém informações sobre resolução de problemas de hardware e software. O ponto de partida é o guia de etapas rápidas, na publicação página 29 que pode ajudá-lo a diagnosticar problemas de hardware e software. Sabendo a natureza do problema, você poderá seguir as instruções na seção “Resolução de problemas” na página 25. Compare a descrição ou os códigos de erro com sua pergunta e siga as instruções para resolver o problema!

## Suporte e Serviços HelpWare

**Documentação online.** O computador também é fornecido com vários recursos online que podem ser utilizados para resolução de problemas.

*Arquivos de ajuda.* O sistema operacional e a maior parte dos programas pré-carregados no computador contêm Arquivos de ajuda. A Ajuda do Aptiva contém informações sobre a atualização de hardware, utilização de software e várias outras tarefas comuns do computador. Arquivos de ajuda também podem conter informações para perguntas sobre a resolução e prevenção de problemas.

*Arquivos Readme.* A maior parte dos sistemas operacionais e programas de software também é fornecida com um arquivo denominado README.TXT. Este é um arquivo de texto que contém informações importantes sobre o programa. Você pode ler os arquivos README.TXT abrindo-os em qualquer editor de arquivos texto disponível em seu computador. Se um arquivo Readme do Aptiva for fornecido, será denominado APTIVA.TXT.

**Software.** O computador é fornecido com vários programas de software que podem ajudá-lo a resolver problemas ou encontrar respostas para suas perguntas.

*Diagnósticos.* O computador é fornecido com um programa de diagnósticos que pode ajudar a identificar problemas ocorridos em seu computador. Você pode executar o *PC Doctor* programa de diagnóstico *Access Aptiva* no Windows ou no “CD-ROM de Recuperação de Produtos e Diagnóstico”.

A versão para Windows do programa PC Doctor funciona no sistema operacional Windows para encontrar problemas no software do sistema. O “CD-ROM de Recuperação de Produtos e Diagnóstico” contém a versão de MS-DOS para o programa de diagnóstico PC Doctor. Este utilitário do sistema realiza testes diretamente no hardware. É importante executar estes dois programas antes de entrar em contato com o IBM PC HelpCenter. Se você ainda não tiver instalado a versão

para Windows do programa PC Doctor, você deve instalar antes o programa a partir do “CD-ROM Aplicativos” fornecido com seu computador.

*IBM Update Connector.* Este programa permite a conexão ao serviço IBM PC HelpCenter, para fazer download de atualizações para alguns dos produtos de software fornecidos com o sistema. Quando os arquivos forem recebidos, você poderá iniciar o processo de instalação automática. IBM Update Connector está disponível para clientes Aptiva registrados durante o período de garantia sem custo adicional. Encargos telefônicos podem ser cobrados.

---

## Como obter ajuda eletronicamente?

### Suporte eletrônico

Se tiver perguntas ou problemas, você poderá receber suporte técnico e informações de várias maneiras. O suporte eletrônico é fácil de utilizar, rápido e muito completo. E o melhor, os únicos encargos normalmente cobrados são os da companhia telefônica ou da companhia utilizada para estabelecer conexão com a World Wide Web. Estas são algumas das opções de suporte eletrônico que podem ser utilizadas.

**Internet.** Você pode utilizar a URL (Universal Resource Locator) para entrar em contato com IBM pela Internet. Na home page de suporte PC IBM Aptiva você pode pesquisar dicas técnicas, fazer download de atualizações de controladores e pesquisar muitos outros itens.

Você pode visitar o site da internet de suporte do PC IBM Aptiva nesta URL:

<http://www.ibm.com/pc/bp/aptiva.html>

Você pode acessar o serviço IBM Knowledge Base a partir dos sites da Web. O serviço IBM Knowledge Base é uma ferramenta utilizada para diagnosticar problemas técnicos comuns. Para utilizar o serviço Knowledge Base, você precisa

## Suporte e Serviços HelpWare

estabelecer conexão com a página IBM Aptiva PC Support e preencher um perfil pessoal. Utilize o serviço IBM Knowledge Base para resolução de problemas e soluções passo-a-passo.

**Serviços Online.** Serviços online são empresas que fornecem uma ampla variedade de serviços, como e-mail, newsgroups e fóruns especiais. Estas empresas disponibilizam fóruns IBM em que os clientes podem receber suporte técnico e informações sobre produtos IBM.

---

### Como e quando devo contatar o IBM PC HelpCenter?



#### Nota

*Para obter ajuda na instalação ou sobre perguntas "como..." relacionadas a software, consulte a seção "Como e quando posso contratar suporte adicional?" na página 91.*

#### Que tipo de ajuda posso obter por telefone?

É possível que ocorra um problema que você não consiga resolver, e nós entendemos que isto pode ser frustrante. Este documento contém várias opções que podem ser utilizadas para a solução de problemas. Veja informações de resolução de problemas antes de ligar para o IBM PC HelpCenter no "Guia de etapas rápidas" na página 29. Se você concluir as etapas de resolução de problemas do capítulo "Resolução de problemas" e ainda precisar de ajuda, ligue para o IBM PC HelpCenter.

Especialistas em sistemas estão disponíveis para ajudar a responder suas perguntas. Pode haver encargos para algumas ligações, dependendo do tipo do problema. Esta seção contém informações sobre as ligações que serão cobradas. Para receber suporte por telefone, você deverá registrar seu computador.

**Suporte "Gratuito" de 30 dias.** Se você tiver dúvidas sobre a configuração do sistema, estaremos disponíveis para ajudá-lo. Após sua primeira ligação para o suporte, você terá 30 dias, sem custos adicionais, para fazer perguntas sobre:

- configuração do sistema e conexão do monitor e da impressora
- início do sistema operacional pré-carregado
- início do pacote de programas de software pré-carregados

Encargos de interurbanos podem ser cobrados. Os 30 dias são calculados a partir da data da primeira ligação.



#### Nota

*Certifique-se de anotar a data da compra e mantenha seu recibo em um local seguro. Para suporte técnico coberto pela garantia limitada, pode ser solicitado que você apresente o comprovante de compra.*

**Suporte Técnico para Software.** Se precisar de ajuda para configurar ou instalar o pacote pré-carregado de programas de software durante o período de suporte "Gratuito" de 30 dias, representantes técnicos o ajudarão a instalar (ou reinstalar) o software fornecido com o computador, se necessário. Os técnicos do HelpCenter irão assegurar que o programa foi carregado com sucesso, para que você possa iniciá-lo. O suporte para suas perguntas "como..." referentes a programas de software está disponível mediante o pagamento de uma taxa. Veja mais informações na seção "Como e quando posso contratar suporte adicional?" na página 91.

**Suporte adicional.** Você pode precisar de assistência adicional após os 30 dias de suporte "Gratuito". Você também pode solicitar ajuda e suporte para perguntas "como..." enquanto utiliza seu PC Aptiva. Os técnicos do IBM PC HelpCenter podem ajudá-lo mediante a cobrança de uma taxa. Veja mais informações na seção "Como e quando posso contratar suporte adicional?" na página 91.



#### Nota

*Procure o tipo e modelo de sua máquina, bem como o número de série, no canto inferior direito da unidade do sistema.*

**Serviço de garantia de hardware.** Em alguns casos, o PC Aptiva que você adquiriu pode não funcionar conforme garantido. Se isto ocorrer durante o período de sua garantia, o IBM PC HelpCenter fornecerá serviços de garantia para hardware original de fábrica IBM.

Seu computador Aptiva está sujeito aos termos do *Certificado de Garantia Limitada IBM ou do Contrato de Licença de Programas IBM*, fornecidos com o computador. Leia estes termos cuidadosamente.

## Suporte e Serviços HelpWare



### Nota

*Se sua ligação não tiver cobertura de suporte "Gratuito" de 30 dias ou da garantia, será solicitado um número de cartão de crédito para o suporte.*

Se o seu computador precisar de manutenção, entregue ao representante o "CD-ROM de Recuperação de Produtos e Diagnóstico" do Aptiva fornecido com o computador. Isto ajudará o representante a executar a manutenção necessária.

Se o seu computador apresentar um problema que esteja fora da cobertura da garantia, consulte a seção "Como e quando posso contratar suporte adicional?" na página 91.

### Antes de ligar...

As informações incluídas nas três etapas a seguir fornecerão informações importantes ao representante técnico do IBM PC HelpCenter, que o ajudarão a resolver o problema referente à sua ligação. Essas informações também ajudarão a reduzir o tempo necessário para diagnosticar problemas e responder perguntas.

- 1 Registre o computador utilizando o formulário de Registro online IBM instalado em seu computador.
- 2 Se você puder, execute as versões do DOS e do Windows do programa de diagnóstico PC Doctor. Salve e imprima os arquivos de log criados pelas versões do DOS e do Windows do diagnóstico para que você possa fornecê-los para o representante de suporte técnico consultá-los. (O arquivo de log criado na versão do Windows é salvo automaticamente em C:\PCDR\detailed.txt.) Veja informações sobre a utilização do diagnóstico PC Doctor no tópico "Resolução de Problemas com o CD-ROM de Recuperação de Produtos e Diagnóstico" na Ajuda do Aptiva.
- 3 Quando você contatar o IBM HelpCenter, as seguintes informações serão solicitadas:

Nome

---

*Como e quando devo contatar o IBM PC HelpCenter?*

**89**

Endereço

---

---

Número de telefone

---

Tipo de máquina e modelo:

---

(localizado no painel frontal, atrás da porta)

Número de série:

---

(localizado no painel frontal, atrás da porta)

Número de registro:

---

(quando receber um)

Data da compra:

---

- descrição do problema
- texto exato das mensagens de erro
- informações sobre configuração de hardware e de software do sistema

Se sua ligação não tiver cobertura do suporte "Gratuito" de 30 dias ou da Garantia Limitada, um número de cartão de crédito poderá ser solicitado para débito do serviço de suporte.

Nenhum débito será efetuado em seu cartão, se for determinado que sua ligação tem cobertura do suporte "Gratuito" ou da Garantia Limitada.

Esteja próximo do computador ao ligar.

Se você precisar de ajuda para um programa específico ou se precisar de ajuda após o término da garantia, estes serviços estão disponíveis mediante o pagamento de uma taxa. Veja mais informações sobre serviços adicionais na seção "Como e quando posso contratar suporte adicional?".

## Suporte e Serviços HelpWare

### Como e quando posso contratar suporte adicional?

#### Compra de serviços HelpWare adicionais

Durante o período de garantia de seu computador, você poderá contratar serviços adicionais HelpWare.

*Incidente Único.* A opção de incidente único permite que você pague uma taxa fixa para cada problema individual a ser resolvido.

*Pacote de 3 incidentes.* O pacote de 3 incidentes permite adquirir um bloco de resolução de problemas com um desconto sobre o preço da chamada única. O pacote de 3 incidentes expira uma ano após a data da compra.



#### Nota

*Na maioria dos países, todas as opções podem ser pagas apenas por cartão de crédito.*

Um incidente é um pedido de suporte por telefone referente a uma única pergunta ou um único problema. Um incidente pode envolver várias ocorrências de conversação ou ações, que podem incluir (sem se limitar a):

- seu pedido inicial
- pesquisa da IBM
- um retorno da IBM

Pedidos de suporte para múltiplas perguntas serão considerados como incidentes múltiplos.

#### Para requisitar pacotes de suporte adicional:

- Ligue para (11) 889-8689.



# Capítulo 7

Adição e  
remoção de  
hardware



## Adição e remoção de hardware



### Perigo!

*A corrente elétrica proveniente de cabos de alimentação, telefone e comunicação é perigosa. Para evitar risco de choque elétrico, utilize as etapas descritas nesta seção para desconectar cabos ao instalar, mover ou abrir a tampa deste produto.*

Este capítulo contém informações básicas sobre:

- adição e remoção de unidades
- identificação de componentes da placa do sistema.

Estas instruções não contêm informações completas sobre cada opcional que você pode instalar ou remover do computador. Além disso, estas instruções não significam que os compartimentos de unidade de seu modelo são esvaziados ou preenchidos na fábrica.

Seu computador é fornecido com instruções localizadas na unidade de disco rígido. Você pode encontrar estas informações através da área do *Access Aptiva* na área de trabalho personalizada do Aptiva.

Se decidir atualizar ou substituir qualquer componente de hardware do computador, você deverá imprimir as instruções referentes a esse componente de hardware. Veja na página 19 as etapas para acessar a Ajuda do Aptiva.

## Preparação para trabalhar com o computador

Antes de fazer qualquer alteração no hardware do computador, desligue e desconecte o computador.



### Perigo!

*Para evitar risco de choque, não conecte ou desconecte quaisquer cabos ou realize instalação, manutenção ou reconfiguração deste produto durante uma tempestade elétrica.*

### Para desconectar

- 1 Desligue o computador e todos os dispositivos conectados que tenham suas próprias chaves ou botões Liga/Desliga.
- 2 Desconecte todos os cabos de alimentação das tomadas elétricas.
- 3 Desconecte todos os cabos de comunicação (como cabo de modem ou rede) das tomadas de comunicação.
- 4 Desconecte todos os cabos do computador; isto inclui cabos de alimentação, cabos de sinal de dispositivos externos, cabos de comunicação e todos os outros cabos conectados ao computador.

## Abertura da unidade de sistema

O sistema pode ser fornecido em um gabinete minitorre ou microtorre. Consulte a seção que corresponda ao seu sistema.

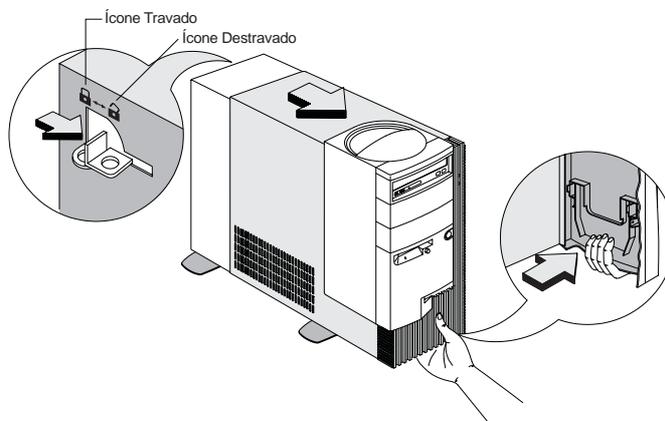


### Nota

*Se encontrar problemas para liberar a trava, empurre a tampa completamente para trás.*

### Abertura de uma unidade de sistema minitorre

- 1 Libere a trava que prende a tampa na parte posterior da máquina, pressionando-a em direção ao ícone "destravado".
- 2 Deslize sua mão por baixo do painel frontal, segure a alça e puxe-a para liberar completamente a tampa.
- 3 Deslize a tampa para a frente, para removê-la completamente. A tampa desliza pelos sulcos localizados nas laterais da unidade de sistema.

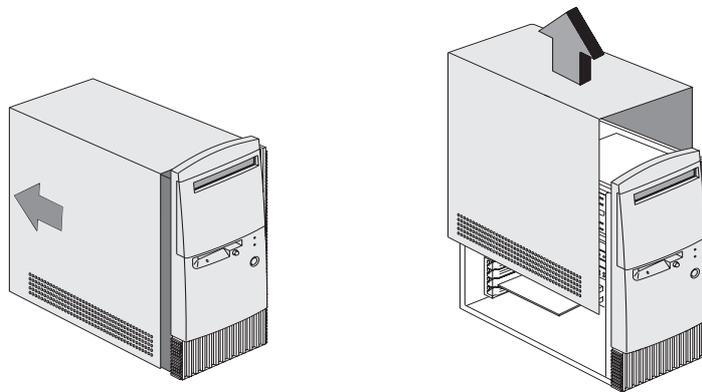


- 4 Antes de tocar os componentes internos, toque em uma parte metálica sem pintura do chassi.
- 5 Enquanto estiver trabalhando no interior da unidade do sistema, toque periodicamente uma parte metálica sem pintura do chassi, para minimizar a chance de danos aos componentes por eletricidade estática.

## Adição e remoção de hardware

### Abertura de um sistema microtorre

- 1 Remova os parafusos da parte posterior da unidade de sistema.
- 2 Puxe a parte posterior da tampa e levante-a, para soltá-la totalmente da unidade de sistema.



- 3 Antes de tocar os componentes internos, toque em uma parte metálica sem pintura do chassi.
- 4 Enquanto estiver trabalhando no interior da unidade do sistema, toque periodicamente uma parte metálica sem pintura do chassi, para minimizar a chance de danos aos componentes por eletricidade estática.

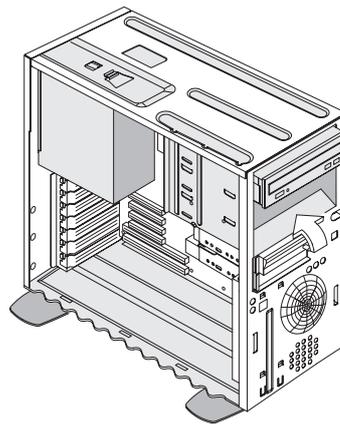
---

## Adição e remoção de unidades

### Instalação ou remoção de uma unidade em um sistema minitorre

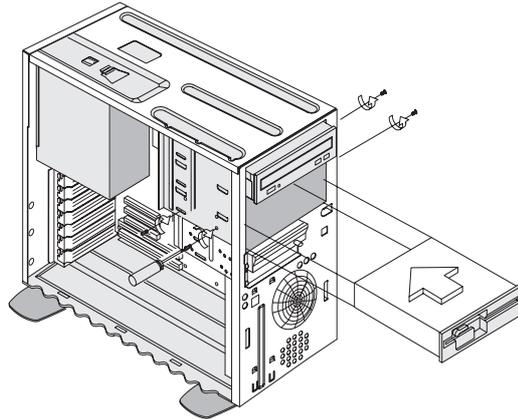
Para instalar uma unidade no compartimento superior de unidades:

- 1 Empurre a tampa metálica do compartimento, em um ângulo de 90 graus.

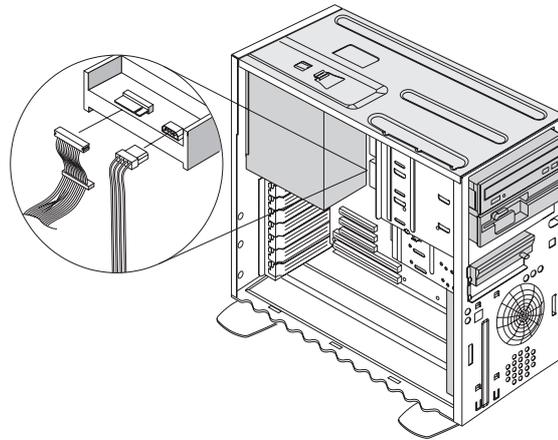


- 2 Insira a unidade no compartimento.
- 3 Alinhe os orifícios dos parafusos e prenda a unidade com quatro parafusos.

## Adição e remoção de hardware



- 4 Conecte os cabos de alimentação e de sinal.



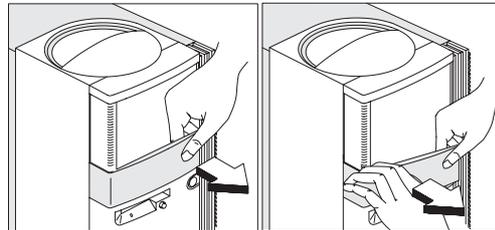
- 5 Se a unidade que está sendo instalada necessitar de acesso externo para inserção de mídia de armazenamento, remova o painel da parte frontal do compartimento de unidade que você pretende utilizar.



### Atenção

*Seja cuidadoso ao executar as etapas acima, para não quebrar as travas e guias do painel. NÃO force o painel para fora.*

- a Pressione a trava localizada na parte interior direita de um painel de compartimento e puxe-a cerca de 2,5 centímetros, para liberar o lado direito do painel.
- b Utilize as duas mãos para puxar o painel do compartimento e removê-lo completamente do painel frontal.



### Para instalar uma unidade no compartimento de unidade inferior:

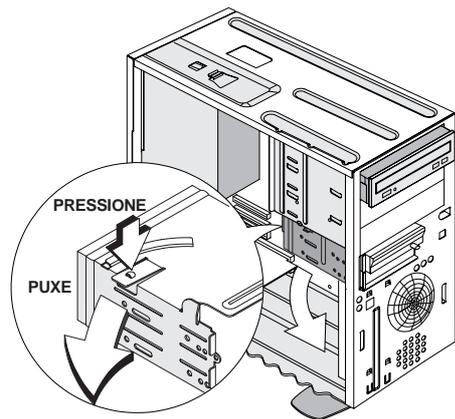


### Nota

*Anote a localização original dos cabos de energia e de sinal da unidade. Esta informação será necessária quando a unidade for reinstalada.*

*O compartimento de unidade inferior pode ser utilizado apenas para uma unidade que não necessite de acesso externo, como uma unidade de disco rígido slim.*

- 1 Desconecte os cabos da unidade existente.
- 2 Remova o compartimento de unidade de 3,5 polegadas, pressionando a presilha da parte superior e girando o compartimento da unidade para fora.



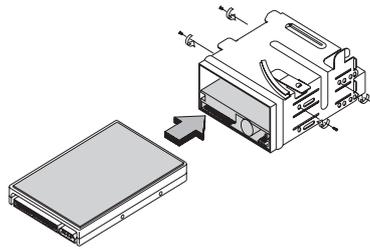
## Adição e remoção de hardware

- 3 Insira uma unidade de disquete de 3,5 polegadas cuidadosamente pela parte posterior do compartimento de unidade e prenda-a com quatro parafusos nas laterais.

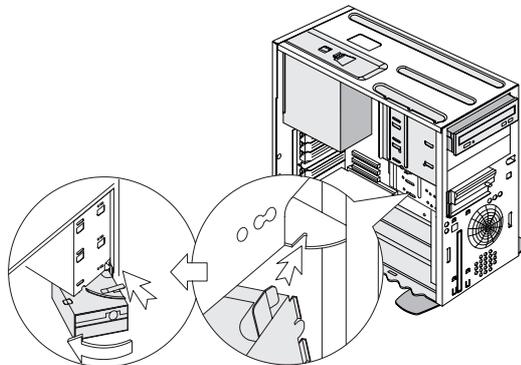


### Nota

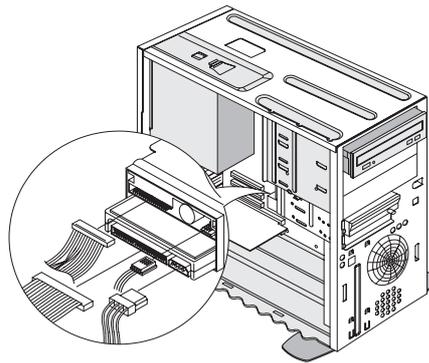
*Ao instalar unidades no compartimento inferior da unidade, a unidade de disco rígido fica sempre abaixo da unidade de disquete de 3,5 pol.*



- 4 Reinstale o compartimento de unidade, conforme indicado na figura a seguir:
  - a Alinhe o compartimento de unidade com o encaixe.
  - b Gire o compartimento de unidade na direção do suporte, até que a presilha trave na posição.



- 5 Conecte os cabos de sinal e os cabos de alimentação às unidades.



**Para remover a unidade:**

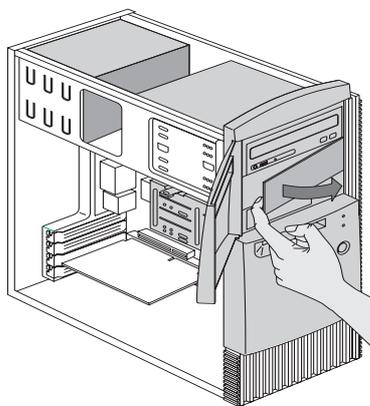
Para remover uma unidade de um compartimento específico, inverta as etapas para instalação de uma unidade neste compartimento.

## Adição e remoção de hardware

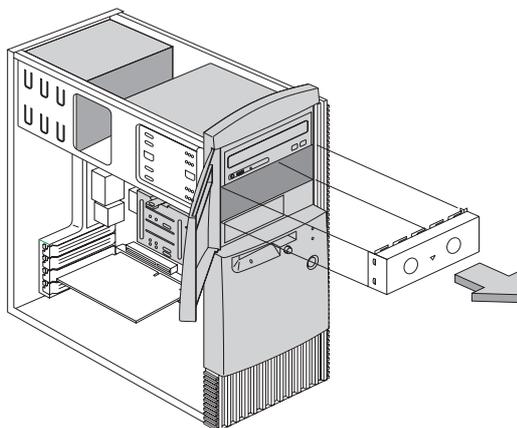
### Instalação ou remoção de unidade em um sistema microtorre

Para instalar uma unidade no compartimento superior de unidades:

- 1 Remova o painel do compartimento.

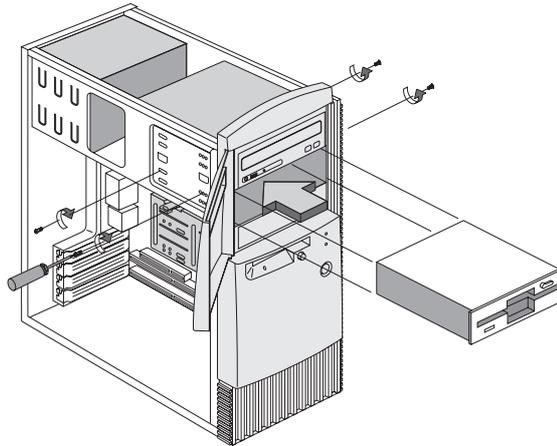


- 2 Remova a tampa metálica do compartimento.

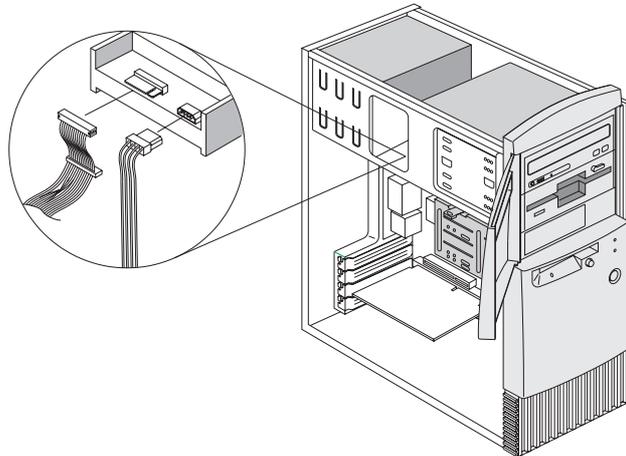


- 3 Insira uma unidade no compartimento de unidade vazio.

- 4 Alinhe os orifícios dos parafusos e prenda a unidade com quatro parafusos.



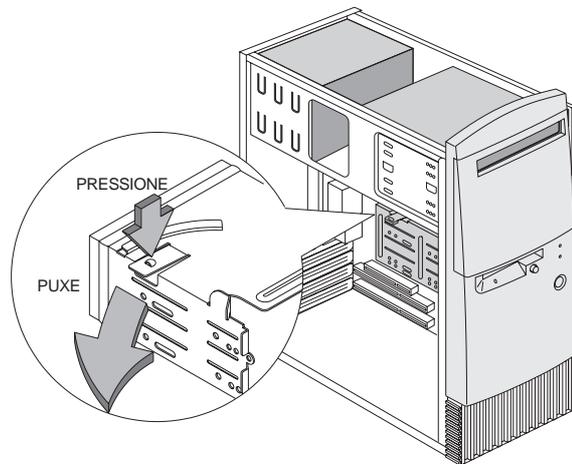
- 5 Conecte os cabos de alimentação e de sinal.



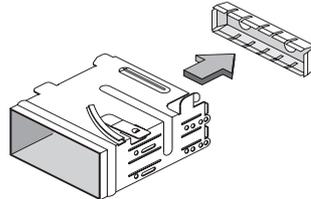
**Para instalar uma unidade no compartimento de unidade inferior:**

## Adição e remoção de hardware

- 1 Remova o compartimento de unidade de 3,5 polegadas, pressionando a presilha da parte superior e girando o compartimento da unidade para fora.



- 2 Remova a tampa metálica do compartimento.

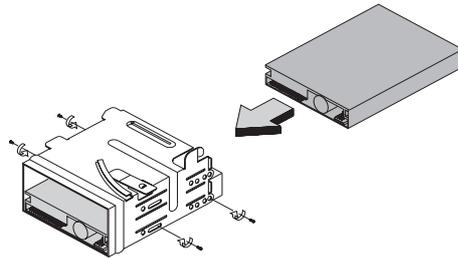




**Nota**

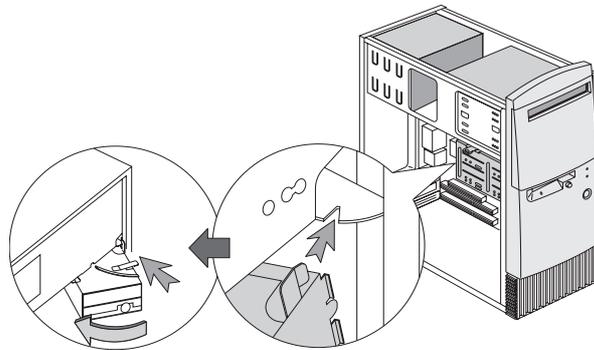
*Ao instalar unidades no compartimento inferior de unidade, a unidade de disco rígido fica sempre sobre a unidade de disquete de 3,5 polegadas.*

- 3** Insira uma unidade de disquete cuidadosamente pela parte posterior do compartimento de unidade de disco de 3,5 polegadas, e prenda-a com quatro parafusos nas laterais.



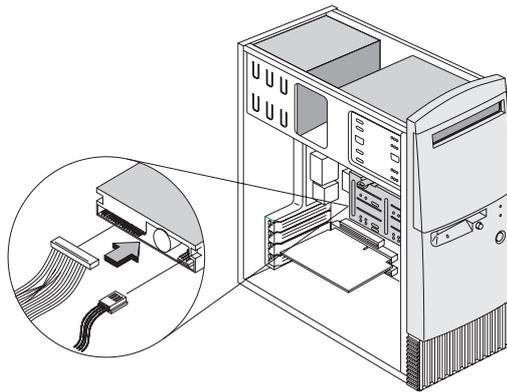
- 4** Reinstale o compartimento de unidade, conforme indicado na figura a seguir:

- a** Alinhe o compartimento da unidade com o encaixe.
- b** Incline o compartimento de unidade na direção do suporte, até que a presilha trave na posição.



## Adição e remoção de hardware

- 5 Conecte os cabos de sinal e o cabos de alimentação à unidade.



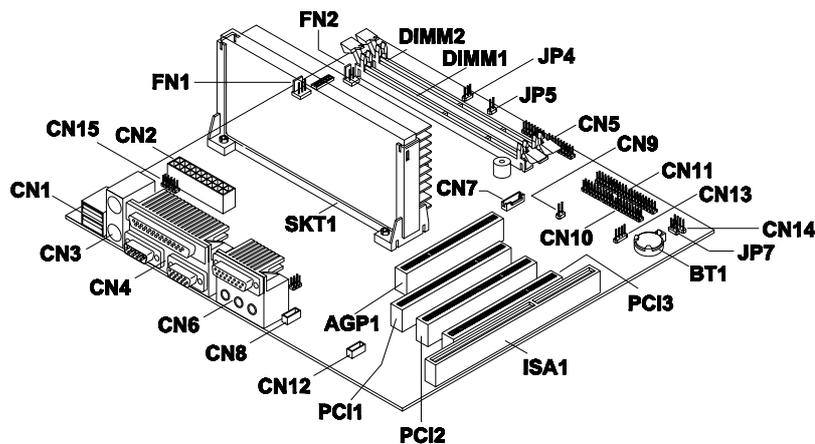
**Para remover a unidade:**

Para remover uma unidade de um compartimento específico, inverta as etapas para instalação de uma unidade neste compartimento.

## Identificação dos componentes da placa de sistema

Se decidir atualizar ou substituir componentes de hardware da placa de sistema, você precisará imprimir as instruções referentes aos componentes de hardware. Você pode localizar essas instruções através do utilitário *Access Aptiva*, na área de trabalho personalizada do Aptiva. Veja na página 19 as etapas que devem ser executadas para acessar a Ajuda do Aptiva.

O sistema é fornecido com dois tipos de placas de sistema. Consulte a figura que se parece com a placa de sistema fornecida com seu sistema. Cada figura é seguida de uma lista de componentes rotulados e suas funções correspondentes.

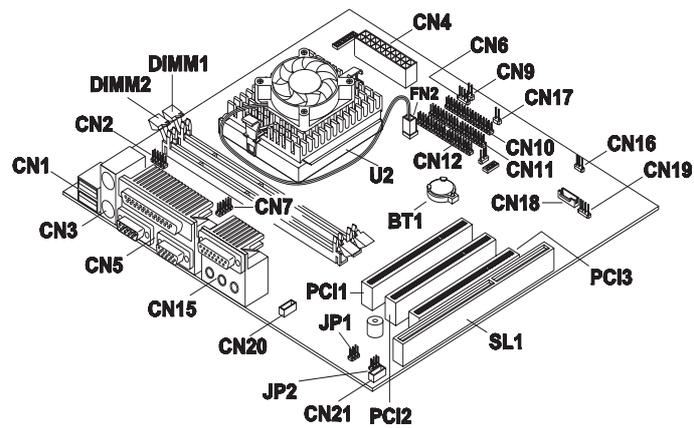


## Adição e remoção de hardware

<b>Número</b>	<b>Descrição</b>	<b>Número</b>	<b>Descrição</b>
<b>AGP1</b>	Conector da placa de vídeo AGP	<b>CN10</b>	Conector IDE secundário
<b>BT1</b>	Bateria do sistema	<b>CN11</b>	Conector IDE principal
<b>CN1</b>	Conectores USB	<b>CN12</b>	Conector de modem de fax-voz
<b>CN2</b>	Conector de alimentação ATX	<b>CN13</b>	Conector ring-in de modem
<b>CN3</b>	Conectores de teclado e mouse PS/2	<b>CN14</b>	Conector do LED de Energia/Suspensão
<b>CN4</b>	Conectores paralelo, serial e VGA	<b>CN15</b>	Conector de módulo de energia
<b>CN5</b>	Conector da unidade de disquete	<b>DIMM1, DIMM2</b>	Soquetes de módulos de memória de sistema
<b>CN6</b>	Conectores de joystick/MIDI, entrada de linha, saída de linha e entrada de microfone	<b>FN1</b>	Conector de ventilador de 3 pinos do processador
<b>CN7</b>	Conector Wake-on LAN	<b>FN2</b>	Conector de ventilador de 2 pinos do processador
<b>CN8</b>	Conector de entrada de áudio de CD-ROM	<b>JP4</b>	Conector do LED de turbo
<b>ISA1</b>	Conector de placas ISA	<b>JP5</b>	Conector do botão Reset

<b>Número</b>	<b>Descrição</b>	<b>Número</b>	<b>Descrição</b>
<b>JP7</b>	Conector do LED da unidade de disco rígido	<b>SKT1</b>	Processador
<b>PCI1, PCI2, PCI3</b>	Conectores de placas PCI		

## Adição e remoção de hardware



Número	Descrição	Número	Descrição
BT1	Bateria do sistema	CN5	Conectores paralelo, serial e VGA
CN1	Conectores USB	CN6	Conector do LED da unidade de disco rígido
CN2	Conector de hub USB	CN7	Conector Serial 1
CN3	Conectores de teclado e mouse PS/2	CN9	Conector do botão Reset
CN4	Conector de alimentação ATX	CN10	Conector da unidade de disquete
CN11	Conector IDE principal	CN21	Conector de modem de fax-voz

<b>Número</b>	<b>Descrição</b>	<b>Número</b>	<b>Descrição</b>
<b>CN12</b>	Conector IDE secundário	<b>DIMM1, DIMM2</b>	Soquetes de módulos de memória do sistema
<b>CN15</b>	Conectores de Joystick/MIDI, entrada de linha, saída de linha e entrada de microfone	<b>FN2</b>	Conector de ventilador de 2 pinos do processador
<b>CN16</b>	Conector do LED de energia	<b>SL1</b>	Conector de placas ISA
<b>CN17</b>	Conector do botão Liga/Desliga	<b>JP1, JP2</b>	Jumpers de Alto-falantes passivos/ amplificados. Veja as etapas para alterar jumpers no tópico “Instalação de alto-falantes amplificados”, na Ajuda do Aptiva.
<b>CN18</b>	Conector Wake-on LAN	<b>PCI1, PCI2, PCI3</b>	Conectores de placas PCI
<b>CN19</b>	Conector ring-in de modem	<b>U2</b>	Processador
<b>CN20</b>	Conector de entrada de áudio de CD-ROM		

# Certificado de Garantia IBM

## Certificado de Garantia IBM

A IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda. nos limites identificados neste certificado, assegura ao Cliente, Comprador do Equipamento, Garantia contra defeito de material e/ou fabricação, desde que constatado por Técnicos da Rede de Assistência Técnica Autorizada IBM, pelo prazo constante no quadro abaixo a contar da data de aquisição do produto constante na Nota Fiscal de Compra, conforme segue:

- Produto: Aptiva
  - Período de Garantia\*:1 Ano
  - Modalidade da Garantia: 1o Ano (Balcão)
- \* O monitor tem Certificado de Garantia próprio.

\*\* Entre em contato com seu revendedor para maiores informações sobre garantia dos produtos IBM.

A Garantia é válida, nas condições aqui estabelecidas, em todo o Território Nacional, e limita-se à responsabilidade da IBM, à substituição de peças defeituosas do equipamento, desde que decorrentes de condições normais de utilização e identificadas por Técnicos Qualificados e Credenciados, da Rede de Autorizadas de Técnicas IBM.

Para suporte técnico, você pode contar com o auxílio do **HelpCenter**, através do telefone **(11) 889-8986**, com direito a atendimento gratuito por 30 dias, a partir da primeira ligação, para dúvidas de configurações, suporte técnico a software pré-carregado e determinação de problema de hardware e software pré-carregado. Após 30 dias, o **HelpCenter** continuará dando suporte, passando a cobrar pelo serviço (exceto para determinação de problemas de hardware, que permanece gratuito, acompanhando a Garantia do produto). Se preferir, comunique-se com a IBM via Internet, para suporte técnico, pelo e-mail: [HELPPC@BR.IBM.COM](mailto:HELPPC@BR.IBM.COM) ou consulte o site IBM <http://suporte.ibm.com.br>

## **A GARANTIA**

A -A Garantia descrita no quadro anterior abrange:

Mão-de-Obra e Peças: Durante o período de garantia.

B -Essa Garantia não cobre:

Material de consumo, formulários, fitas entintadas, tampas, capas e acessórios que não acompanham o produto.

C - A IBM fornecerá peças de manutenção através de sua Rede de Assistência Técnica Autorizada IBM.

D - O atendimento em Garantia será realizado exclusivamente no balcão da Rede de Assistência Técnica Autorizada IBM.

E - Entendemos garantia BALCÃO como modalidade de atendimento ao produto IBM dentro das dependências da Autorizada IBM.

F-As despesas com acondicionamento e transporte do produto IBM à Autorizada são de inteira responsabilidade do Cliente.

G - Este Certificado deverá ser apresentado sem rasuras, juntamente com a Nota Fiscal de Compra do produto, datada e sem rasuras, para validação e confirmação do período da Garantia citada anteriormente.

H - Todos os equipamentos/opcionais devem ser acondicionados nas embalagens originais ou em embalagens que garantam o correto acondicionamento de todo ou parte deles a serem transportados para a Assistência Técnica.

I - A reposição gratuita de peças somente será feita dentro do período de Garantia. A disponibilidade de peças de reposição está sujeita a processos Legais Alfandegários de Importação. A Garantia é dada aos módulos e peças de fabricação IBM, conforme a configuração original do produto, não dá cobertura aos opcionais e/ou configurações adquiridos de outros fornecedores. Caso a instalação de um opcional de outro fornecedor interfira no hardware do equipamento IBM, a Garantia para esse equipamento fica cancelada.

J -A Garantia não é válida para componentes e produtos com marca IBM - mas que a IBM não disponibilizou para comercialização no Brasil - e que tenham sido agregados por Distribuidor, Integrador ou Revendedor. Exceção é feita aos Produtos que possuam "Certificado de Garantia Internacional IBM".

## Certificado de Garantia IBM

K - A IBM exime-se de qualquer responsabilidade e esta Garantia ficará nula e sem efeito se este Equipamento sofrer danos causados por quedas, descarga elétrica, e se for ligado à rede elétrica imprópria ou não compatível com o Equipamento. Também por Agentes da Natureza (raios, inundações, desabamentos, enchentes, etc.); incêndios ou uso em desacordo com o Manual do Usuário; apresentar sinais de mau uso, devido à introdução de objetos e/ou líquidos estranhos no interior do Equipamento ou ainda; tiver sido violado, consertado ou ajustado por Técnicos não Qualificados e não Credenciados, ou seja, não pertencentes à Rede de Assistência Técnica Autorizada IBM. Também será considerada nula a Garantia se a Nota Fiscal de Compra ou se este certificado apresentar rasuras e/ou alterações. Todas as peças substituídas serão de propriedade da IBM.

### **PROTEJA SEU INVESTIMENTO E NÃO PERCA A GARANTIA**

Prezado Cliente, com o objetivo de evitar problemas com o seu equipamento IBM, bem como evitar transtornos à sua Garantia, preparamos um conjunto de cuidados simples que acreditamos podem reduzir significativamente a possibilidade de que causas externas venham provocar problemas em sua máquina.

#### **Cuidados com Rede Elétrica**

1. Seguir com atenção todos os procedimentos de instalação elétrica que acompanham o seu equipamento descritos no Manual do Usuário.
2. Garantir que a sua seleção de voltagem no equipamento esteja de acordo com a tomada escolhida para instalação.
3. Garantir que a instalação elétrica da tomada esteja em boas condições de funcionamento, com especial atenção à instalação do fio terra (terceiro pino da tomada).
4. Proteger o equipamento de variações de energia elétrica acima dos limites toleráveis. Uma medida é a adoção de estabilizadores; a sua adoção não elimina a boa condição do fio terra.

O Aptiva possui uma placa de Fax/Modem instalada. Recomendamos observar os cuidados abaixo:

#### **Cuidados com Rede Telefônica**

1. Seguir com atenção todos os procedimentos de instalação telefônica que acompanham o seu equipamento.
2. Garantir que a rede telefônica esteja provendo o sinal adequado às especificações do seu equipamento.
3. Proteger o equipamento de variações elétricas na linha telefônica. Recomendamos a utilização de filtros de linha telefônica, para evitar picos de tensão.
4. Não conecte o modem a um PBX ou outra linha digital de extensão telefônica. Verifique com a sua operadora antes de utilizar seu modem.

#### **Instruções para Enviar o Equipamento para Reparos**

Se o seu equipamento/opcional necessitar de reparos, escolha uma das Assistências Técnicas Autorizadas constantes na lista de Autorizadas anexa ou visite o endereço na Internet <http://www.la.pc.ibm.com>

- Breve descrição do problema observado
- Cópia da Nota Fiscal de Compra
- Cópia do Certificado de Garantia (preenchido)

#### **Garantia de Reparos**

Se o equipamento/opcional for transferido para terceiros no período de Garantia, esta ficará cedida de plenos direitos, continuando em vigor até a expiração do seu prazo, contado a partir da data de aquisição do primeiro comprador. A Garantia só será mantida para a configuração total, conforme a Nota Fiscal de Compra original e nos termos deste Certificado.

Os procedimentos de remessa de Equipamento/Opcional para reparo deverão ser observados.

# Certificado de Garantia IBM

## A GARANTIA NÃO COBRE OS SEGUINTE ITENS

- Instalação do produto
- Instalação de opcionais
- Reposição de partes tais como: Discos Rígidos, Disquetes, Placas, Itens de Multimídia e outros módulos não fornecidos pela IBM
- Picos de voltagem que podem danificar o equipamento. Para evitar estes problemas recomendamos a utilização de filtros do mercado.

## Limitação de Responsabilidade

A responsabilidade da IBM, de natureza contratual ou em razão de qualquer outro tipo de responsabilidade que lhe possa ser atribuída, por perdas e danos efetivamente causados por atos e fatos da IBM, fica limitada ao seguinte:

1. Demandas relativas a danos pessoais e danos à propriedade móvel ou imóvel; e
2. Quaisquer outras perdas e danos, até o maior valor entre o equivalente a US\$ 2.000,00 (Dois mil dólares americanos) em moeda nacional e os encargos relativos ao produto que constitue o objeto da demanda. A taxa de conversão do dolar será divulgada pelo Banco Central do Brasil para a venda de divisas vinculadas à importação de mercadorias.

Em hipótese alguma a IBM será responsável por:

1. Reclamações de terceiros por perdas e danos contra o Cliente, salvo aquelas previstas no primeiro subitem acima;
2. Perda de ou danos aos registros ou dados do Cliente, inclusive na realização de diagnóstico remoto (por conexão do sistema via linha telefônica);
3. Perdas e danos indiretos ou mediatos, inclusive lucros cessantes;
4. Perdas e danos de programas/arquivos ocorridos na Rede de Assistência Técnica Autorizada IBM, pois é de inteira responsabilidade do Cliente, fazer cópias de segurança dos programas instalados na máquina e/ou arquivos pessoais.

A limitação e a exclusão de responsabilidades acima observarão a legislação vigente.

### **CERTIFICADO DE GARANTIA**

(Deve ser preenchido pela Assistência Técnica Autorizada IBM quando da primeira utilização da Garantia, e ser reapresentado pelo Cliente sempre que necessário).

A IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda., garante este equipamento e opcionais IBM comercializados.

Modelo: \_\_\_\_\_

Nº de Série: \_\_\_\_\_

Data da N.F.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Local de Compra: \_\_\_\_\_

Opcional: \_\_\_\_\_

Nº de Série: \_\_\_\_\_

Data da N.F.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Local de Compra: \_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Nº \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

Assistência Técnica Autorizada:

Carimbo/Assinatura da Autorizada

# HelpCenter

## SUPORTE TELEFÔNICO E ATENDIMENTO A CLIENTE IBM

Caro Cliente,

nos sentimos muito felizes por você ter adquirido um equipamento IBM e, pensando em seu conforto e comodidade, colocamos ao seu dispor dois telefones de contato direto conosco.

• Para suporte técnico, você pode contar com o auxílio do **HelpCenter**, através do telefone **(11) 889-8986**, com direito a atendimento gratuito por 30 dias, a partir da primeira ligação, para dúvidas de configurações, suporte técnico a programas originados de fábrica e determinação de problemas de hardware e programas pré-carregados. Após 30 dias, o **HelpCenter** continuará dando suporte, passando a cobrar pelo serviço (exceto para determinação de problemas de hardware, que permanece gratuito, acompanhando a garantia do produto). Se preferir, comunique-se conosco via Internet, através do e-mail: [helppc@br.ibm.com](mailto:helppc@br.ibm.com)

Tenha sempre em mão as seguintes informações, antes de ligar para o **HelpCenter**:

- 1 Número de Série do produto (S/N)
- 2 Identificação do modelo
- 3 Eventuais mensagens de erro
- 4 Opcionais instalados (não originários de fábrica)
- 5 Programas instalados (não originários de fábrica)
- 6 Descrição resumida do problema

• Para atendimento a Cliente (exceto suporte técnico), ligue para o Centro de Respostas, telefone **0800-784262**, que teremos prazer em atendê-lo.

Então anote:

**HelpCenter: (11) 889-8986**

**[helppc@br.ibm.com](mailto:helppc@br.ibm.com)**

**Centro de Respostas: 0800-784262**



## Rede de Assistência Técnica

### ACRE

*Rio Branco*  
Micro Data Ltda  
Av. Getúlio Vargas, 2082  
CEP: 69908-650  
Fone: (68) 223-1791  
Fax: (68) 223-1791

### ALAGOAS

*Maceió*  
Astec Assist. em Computadores Ltda  
Rua Ministro Salgado Filho, 60  
CEP: 57050-140  
Fone: (82) 326-6074  
Fax: (82) 221-9861

### AMAPA

*Macapa*  
CA Fontoura ME  
Al. Francisco Serrano, 36  
CEP: 68900-100  
Fone: (96) 222-7717  
Fax: (96) 222-7720

### AMAZONAS

*Manaus*  
Machado Com. Repr. Serv. Inform. Ltda  
Rua Borba, 1111 - Cachoeirinha  
CEP: 69065-030  
Fone: (92) 663-2603  
Fax: (92) 663-2603

### BAHIA

*Salvador*  
Plantel Informática Ltda  
Av. Tancredo Neves, 1672 - 4º and  
CEP: 41820-021  
Fone: (71) 341-3636  
Fax: (71) 341-3309

### Prontec Serviço de Informática Ltda

Rua Arquimedes Gonçalves, 304  
CEP: 40050-300  
Fone: (71) 346-5555  
Fax: (71) 240-4789

### SOS Computadores Ltda

Rua Alegria de Castro Neves, 200  
CEP: 40255-240  
Fone: (71) 381-5915  
Fax: (71) 381-5915

### Tecnopower Informática Ltda

Rua Vasco da Gama, 214  
CEP: 40240-090  
Fone: (71) 381-5171  
Fax: (71) 332-4779

### CEARÁ

*Fortaleza*  
Instec Proj. e Instal. Técnicas Ltda  
Rua João Carvalho, 800 - sala 703  
CEP: 60140-140  
Fone: (85) 261-7967  
Fax: (85) 261-0922

### Multisis Tecn. Sist. Inform. Ltda

Av. Santos Dumont, 1740 sl.101  
CEP: 60150-160  
Fone: (85) 268-2000  
Fax: (85) 244-1603

### VTI Comércio e Repres. Ltda

Rua Barão de Aracati, 2150  
CEP: 60115-082  
Fone: (85) 244-5290  
Fax: (85) 244-5290

### DISTRITO FEDERAL

*Brasília*  
CDT- Supermicro Informática Ltda  
SRTVS Q. 701, Ed. Assis Chateaubriand,  
Bl. 2 sl. 25 Asa Sul  
CEP: 70340-000  
Fone: (61) 225-9634  
Fax: (61) 225-4018

### SNN - Coml. de Equip. Mat. Escrit. Ltda

SCLN 309 - Bl.D-L26 subsolo-Asa Norte  
CEP: 70755-540  
Fone: (61) 274-0980  
Fax: (61) 272-1165

### Voga Cons. e Informática Ltda

SRTN Q.701 - Cj. C - Ala B Sl. 827  
CEP: 70710-200  
Fone: (61) 328-2192  
Fax: ((61) 328-1014

### ESPIRITO SANTO

*Vitória*  
HelpCenter Com. e Serviço Ltda  
Rua Ary Siqueira, 45  
CEP: 29055-040  
Fone: (27) 345-0183  
Fax: (27) 345-0186

### GOIÁS

*Goiânia*  
Assiste Máquinas e Serviços Ltda  
Rua 148, 222 quadra 65 lote 26  
CEP: 74710-110  
Fone: (62) 215-4455  
Fax: (62) 241-4037

### MARANHÃO

*São Luiz*  
Digital Proc. Dados Ltda  
Rua 13 de Maio, 473 - Centro  
CEP: 65010-600  
Fone: (98) 231-6011  
Fax: (98) 231-7986

### MATO GROSSO

*Cuiabá*  
Big Small Serviços de Inform. Ltda  
Av. José Rodrigues Prado, 312 A  
CEP: 78040-000  
Fone: (65) 626-3482  
Fax: (65) 626-5209

### Unysix Com. e Informática Ltda

Rua Pres. Marques, 1287  
CEP: 78045-100  
Fone: (65) 621-2040  
Fax: (65) 621-2040

### MATO GROSSO DO SUL

*Campo Grande*  
AZ Informática Ltda  
Av. Mato Grosso, 2170 - V.S. Elias  
CEP: 79020-201  
Fone: (67) 725-2766  
Fax: (67) 725-2766

### MINAS GERAIS

*Belo Horizonte*  
Componente Eletrônica Ltda  
Rua Guajajaras, 602 - Centro  
CEP: 30180-100  
Fone: (31) 272-1255  
Fax: (31) 272-1133

### CSI Com. e Serv. Informática Ltda

Rua Herval, 420  
CEP: 30240-010  
Fone: (31) 281-4477  
Fax: (31) 281-1816

KLP Informática Ltda  
Rua Itamaracá, 44  
CEP: 31110-580  
Fone: (31) 421-1664  
Fax: (31) 421-1448

Pro-Tech Tecnologia Inform. Ltda  
Rua Maranhão, 1428 A  
CEP: 30150-331  
Fone: (31) 225-8688  
Fax: (31) 281-3220

Solin Soluções em Informática Ltda  
Rua Terra Nova  
CEP: 30315-470  
Fone: (31) 221-5544  
Fax: (31) 221-5587

Tecnosys Informática Ltda  
Av. Francisco Sales, 695  
CEP: 30150-221  
Fone: (31) 226-2521  
Fax: (31) 273-5459

Contagem  
ST&C Serv. Tecnologia Cons. Ltda  
Rua dos Jequitibás, 393 sala 10  
CEP: 32310-390  
Fone: (31) 292-6277  
Fax: (31) 292-6277

Juiz de Fora  
Infohelp Informática Ltda  
Rua Santo Antonio, 270 - Centro  
CEP: 36015-000  
Fone: (32) 215-0460  
Fax: (32) 216-3845

Sideral Assistência Técnica Ltda  
Rua Barbosa Lima, 211  
CEP: 36010-540  
Fone: (32) 215-3702  
Fax: (32) 215-3702

Nova Lima  
Microcity Computadores Sist. Ltda  
Alameda do Inga, 650  
CEP: 34000-000  
Fone: (31) 286-4200  
Fax: (31) 286-4243

Poços de Caldas  
Sistema Informática Com. Imp. Exp. Ltda  
Rua Rio de Janeiro, 514  
CEP: 37701-011  
Fone: (35) 722-1444  
Fax: (35) 722-1444

Timóteo  
Factory Informática Ltda  
Praça 1o. de Maio, 200 s112  
CEP: 35180-000  
Fone: (31) 848-1105  
Fax: (31) 849-2912

Uberaba  
Bulhões Informática e Com. Ltda  
Rua João Pinheiro, 1161  
CEP: 38017-000  
Fone: (34) 312-0038  
Fax: (34) 312-0038

Sinco Suprim. de Inf. e Com. Ltda  
Praça Santa Terezinha, 162/164  
CEP: 38065-130  
Fone: (34) 312-7524  
Fax: (34) 312-3383

Uberlândia  
Marc Computadores e Serviços Ltda  
Rua Marques Povoas, 201  
CEP: 38401-124  
Fone: (34) 236-7239  
Fax: (34) 236-7239

Open-5 Ltda  
Av. Cipriano del Favero  
CEP: 38400-048  
Fone: (34) 219-4436  
Fax: (34) 219-4436

PARÁ  
Ananideua  
Marcos Marcelino & Cia Ltda  
Rodovia BR 316 KM 5  
CEP: 67020-010  
Fone: (91) 235-4100  
Fax: (91) 235-4242

Belém  
Axell Serviços e Com. Inform. Ltda  
Tv. 3 de Maio, 1474 - São Bras  
CEP: 66063-390  
Fone: (91) 249-7722  
Fax: (91) 249-7722

Megachip Tec. Man. Eletrôn. Ltda  
Rua dos Mundurucus, 1985-A  
CEP: 66025-660  
Fone: (91) 242-6346  
Fax: (91) 223-0920

PARAÍBA  
João Pessoa  
RCE Informática Ltda  
Av. Maximiano de Figueiredo, 154  
CEP: 58013-470  
Fone: (83) 222-5154  
Fax: (83) 231-4419

PARANÁ  
Cascavel  
Supridatta Informática Ltda  
Rua Presidente Kennedy, 114  
CEP: 85801-030  
Fone: (45) 225-4401  
Fax: (45) 225-4401

Cambé  
Servitec - Serv. de Informática Ltda  
Rua Para, 264 - Fundos  
CEP: 86180-000  
Fone: (43) 334-1211  
Fax: (43) 334-1211

Curitiba  
Ação Informática Paraná Ltda  
Av. Sen. Souza Naves, 143 - 3º and  
CEP: 80050-040  
Fone: (41) 264-4633  
Fax: (41) 263-4815

Canal D Informática Ltda  
Rua Comend. Macedo, 275 L1/2 Centro  
CEP: 80060-030  
Fone: (41) 264-9555  
Fax: (41) 264-2121

PCTEC Eng. e Assist. Técnica Ltda  
Rua Mal. Floriano Peixoto, 2223  
CEP: 80230-110  
Fone: (41) 322-8090  
Fax: (41) 322-3896

Região Sul Informática Ltda  
Av. Pres. Kennedy, 3663 sl. 37/38  
CEP: 80610-010  
Fone: (41) 345-5054  
Fax: (41) 345-5054

## Rede de Assistência Técnica

Rhealeza Informática Ltda  
Av. Sete de Setembro, 4698  
CEP: 80240-000  
Fone: (41) 242-4530  
Fax: (41) 242-4530

*Foz do Iguaçu*  
Campoclinic Consult. & Informática Ltda  
Av. Paraná, 1268 - 1º andar  
CEP: 85852-000  
Fone: (45) 523-2660  
Fax: (45) 523-2660

*Londrina*  
Assistence Com.Ass.Téc.Equip.Inf.Ltda  
Rua Augusto Severo, 706  
CEP: 86039-630  
Fone: (43) 321-3082  
Fax: (43) 321-3082

*Maringá*  
Datagreen Informática Ltda  
Av. Paraná, 518 sala 3  
CEP: 87013-070  
Fone: (44) 226-1011  
Fax: (44) 226-1011

*Ponta Grossa*  
Tals Ind. Com. Equipamentos Ltda  
Rua Adjaniro Cardon, 387  
CEP: 84015-580  
Fone: (42) 225-2310  
Fax: (42) 225-2310

*PERNAMBUCO*  
*Recife*  
AT Microinformática Ltda  
Rua Cons. Aguiar, 1360 loja 30  
CEP: 51011-030  
Fone: (81) 466-1513  
Fax: (81) 465-5170

Automação e Manutenção Ltda  
Rua Conde de Irajá, 296  
CEP: 50710-310  
Fone: (81) 445-5400  
Fax: (81) 445-4913

Axell Repres. Com. e Serviços Ltda  
Rua Astorga, 40  
CEP: 50750-350  
Fone: (81) 445-2111  
Fax: (81) 445-2111

*PIAUI*  
*Teresina*  
Infocompany Inform. e Cia Ltda  
Rua Coelho de Rezende, 77  
CEP: 64000-370  
Fone: (86) 221-8587  
Fax: (86) 221-8587

M.A. de Oliveira Ltda  
Rua Gabriel Ferreira, 362 - Sul  
CEP: 64000-150  
Fone: (86) 221-7008  
Fax: (86) 221-9254

*RIO DE JANEIRO*  
*Duque de Caxias*  
Shalom Sist. Process. Dados Ltda  
Rua Nilo Vieira, 308 - Centro  
CEP: 25020-270  
Fone: (21) 671-4131  
Fax: (21) 671-4131

*Niterói*  
Microware Inform. Eletrônica Ltda  
Rua Noronha Torrenção, 416  
CEP: 24240-183  
Fone: (21) 612-2600  
Fax: (21) 710-2780

*Rio de Janeiro*  
Chiptek Informática Ltda  
Av. Marechal Câmara, 186 - 2º and.  
CEP: 20020-800  
Fone: (21) 210-2113  
Fax: (21) 220-0331

CVV Integr. Manut. Sistemas Ltda  
Rua São Bento, 9 sl. 601  
CEP: 20090-010  
Fone: (21) 516-0438  
Fax: (21) 516-3292

Fix Computer Informática Ltda  
Av. Marechal Câmara, 350 sala 905  
CEP: 20020-080  
Fone: (21) 220-7030  
Fax: (21) 524-4737

PC Manut. Microcomp. Ltda  
Rua Senador Dantas, 74 - 14º and.  
CEP: 20031-201  
Fone: (21) 533-2441  
Fax: (21) 240-4689

Power Net Comput. e Serv. Ltda  
Av. Olegário Maciel, 460 - sl. 209  
CEP: 22621-200  
Fone: (21) 493-6006  
Fax: (21) 493-6006

Quantor Engenharia Eletr. Ltda  
Rua do Matoso, 225  
CEP: 20270-131  
Fone: (21) 502-0785  
Fax: (21) 502-0628

Siml Serv. de Inform. e Manut. Ltda  
Rua Clara de Barros, 87A  
CEP: 20961-070  
Fone: (21) 501-9663  
Fax: (21) 501-6055

SPE Data Informática Ltda  
Rua dos Inválidos, 212 - sl.601  
CEP: 20231-020  
Fone: (21) 297-0088  
Fax: (21) 233-1196

SPE Data Informática Ltda  
Rua Riachuelo, 70 A terreo  
CEP: 20230-014  
Fone: (21) 240-0394  
Fax: (21) 262-3741

SPE Data Informática Ltda  
Rua Real Grandeza, 219 Bl. C 203  
CEP: 20230-014  
Fone: (21) 528-3541  
Fax: (21) 528-3541

Uniper Indústria e Comércio Ltda  
Rua Filomena Nunes, 162  
CEP: 21021-380  
Fone: (21) 560-1139  
Fax: (21) 560-1139

*Volta Redonda*  
Bevoreli Informática Ltda  
Rod. Tancredo Neves, 2500  
CEP: 27253-090  
Fone: (24) 348-1100  
Fax: (24) 348-1100

CVD Informática Ltda  
Rua Trinta e Três, 129  
CEP: 27260-010  
Fone: (24) 348.2414/2441  
Fax: (24) 248-2414

*RIO GRANDE DO NORTE**Natal*

Natal Registradora Ltda  
Rua Ulisses Caldas, 105  
CEP: 59025-000  
Fone: (84) 222-7786  
Fax: (84) 211-5630

*RIO GRANDE DO SUL**Porto Alegre*

Ação Informática Ltda  
Rua Eudoro Berlink, 667  
CEP: 90450-030  
Fone: (51) 333-0000  
Fax: (51) 333-8888

Alfatek Informática Ltda  
Rua Félix da Cunha, 869 - Térreo  
CEP: 90570-001  
Fone: (51) 222-3355  
Fax: (51) 222-3355

Contaregis Equip. de Controle S/A  
Av. Bahia, 544  
CEP: 90240-551  
Fone: (51) 342-4333  
Fax: (51) 343-7800

Mic & Mac Informática Ltda  
Rua Arabut  
CEP: 90240-470  
Fone: (51) 337-4999  
Fax: (51) 337-4999

Scherer Com. Serv. Inform. Ltda  
Travessa do Carmo, 72  
CEP: 90050-210  
Fone: (51) 228-8501  
Fax: (51) 212-6694

WBM Com. Manut. Inform. Ltda  
Av. Amazonas, 576  
CEP: 90240-541  
Fone: (51) 325-1300  
Fax: (51) 325-1300

Workshop Distrib. Sistemas Ltda  
Av. 16 de Julho, 42 - cj. 201  
CEP: 90550-020  
Fone: (51) 337-6444  
Fax: (51) 337-6422

*Bento Gonçalves*

Comatec Informática Ltda  
Rua 13 de Maio, 649 - Centro  
CEP: 95700-000  
Fone: (54) 452-2059  
Fax: (54) 452-2059

*Caxias do Sul*

Aria Informática e Automação Indl Ltda  
Av. Rio Branco, 840 - sl. 702  
CEP: 95010-060  
Fone: (54) 226-3033  
Fax: (54) 226-3033

Compuhouse Comput. Prod. Serv. Ltda  
Rua Mal Floriano, 1240 sl.205/206  
CEP: 95020-371  
Fone: (54) 214-1341  
Fax: (54) 214-1341

Topdown Inform. Imp.Exp. Ltda  
Rua Coronel Flores, 376  
CEP: 95034-060  
Fone: (54) 223-3369  
Fax: (54) 223-3369

*Ijuí*

Prosis Inf. Proc. Sist. Com. Ijuí Ltda  
Rua Paraná, 65 - Centro  
CEP: 98700-000  
Fone: (55) 332-5170  
Fax: (55) 332-5170

*Montenegro*

Ibidata Ald Informática Sistemas Ltda  
Rua Ramiro Barcelos, 2100 - Centro  
CEP: 95780-000  
Fone: (51) 632-2801  
Fax: (51) 632-2034

*Novo Hamburgo*

Nova Informática Manutenção Ltda  
Rua Pedro Adams Filho, 4770  
CEP: 93320-006  
Fone: (51) 582-4000  
Fax: (51) 595-5186

*Passo Fundo*

Centraldata Com. Periféricos Ltda  
Av. Brasil Oeste, 1434 - Centro  
CEP: 99025-004  
Fone: (54) 312-3100  
Fax: (54) 312-3100

MPM Informática Ltda ME  
Rua Capitão Eleutério, 428 - Centro  
CEP: 99010-062  
Fone: (54) 313-6939  
Fax: (54) 313-6939

*Pelotas*

PC Risk Com. Mat. de Inform. Ltda  
Rua Voluntários da Pátria, 1436  
CEP: 96015-730  
Fone: (53) 227-3367  
Fax: (53) 227-3367

*Santa Maria*

Central - Controles Eletrônicos Ltda  
Rua Duque de Caxias, 2239  
CEP: 97015-190  
Fone: (55) 223-1934  
Fax: (55) 223-7064

*Taquara*

TCA Informática Ltda  
Rua Tristao Monteiro, 1520 Centro  
CEP: 95600-000  
Fone: (51) 542-6400  
Fax: (51) 542-6400

*RONDÔNIA**Porto Velho*

Emiron Equip. e Mat. Inform. Ltda  
Rua Raphael Vaz e Silva, 3466  
CEP: 78904-120  
Fone: (69) 223-2019  
Fax: (69) 223-1657

*SANTA CATARINA**Blumenau*

CTA Centro Téc. Avançado em  
Informática. Ltda  
Rua São Paulo, 1223  
CEP: 89012-001  
Fone: (47) 340-0033  
Fax: (47) 340-0033

*Concórdia*

Electra Informática Ltda  
Rua 29 de Julho, 132 - Centro  
CEP: 89700-000  
Fone: (49) 442-1490  
Fax: (49) 442-1490

## Rede de Assistência Técnica

### *Criciúma*

IBMAP Computadores Ltda  
Rua Cel. Pedro Benedet, 190  
CEP: 88801-250  
Fone: (48) 433-4532  
Fax: (48) 433-4522

### *Florianópolis*

Qualitexto Qual. Tec. Equip. Escrit. Ltda  
Rua Saldanha Maranhão, 244  
CEP: 88010-450  
Fone: (48) 224-0720  
Fax: (48) 224-0720

### *Joinville*

Ação Informática Joinville Ltda  
Rua Eugenio Moreira, 119  
CEP: 89202-100  
Fone: (47) 422-5224  
Fax: (47) 422-5224

### *Service Ville Serv. de Informática Ltda*

Rua Rio Grande do Sul, 805  
CEP: 89203-570  
Fone: (47) 422-2001  
Fax: (47) 422-2001

### *Tubarão*

Axel Informática Ltda  
Av. Marcolino Martins Cabral, 1593  
CEP: 88705-001  
Fone: (48) 626-0276  
Fax: (48) 626-0276

### *SÃO PAULO*

#### *Capital*

ABCG Informática Ltda  
Rua Vieira de Almeida, 461  
CEP: 04268-400  
Fone: (11) 274-2777  
Fax: (11) 274-2777

#### *Ação Informática São Paulo Ltda*

Rua Dr. Virg. Carvalho Pinto, 519  
CEP: 05415-030  
Fone: (11) 870-6222  
Fax: (11) 867-8747

#### *Ação Informática São Paulo Ltda*

Rua Pequetita, 145 cj.11/13  
CEP: 04552-060  
Fone: (11) 820-6019  
Fax: (11) 829-8279

#### *Brascin Comércio Informática Ltda*

Rua Gama Cerqueira, 486  
CEP: 01539-010  
Fone: (11) 277-5600  
Fax: (11) 277-4900

#### *Bug Busters Serv. Ass. Com.*

Computadores Ltda  
Rua Bagé, 294  
CEP: 04012-140  
Fone: (11) 572-0044  
Fax: (11) 572-0044

#### *Computécnica Man. Ass. Con. Com. Ltda*

Rua Tito, 54  
CEP: 05051-000  
Fone: (11) 3872-6544  
Fax: (11) 263-2518

#### *Contec Informática Ltda*

Rua Américo Brasiliense, 1005  
CEP: 04715-001  
Fone: (11) 5182-8964  
Fax: (11) 5182-9774

#### *Coopertec Com. e Informática Ltda*

Rua Padre Raposo, 99  
CEP: 03118-000  
Fone: (11) 6694-2800  
Fax: (11) 6694-2800

#### *CPP Ind. Com. Eletr. Imp.&Exp. Ltda*

Av. Barão de Valim, 171  
CEP: 04613-030  
Fone: (11) 240-3699  
Fax: (11) 241-4495

#### *Digilog Comércio e Serviços Inform. Ltda*

Rua Augusto Perroni, 458  
CEP: 05539-020  
Fone: (11) 3721-7199  
Fax: (11) 3721-2638

#### *Equipa Máq. e Utens. Escrit. Ltda*

Av. da Liberdade, 809  
CEP: 01503-001  
Fone: (11) 270-7566  
Fax: (11) 279-9959

#### *Expernet Telemática Ltda*

Av. Ibirapuera, 2033 15and.  
CEP: 04029-100  
Fone: (11) 573-0300  
Fax: (11) 572-5053

#### *Fregni & Jara Informática Ltda*

Rua Epiacaba, 297  
CEP: 04257-170  
Fone: (11) 6947-7355  
Fax: (11) 6947-7355

#### *Hal Com. Equip. Informática Ltda*

Rua Juvenal Parada, 155  
CEP: 03167-060  
Fone: (11) 264-4600  
Fax: (11) 292-8271

#### *How Informática Ltda*

Rua dos Buritis, 259  
CEP: 04321-001  
Fone: (11) 5011-9266  
Fax: (11) 5011-9266

#### *IBM PC Company*

Rua Tutóia, 1157 18and.  
CEP: 04007-900  
Fone: (11) 886-3050  
Fax: (11) 886-5760

#### *Itautec Compon. e Serviços Ltda*

Av. do Estado, 5459  
CEP: 03105-000  
Fone: (11) 242-4068  
Fax: (11) 242-4089

#### *LWM do Brasil Sist. de Informática Ltda*

Rua da Mooca, 872  
CEP: 03104-000  
Fone: (11) 277-1371  
Fax: (11) 277-5167

#### *Microsys Informática Ltda*

Rua Doutor Zuquim, 1720 cj41  
CEP: 02035-022  
Fone: (11) 6950-2657  
Fax: (11) 6950-2657

#### *MS Indústria Eletrônica Ltda*

Rua Catão, 732 - Ala B V. Romana  
CEP: 05049-000  
Fone: (11) 3873-0777  
Fax: (11) 3865-0887

#### *MSM Microcomp. Serv. e Manut. Ltda*

Rua Faustino Augusto César, 49  
CEP: 04402-120  
Fone: (11) 5562-2295  
Fax: (11) 5562-8033

NCP Inform. Sist. e Produtos Ltda  
Av. dos Carimás, 170  
CEP: 04086-010  
Fone: (11) 533-0300  
Fax: (11) 241-9179

Nonus do Brasil Ltda  
Av. Eng. George Corbisier, 1145  
CEP: 04345-001  
Fone: (11) 5585-1033  
Fax: (11) 5583-3867

Optec Tecnologia Avançada S. Ltda  
Rua Pires da Mota, 1029  
CEP: 01529-001  
Fone: (11) 277-5105  
Fax: (11) 277-5105

Pctec Engenharia e Assist. Técnica Ltda  
Av. Pacaembú, 1418  
CEP: 01234-000  
Fone: (11) 3662-5155  
Fax: (11) 3662-5155

Planac Tecnologia Informática Ltda  
Av. Eliseo de Almeida, 203  
CEP: 05533-000  
Fone: (11) 3039-0300  
Fax: (11) 3039-0300

Proceda Tecnologia e Inform. Ltda  
Av. Ma. Coelho Aguiar, 215 Bl.D Lj 51 A  
CEP: 05804-900  
Fone: (11) 3741-6667  
Fax: (11) 3741-6623

Quiron Comercial Informática Ltda  
Rua Florida, 971  
CEP: 04565-000  
Fone: (11) 5561-1330  
Fax: (11) 543-2524

Riodata Informática Ltda  
Rua Caramuru, 47 sala 2  
CEP: 04138-000  
Fone: (11) 577-9822  
Fax: (11) 577-9441

Servicompo Eletrônica Ltda  
Rua Antonio Camardo, 324  
CEP: 03309-000  
Fone: (11) 6942-7138  
Fax: (11) 6942-7138

Siemens S/A  
Rua João de Tibiriça, 1112  
CEP: 05077-900  
Fone: (11) 833-8794  
Fax: (11) 833-8639

Sistecna Sistemas Assist Tec Ltda  
Rua Cel Frias, 240  
CEP: 01552-010  
Fone: (11) 272-1477  
Fax: (11) 63-7209

Zentec Eletrônica Ltda  
Rua Ouvidor Peleja, 30 - cj. 02  
CEP: 04128-000  
Fone: (11) 578-1959  
Fax: (11) 578-6544

Grande São Paulo - ABC  
Barueri  
Compuhelp Comp. Service Com. Ltda  
Al. Araguaia, 671  
CEP: 06455-000  
Fone: (11) 725-6955  
Fax: (11) 725-4759

Osasco  
Scopus Tecnologia S/A  
Cidade de Deus - Prédio Azul  
CEP: 06029-900  
Fone: (11) 7084-5545  
Fax: (11) 7084-2877

São Bernardo do Campo  
Pulsar Informática Ltda  
Rua Jacquey, 136  
CEP: 09740-620  
Fone: (11) 457-3355  
Fax: (11) 457-1251

Tecnocomp Assist. Técnica Ltda  
Rua Domingos Bertaglia, 76  
CEP: 09750-660  
Fone: (11) 458-2855  
Fax: (11) 458-8481

São Caetano do Sul  
Digirede Comércio e Serviços Ltda  
Rua Heloiza Pamplona, 785  
CEP: 09520-320  
Fone: (11) 7690-2299  
Fax: (11) 453-0389

São Paulo - Interior  
Americana  
Rede Comput. e Sistemas Ltda  
Rua Fortunato Faraone, 148  
CEP: 13465-660  
Fone: (19) 460-7323  
Fax: (19) 460-4667

Bauru  
Fenix Bauru Computadores Serviços Ltda  
Rua Monsenhor Claro, 9-76  
CEP: 17040-360  
Fone: (14) 227-0081  
Fax: (14) 224-1621

MF Informática Ltda  
Rua Antonio Garcia, 4-59  
CEP: 17043-050  
Fone: (14) 223-8842  
Fax: (14) 234-8515

Botucatu  
Paulo Roberto Beneton - ME  
Rua Tenente João Francisco, 633  
CEP: 18609-620  
Fone: (14) 822-4313  
Fax: (14) 822-4313

Campinas  
Altécnica - Serv. Com. Comp. Ltda  
Rua Conceição, 246  
CEP: 13010-050  
Fone: (19) 231-1933  
Fax: (19) 231-1801

GF Informática Com. Serv. Ltda  
Av. Franc. J. Camargo Andrade, 836  
CEP: 13070-551  
Fone: (19) 242-4877  
Fax: (19) 242-4877

PCTEC Camp Comércio Ltda  
Rua General Osório, 2059  
CEP: 13010-112  
Fone: (19) 252-3077  
Fax: (19) 252-3077

Syscamp Inform. e Com. Ltda  
Rua Prof. Jorge Hennings, 35  
CEP: 13073-420  
Fone: (19) 242-0299  
Fax: (19) 241-1739

## Rede de Assistência Técnica

### *Franca*

Betta - M.J.F. de Buchalla - ME  
Rua Floriano Peixoto, 1112 - Centro  
CEP: 14400-760  
Fone: (16) 723-6555  
Fax: (16) 724-1220

### *Mococa*

OPD Informática Ltda  
Rua Carmo Taliberti, 694  
CEP: 13730-000  
Fone: (19) 656-4939  
Fax: (19) 656-4939

### *Ourinhos*

Span Center Informática Ltda  
Rua Benjamim Constant, 818  
CEP: 19900-000  
Fone: (14) 323-2040  
Fax: (14) 323-3344

### *Piracicaba*

CompuTec Piracicaba Inform. Ltda  
Rua Boa Morte, 1984 - Centro  
CEP: 13400-140  
Fone: (19) 434-4466  
Fax: (19) 434-4466

### *Presidente Prudente*

Genesys Teleinformática Com. Man.  
Ltda  
Rua Dr. Gurgel, 1034  
CEP: 19015-140  
Fone: (18) 222-8671  
Fax: (18) 222-8671

### *Ribeirão Preto*

PC Server Com. de Prod. Inform Ltda  
ME  
Av. Independência, 3146 J. Sumaré  
CEP: 14025-390  
Fone: (16) 623-8185  
Fax: (16) 623-8185

### *Rivitec Comércio e Inform. Ltda*

Av. Independência, 1286  
CEP: 14025-230  
Fone: (16) 610-5969  
Fax: (16) 610-0605

### *Tecmaster Ass. Tec. Com. Comp. Ltda*

Av. Cap. Salomão, 2221  
CEP: 14085-440  
Fone: (16) 624-9114  
Fax: (16) 624-9114

### *São Joaquim da Barra*

Microbarra Informática e Serv. Ltda  
Rua XV de Novembro, 889  
CEP: 14600-000  
Fone: (16) 728-6566  
Fax: (16) 728-6566

### *São José dos Campos*

Micro Assist Informática Ltda  
R. Cel. José Domingos Vasconcelos, 195  
CEP: 12243-840  
Fone: (12) 341-7190  
Fax: (12) 341-7190

### *São José do Rio Preto*

Dual Informática e Serviços Ltda  
Av. Francisco Chagas Oliveira, 500  
CEP: 15090-190  
Fone: (17) 227-2766  
Fax: (17) 227-2766

### *São Vicente*

Assistec Informática Ltda  
Rua João Ramalho, 825 - cj. 14  
CEP: 11310-050  
Fone: (13) 468-9025  
Fax: (13) 468-9025

### *Sorocaba*

Infotron Assist. Téc. e Com. Ltda  
Rua Pedro José Senger, 563  
CEP: 18015-000  
Fone: (15) 227-4848  
Fax: (15) 227-4848

### *SERGIPE*

#### *Aracaju*

Wilson Inform. Cons. Assoc. Ltda  
Rua Guilhermino Rezende, 321  
CEP: 49020-270  
Fone: (79) 213-1001  
Fax: (79) 213-1001



# Índice Remissivo

- A**  
 adição e remoção de hardware 95  
 ajuda 83  
   Ajudas do Aptiva 19–20  
   arquivos readme 21  
   eletrônico 86  
   etapas de resolução de problemas 69  
   hardware 88  
   Internet 83  
   software 88  
   suporte "Gratuito" de 30 dias 87  
   telefone 83, 87  
 Ajuda do Aptiva e software 19–24  
 Ajuda online do Aptiva 19  
 Arquivos Readme 21  
 áudio  
   resolução de problemas 39  
   solução de problemas 52  
 AutoPlay 23, 39  
 avisos 3
- B**  
 bateria  
   descarte 8  
   manuseio 8  
 baterias 8  
 BIOS  
   atualizações do Utilitário de Configuração 73
- C**  
 CD-ROM  
   manuseio de discos 22  
 chave do botão liga/desliga 30  
   botão liga/desliga. Consulte os tópicos "Informações Iniciais" na ajuda online do Aptiva  
 códigos de erro 57–67  
 Como 87  
 configuração do computador 13–15  
   posição do mouse 15  
 configurando o computador  
   cadeira 14  
   posição do monitor 14  
   posição do teclado 15  
 contatar o IBM HelpCenter 87
- D**  
 Diagnóstico 27  
 diagnóstico de problemas. Consulte tópico na ajuda online do Aptiva  
 DVD 22  
   solução de problemas 56
- E**  
 Ergonomia 15  
 ergonomia 13  
   cadeira 14  
   posição do monitor 14  
   posição do mouse 15  
   posição do teclado 15
- H**  
 hardware  
   adição e remoção 95–111  
   configuração 73  
   especificações. Consulte o tópico "Informações do Sistema" na ajuda online do Aptiva  
   solução de problemas de hardware 35  
   teste. Consulte "diagnóstico de problemas"  
 HelpWare 83–91  
   ajuda rápida 83  
   compra de serviços adicionais 91  
   definição 83  
   documentação impressa 84  
   documentação online 84  
   manutenção de hardware 88  
   suporte "Gratuito" de 30 dias 87  
   suporte adicional 88  
   suporte eletrônico 86  
   suporte para software 88
- I**  
 IBM 87  
 informações  
   arquivos readme 21  
   instalação e substituição de hardware 21  
 informações de segurança  
   baterias de lítio 8  
 informações do sistema. Consulte o tópico da ajuda online do Aptiva  
 informações online  
   ajuda online  
   arquivos readme 20  
 informações online e software  
   instalação de programas 22  
   instalação e substituição de hardware 21  
   manuseio de CDs e de DVDs 22  
 informações sobre segurança 6–10  
   aterramento do computador 7  
   conex 7  
   conexão do computador 8  
   produto a laser 9  
   proteção contra choques elétricos 7  
   substituição de peças 7  
   unidade de CD-ROM e DVD-ROM 9–10  
   unidade de DVD-ROM 9–10  
 informações sobre segurança para produtos a laser 9  
 informações sobre segurança para substituição de peças 7  
 instalação de programas 22–23  
 Internet 83
- M**  
 manuseio de CDs e de DVDs 22  
 marcas 4  
 modem  
   onde encontrar. Consulte os tópicos relacionados com "Hardware" na ajuda online do Aptiva  
   solução de problemas 52  
 monitor  
   posicionamento 14  
   solução de problemas 49  
 multimídia  
   solução de problemas 52–55
- N**  
 Norton AntiVirus 24
- O**  
 O que devo fazer para... 19  
 obtenção de ajuda 83  
 organizar área de trabalho 13
- P**  
 Para reinstalar a Ajuda do Aptiva 21  
 placa de sistema  
   identificação dos componentes 108–111  
 problemas  
   áudio, multimídia e modem 52–55  
   modem não detectado 54  
   segundo modem não pode ser utilizado 55  
   sem som 52  
   sem tom de discagem 55  
 códigos de erro 57–67  
 diagnóstico 27  
 DVD 56  
 etapas de resolução de problemas 30–69  
 hardware 35–44  
   código de erro 35  
   impressora 43  
   modem 42  
   mouse 41  
   o computador parece ter desligado sem aviso 35  
   teclado 40  
   tela em branco 35  
   unidades 36–39  
 monitor 49–51  
   ajustes 51  
   apenas cursor exibido 51  
   figura instável 50  
   fontes 50  
   formato de figura insatisfatório 49  
   oscilação 50  
   sem cursor 51  
   tela amarela, ciano, magenta 50

# Índice Remissivo

tela em branco 50, 51  
tela ilegível 51  
tela sem cor 49  
perguntas a fazer antes  
monitor 32-34  
perguntas para fazer antes 30  
perguntas que devem ser feitas antes  
indicadores de energia 30  
monitor 32-34  
sinais sonoros 31, 44  
recuperação de programas e arquivos originais de fábrica 68  
sinais sonoros 35  
software 45-47  
o computador não desliga 48  
suspender 45, 46  
problemas de hardware  
serviços e suporte HelpWare 83-91

**R**  
recuperação de programas originais de fábrica 68  
resolução de problema  
perguntas para fazer antes 30  
resolução de problemas 30-69  
códigos de erro 57-67  
111 erro de paridade E/S 57  
1162 conflito(s) de porta serial integrada 62  
127 inconsistência do clock da CPU 57  
151/163 erro do clock de tempo real 58  
161 - bateria de CMOS danificada 58  
162 - erro de soma de verificação da CMOS 58  
162 erro de configuração de equipamento 58  
164 tamanho de memória alterado 59  
1755 unidade(s) de disco rígido protegida contra gravação 62  
1762 conflito(s) de endereço de E/S do canal IDE secundário integrado 63  
178 erro na unidade principal IDE 64  
1780 - erro no canal IDE principal da unidade master 63  
1782 erro na unidade de canal secundário IDE 64  
1783 - erro na unidade de canal secundário IDE 65  
1800 erro na definição de IRQ/placa(s) ISA PnP desativada(s) 65

1801 falha na alocação de ROM de expansão 66  
1802 conflito(s) de recursos de E/S 66  
1803 conflito(s) de recursos de memória 66  
1962 mensagem insira o disquete do sistema e pressione para reinicializar 67  
201 erro de memória 59  
301 erro de teclado PS/2 59  
303 Erro na Interface de Teclado PS/2 59  
648 unidade(s) de disquete protegida contra gravação 60  
662 - erro de controladora de disquete 61  
662 - erro na unidade de disquete 61  
662 erros de unidade de disquete integrada 61  
8601/8603 erro do dispositivo indicador PS/2 67  
962 conflito(s) de porta paralela integrada 62  
NMI 57  
sinal sonoro 57  
diagnóstico e recuperação de problemas 27  
perguntas a fazer antes  
monitor 32-34  
perguntas que devem ser feitas antes  
indicadores de energia 30  
monitor 32-34  
sinais sonoros 31, 44  
problemas de áudio, multimídia e modem 52-55  
modem não detectado 54  
segundo modem não pode ser utilizado 55  
sem som 52  
sem tom de discagem de modem 55  
problemas de DVD 56  
problemas de hardware 35-44  
código de erro 35  
impressora 43  
modem 42  
mouse 41  
o computador parece ter desligado sem aviso 35  
sinais sonoros 35  
teclado 40  
tela em branco 35  
unidades 36-39  
problemas de monitor 49-51  
ajustes 51  
apenas cursor exibido 51

figura instável 50  
fontes 50  
formato de figura insatisfatório 49  
oscilação 50  
sem cursor 51  
tela amarela, ciano, magenta 50  
tela em branco 50, 51  
tela ilegível 51  
problemas de software 45-47  
problemas do monitor  
tela sem cor 49  
recuperação de programas e arquivos originais de fábrica 68  
software  
o computador não desliga 48  
suspender 45, 46

**S**  
serviço e suporte 83  
software  
instalação de programas 22  
solução de problemas 45  
suporte 83  
eletrônico 86  
Internet 83  
telefone 83, 87  
suporte por telefone 83, 87

**T**  
teclado  
posicionamento 15  
solução de problemas 40

**U**  
unidade de CD-ROM  
informações sobre segurança 9  
onde encontrar. Veja os tópicos referentes a "Hardware" na ajuda online do Aptiva  
problemas de disco de áudio 52  
problemas em disco de áudio 39  
Update Connector 23, 86  
utilitário de configuração 73-80  
alteração de definições 78  
carregamento de padrão 78  
início 74  
Menu Principal 76  
menus 77  
saída 79  
utilização 73  
visualização de informações do sistema 78