

Manual do utilizador do modem para PCI

Conteúdo

INTRODUÇÃO	1
O QUE É NECESSÁRIO PARA UTILIZAR O FAXMODEM	1
INSTALAR O FAXMODEM PARA PCI	2
WINDOWS 95/98/ME/2000/XP	2
INSTALAR OS CONTROLADORES	2
INSTALAR A PLACA DO FAXMODEM	3
CONCLUIR A INSTALAÇÃO	6
INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA OS PROPRIETÁRIOS DE MODEMS V.92	9
ACTUALIZAÇÕES DE FIRMWARE	11
COMUNICAR COM O FAXMODEM	12
ACEDER À INTERNET	12
OPÇÕES DE CONFIGURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO	12
CADEIAS DE INICIALIZAÇÃO E COMANDOS AT	13
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	15
PROBLEMAS DE CONFIGURAÇÃO PLUG AND PLAY NO WINDOWS . 15	
OUTRAS SUGESTÕES PARA A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	18
ANEXO: COMO DESINSTALAR OS CONTROLADORES DO MODEM	28
INFORMAÇÕES IMPORTANTES	29

Introdução

O Manual do utilizador deste modem expande a Iniciação rápida fornecida com o faxmodem e contém todas as informações necessárias para utilizar e resolver os problemas do novo modem. O índice mostra as várias e úteis secções do Manual do utilizador.

O que é necessário para utilizar o faxmodem

Certifique-se de que recebeu os seguintes itens juntamente com o manual:

- Faxmodem para PCI
- Cabo de telefone
- Um CD-ROM que contém software de instalação, controladores do modem e software de comunicação.

Também necessita do seguinte:

- Computador com 16 megabytes de RAM (32 MB recomendados) e uma unidade de disco rígido com, pelo menos, 5 MB disponíveis
- Uma ranhura de PCI disponível
- Uma unidade de CD para o software fornecido em CD-ROM
- Sistema operativo Windows® 95, 98, Me, 2000 ou XP
- Uma tomada de telefone para ligar o modem, para que este possa fazer e receber chamadas
- Chave de fendas ou ferramenta para remover e voltar a colocar a caixa do computador.

Instalar o faxmodem para PCI

Windows 95/98/Me/2000/XP

Para facilitar a instalação do modem, fornecemos um programa InstallShield® que **deve** executar **antes** de instalar a placa do faxmodem.

O programa InstallShield instala os ficheiros do controlador e configura o computador para reconhecer o novo modem. Quando reiniciar o computador depois de instalar o modem, a unidade de disco rígido já contém os ficheiros que o Windows necessita para concluir a instalação. Avance para a secção **Instalar os controladores**.

Instalar os controladores

- 1** É necessário ligar o computador. Feche as aplicações que estejam a ser abertas.

Introduza o CD-ROM que foi fornecido com o modem na unidade de CD-ROM. Se o CD não se iniciar automaticamente, faça duplo clique sobre **My Computer (O meu computador)** no ambiente de trabalho e, em seguida, faça duplo clique sobre o ícone da unidade CD-ROM. Se o programa de instalação não começar de imediato, faça duplo clique sobre **Setup.exe**.

- 2** Quando o menu de instalação principal se abrir, faça clique sobre **Install Modem Drivers (Instalar controladores do modem)** e, em seguida, sobre **Controladores PCI (PCI Drivers)**.

O programa de instalação é executado e copia automaticamente os ficheiros do controlador para o disco rígido. Siga as instruções.

3 Utilizadores do Windows 95/98/Me/2000/XP:

Quando aparecer uma mensagem a perguntar se pretende reiniciar o computador, seleccione **No, I will restart my computer later (Não, pretendo reiniciar o computador posteriormente)**, faça clique sobre **Finish (Terminar)**, volte ao menu principal do CD, saia do programa e encerre o computador manualmente. Continue com **Instalar a placa do faxmodem**, abaixo.

Instalar a placa do faxmodem

Siga os passos abaixo para instalar a placa do faxmodem.

Nota: Se o computador já tiver um modem, recomenda-se que desinstale primeiro os controladores do modem. Consulte o **Anexo** na página 28.

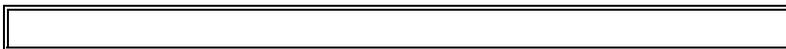
1 **Antes de iniciar a instalação do hardware, feche todos os programas que esteja a executar e encerre o Windows, se ainda não o tiver feito. Em seguida, desligue o computador e retire a ficha da tomada.**

Não ligue o computador à corrente nem volte a ligá-lo até terminar a instalação do hardware do faxmodem.

2 Retire a caixa do computador.

Nota: Se já não precisar do modem antigo no computador, deve removê-lo agora. Em primeiro lugar, desligue todos os cabos de telefone ligados à placa. Um dos cabos serve para efectuar a ligação ao telefone. Pode voltar a utilizar este cabo com o novo faxmodem. O outro cabo faz a ligação à linha telefónica numa tomada de parede. Recomenda-se que substitua o cabo pelo fornecido com o novo faxmodem. Em seguida, retire o parafuso que segura a placa do modem e faça-a deslizar para fora.

3 Na parte posterior do computador, desaparafuse e remova a tampa metálica que está alinhada com uma ranhura livre do PCI. (Guarde o parafuso).





ATENÇÃO

Não toque em nenhuma placa do modem interna quando a linha telefónica estiver ligada à mesma. A tensão existente quando a linha está a tocar é potencialmente perigosa.

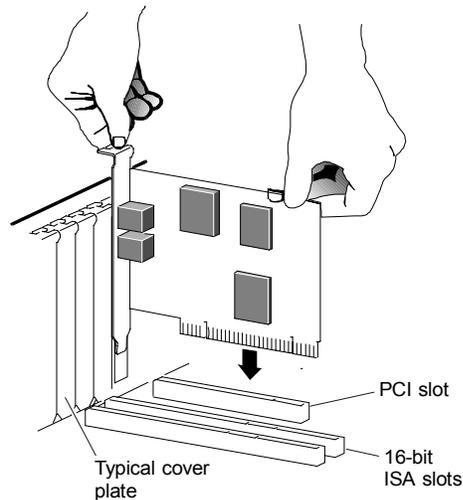


ATENÇÃO

Protecção contra descarga electrostática

A electricidade estática pode danificar os componentes do modem ou o computador. Antes de retirar o modem da respectiva embalagem anti-estática, toque no chassis metálico do computador para descarregar a electricidade estática do seu corpo.

- 4 Retire o novo faxmodem da respectiva embalagem anti-estática e registe o número de série na tabela da página 29 deste manual.
- 5 Faça deslizar a placa do faxmodem firmemente para uma ranhura disponível do PCI. Veja a ilustração a seguir:

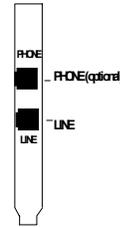


Verifique se a extremidade posterior da placa (pequena área dourada) está bem introduzida no conector. Se tiver um computador tipo torre ou mini-torre com uma placa principal vertical, coloque o computador de lado para que possa empurrar a placa do modem correctamente para baixo e encaixá-la firmemente na respectiva ranhura.

Certifique-se de que o suporte está bem alinhado e, em seguida, prenda o suporte ao computador com o parafuso que retirou anteriormente.

6 Volte a colocar a caixa do computador.

7 Ligue o cabo do telefone: Ligue uma extremidade do cabo do telefone à tomada com a indicação **LINE**. Ligue a outra extremidade a uma tomada do telefone (normalmente a tomada de parede onde se liga um telefone). Ligue o telefone à tomada **PHONE** se pretender utilizar um telefone na mesma linha.



8 Ligue a ficha do computador à corrente e ligue-o.

9 **Utilizadores do Windows 95/98/Me:**

Quando o Windows é iniciado, este detecta o novo modem. Uma vez que o programa de instalação fornece todos os ficheiros necessários, não é necessário efectuar nenhuma acção porque o Windows efectua o registo do processo. Continue o procedimento abaixo com **Concluir a instalação**.

Utilizadores do Windows 2000: Depois de efectuar o arranque, a caixa de diálogo **Digital Signature Not Found (Assinatura digital não encontrada)** aparece após alguns segundos. Ignore esta mensagem e faça clique sobre **Yes (Sim)**. Continue o procedimento abaixo com **Concluir a instalação**.

Utilizadores do Windows XP:

Quando aparecer a caixa de diálogo **Found New Hardware Wizard (Foi encontrado um novo assistente de hardware)**, faça clique sobre **Next (Seguinte)**.

Aparece uma caixa de diálogo padrão de exclusão de responsabilidade relacionada com o teste do logótipo do Windows. Ignore esta mensagem e faça clique sobre **Continue Anyway (Deseja continuar mesmo assim)**.

Em seguida, faça clique sobre **Finish (Terminar)**. Continue com **Concluir a instalação**.

Concluir a instalação

Volte a ligar o computador, se ainda não o tiver feito. Efectue os seguintes passos para concluir a instalação.

- 1** Abra o **Painel de controlo** e faça duplo clique no ícone **Modems** ou **Telefone e modems**. Clique na entrada correspondente ao novo modem e, em seguida, clique no botão **Propriedades** .

Defina a **Velocidade máxima** para a velocidade máxima disponível (provavelmente 115.200). É assim definida a velocidade de comunicação interna entre o computador e o faxmodem.

- 2** Clique no separador **Diagnóstico**. Destaque a porta a seguir à entrada correspondente ao novo faxmodem e clique em **Mais informações** ou em **Consultar o modem**.

Tome nota das entradas **Porta e Interrupção** em **Informações sobre a porta** e escreva as informações na tabela **Informações importantes** na página 29.

Este passo testa o modem, fazendo perguntas através dos comandos **AT**. Uma lista de respostas significa que o novo modem está devidamente ligado.

IMPORTANTE: Se já tiver um modem instalado no computador, é necessário redireccionar o software de aplicação para que reconheça o novo modem. Vá para a página 15 para obter instruções. Caso contrário, continue na secção secção

Instalar o software de comunicação abaixo.

Sugestão: Se verificar que o faxmodem não está a funcionar, tente primeiro desligar o computador e reiniciá-lo. Por vezes, isto ajuda o Windows a identificar e a activar os controladores correctos. Se a reinicialização do computador não resultar, consulte a secção **Resolução de problemas** na página 15.

Instalar o software de comunicação

O CD do modem descreve o pacote do software de comunicação e o serviço online incluído no modem, oferecendo uma instalação fácil tipo 'apontar e clicar'. Se for necessário, consulte a ajuda online do CD. Execute agora o CD do modem. Não deve instalar os controladores novamente, mas deve instalar o software de aplicação desejado.

Se tiver um modem V.92, depois de ter instalado o software do CD, leia a secção **Informações importantes para os proprietários de modems V.92** deste manual na página 9. Se não tiver um modem V.92, terminou! Tire partido do seu modem.

Informações importantes para os proprietários de modems V.92

Com o V.92, tal como com o anterior V.90 normal, a velocidade de ligação depende da linha telefónica e do Fornecedor de serviços Internet (ISP). Para melhorar a compatibilidade, este modem detecta automaticamente se está a utilizar V.92, V.90 ou um modo mais lento quando estabelece a ligação ao ISP.

O modem V.92 inclui as seguintes capacidades.

- **Ligação rápida:**
O modem V.92 memoriza as condições de ligação do último número marcado e utiliza as informações para tentar reduzir o tempo de ligação.
- **Modem em espera:**
Tem a possibilidade de receber chamadas de voz enquanto estiver online. Pode atender a chamada e colocar a sessão da Internet em espera, se o ISP suportar essa capacidade e se tiver um serviço Chamada em espera compatível com o modem.
- **Velocidades de envio mais rápidas:**
A velocidade de envio pode ser aumentada de 33.6K bps até 48K bps, no máximo. (As velocidades reais variam, dependendo das condições de ligação).
- **Compressão de dados do V.44:**
O modem V.44 normal permite-lhe navegar na Web e transferir dados a uma maior velocidade.

Para tirar o máximo partido do modem V.92, siga estes seguintes:

1. Contacte o ISP e obtenha o número de telefone de uma ligação V.92 ao ISP.
2. Verifique se há actualizações do V.92 no nosso Web site. Se existir uma actualização disponível, siga as instruções abaixo para actualizar o modem.

Nota: Se pretender alterar manualmente o modo de ligação do modem, consulte as tabelas dos comandos AT a partir da página 23 na secção **Resolução de problemas**.

Actualizações de firmware

Pode actualizar facilmente o software ou o "firmware" do modem. É muito útil na actualização de códigos e no melhoramento de funcionalidades. Para actualizar o firmware do modem, basta transferir os ficheiros do novo firmware a partir do Web site e, em seguida, executar o programa fornecido. Antes de aceder ao primeiro site do V.92, recomendamos que transfira o firmware mais recente.

Sugerimos também que efectue o registo do modem, para que a nossa empresa o notifique via correio electrónico das novas versões de firmware disponíveis.

Comunicar com o faxmodem

O software de fax e comunicação incluído no faxmodem define-se automaticamente e encarrega-se de enviar ao modem todos os comandos necessários.

Deve, no entanto, ler esta secção caso pretenda saber, em linhas gerais, o modo como o software funciona com o faxmodem ou se pretender utilizar o novo modem com outro software.

Aceder à Internet

Para aceder à Internet e à World Wide Web, precisa de um serviço online, como o America Online (AOL), CompuServe ou um fornecedor de serviços Internet (ISP). A melhor forma de começar é pelo CD incluído no pacote do modem, que contém fornecedores de serviços Internet e serviços online para você experimentar.

Os serviços online fornecem software de instalação que tornam a assinatura quase automática. Normalmente, os ISPs fornecem ou sugerem o software do browser necessário para aceder ao respectivo serviço. Também fornecem instruções adicionais e software para configurar a conta.

Nota: Pode ser necessário redireccionar o software de aplicação de modo a reconhecer o novo modem; consulte a secção **Resolução de problemas** na página 15, se precisar de ajuda.

Opções de configuração da comunicação

Se tiver problemas na configuração do software de comunicação, a leitura da secção seguinte pode ajudar.

Ao configurar alguns programas de software antigos, pode ter de introduzir determinadas informações. A maioria dos programas tem predefinições correctas para utilização com este modem, não sendo necessário alterá-las. No entanto, há que ter em consideração os seguintes aspectos:

Se o sistema pedir para seleccionar o "tipo de modem" a partir de um menu e o modem não aparecer listado pelo nome, seleccione o nome mais descritivo, como por exemplo, **Modem**

V.92, Modem de 56K ou, de um modo mais geral, **Modem de classe 1**.

No directório de marcação, defina todas as entradas para a velocidade de transmissão máxima, se o software e a porta série suportarem essas velocidades (não ultrapasse os 115.200 bps). Todas as comunicações entre o computador e o faxmodem são efectuadas a essa velocidade máxima, independentemente da velocidade modem para modem.

Se existir uma secção do software designada "Definições do terminal", certifique-se de que o **Controlo de fluxo do hardware (RTS/CTS)** está **ON (activado)**(ou **SIM**).

Defina **detectar velocidade automaticamente** para **OFF (desactivado)** (ou **NÃO**).

Se o software do fax permitir seleccionar controladores de fax **Classe 1** ou **Classe 2**, seleccione **Classe 1**.

Por fim, alguns programas perguntam **Enviar init se o CD for de alta densidade?**, a que deve responder **SIM**. Caso contrário, o faxmodem pode não receber a cadeia de inicialização adequada.

Cadeias de inicialização e comandos AT

Uma cadeia de inicialização é um grupo de definições de comandos **AT** que é enviado ao faxmodem, assim que inicia o software. O software determina os comandos que devem ser incluídos na cadeia de inicialização, com base no dispositivo seleccionado durante a instalação. Os comandos mantêm-se em vigor durante a sessão de comunicação, a não ser que o software envie outros comandos para os substituir.

O software utiliza outras cadeias de comandos **AT** para todos os comandos enviados ao modem. Isto é óbvio para o utilizador—o software fá-lo em segundo plano, sem que o utilizador se aperceba.

No entanto, por vezes é necessário adicionar outros comandos **AT** às cadeias de inicialização. Pode encontrar uma tabela de comandos **AT** na World Wide Web em www.modems.com. Clique em **Referência** e, em seguida, em **Grupos de comandos AT**.

Se o software sugerir uma cadeia de inicialização para o modem, deve utilizá-la. Se o software não listar o modem em questão nem sugerir nenhuma cadeia de inicialização, utilize a seguinte: **AT &F**.

O serviço telefónico pode incluir Chamada em espera, que pode suspender temporariamente utilizando o telefone para marcar um código especial. (Por exemplo, nos E.U.A., pode desactivar o serviço de chamadas em espera adicionando *70 ao prefixo de ligação; contacte a companhia de telefones local para saber o código correcto da área onde se encontra). Pode incluir esse código, seguido por uma vírgula, na cadeia de ligação ou no prefixo de ligação no software.

Se o software não processar os comandos **AT** automaticamente, deve indicar um local para introduzir comandos **AT** nos respectivos menus de configuração. No entanto, em alguns casos pode ser necessário introduzir comandos **AT** directamente no faxmodem. Deve fazê-lo através de um modo de terminal do programa de dados.

Consulte a secção **Resolução de problemas** para obter mais sugestões acerca dos comandos AT.

Utilizar o modo de terminal para introduzir comandos AT

Inicie o programa de comunicação de dados.

Mude para o modo de terminal (também designado por modo de comando, local, directo ou mudo). Consulte a documentação do software para obter instruções adicionais.

Escreva **AT** e o comando que necessita e prime **Enter**.
Aparecerá a resposta **OK**.

Quando terminar, pode regressar à interface de utilizador padrão do programa de comunicação de dados. Se precisar de ajuda, consulte a documentação do programa de software.

Para repor as predefinições do modem, no modo de terminal, escreva **AT &F** e prima **Enter**.

Resolução de problemas

Se o modem parar de funcionar, leia atentamente esta secção antes de contactar o Apoio ao Cliente. Para além disso, o CD do modem inclui uma lista de Perguntas mais frequentes (FAQs).

Importante—Se o computador já tiver um modem

Deve redireccionar o software de aplicação para reconhecer o novo modem. Para isso, siga estas instruções:

- **Utilizadores com acesso telefónico à rede:**
No ambiente de trabalho, faça duplo clique no ícone **O meu computador** e, em seguida, no ícone **Acesso telefónico à rede**. Faça duplo clique no ícone **Criar nova ligação**, seleccione o novo modem V.92 na lista pendente e siga as instruções do sistema.
- **Utilizadores do America Online:**
A partir do AOL, clique no botão **Configurar**; em seguida, clique no botão **Configuração avançada**. Seleccione o separador **Dispositivos** e faça duplo clique no novo modem V.92 que instalou. Clique em **OK** e, em seguida, em **Fechar**.

Problemas de configuração Plug and Play no Windows

Em alguns casos, a configuração Plug and Play no Windows 95/98/Me/2000/XP pode não resolver todos os problemas de instalação. O sistema de Ajuda do Windows tem uma excelente ferramenta para diagnosticar e resolver muitos problemas.

1. No ambiente de trabalho, faça duplo clique no ícone **O meu computador**.
2. Seleccione o comando **Tópicos da ajuda** no menu **Ajuda**. O Windows apresenta a caixa de diálogo **Ajuda do Windows**.
3. Seleccione o separador **Índice**. Nota: Em vez disso, no Windows Me e 2000 pode utilizar a opção Pesquisa da Ajuda; procure "problemas de hardware", por exemplo.

4. Clique em **Resolução de problemas**. (No Windows 98, tem também de clicar em **Resolução de problemas do Windows 98**.) Em seguida, clique na entrada da ajuda correspondente ao problema de hardware.
5. Siga as instruções para determinar e resolver um problema de hardware.

Isto deve resolver o problema. Não se esqueça de tomar nota da definição da porta COM. Volte à página 6 para concluir a instalação.

Se continuar a ter problemas, provavelmente, apesar de estar a executar uma versão do Windows que suporta Plug and Play, o computador não é totalmente compatível com esta funcionalidade. Tente efectuar os passos da secção seguinte.

Disponibilizar recursos do BIOS no Windows 95/98/Me/2000/XP

Este procedimento é um pouco mais difícil do que o anterior, mas com a ajuda da documentação do computador deve conseguir esclarecer as dúvidas que possam existir.

1. Feche todos os programas que esteja a executar. Encerre o computador e reinicie-o: Clique em **Iniciar** e, em seguida, em **Encerrar**. Encerre completamente o computador. Desligue-o, aguarde cerca de 5 segundos e volte a ligá-lo.
2. Durante o processo de arranque do computador, deve aparecer uma tecla ou combinação de teclas que pode utilizar para aceder ao programa **Configuração do BIOS**. Aceda ao programa de configuração do BIOS e desactive a COM2. Consulte a documentação do computador se o procedimento, com base nas instruções do ecrã, não for esclarecedor. **Nota:** Alguns computadores não utilizam as definições BIOS para controlar as portas COM. Consulte a documentação do computador para saber se tem de repor os jumpers ou os parâmetros do computador.
3. Tome nota e guarde a nova definição da porta COM e saia da **Configuração**.
4. O BIOS reinicia automaticamente o computador.
5. Seleccione o **Painel de controlo** a partir do comando **Definições** do menu **Iniciar**.
6. Faça duplo clique no ícone **Sistema**.

7. Clique no separador **Gestor de dispositivos**. Localize o dispositivo **Portas** (COM & LPT) e clique no sinal **+**. Desta forma, expande a lista de dispositivos do item **Portas**.
8. Seleccione **Porta de comunicações** (COM2). Clique no botão **Remover** na janela **Gestor de dispositivos**. Desta forma, remove o dispositivo actualmente atribuído a COM2.
9. Quando o Windows mostrar o aviso **Confirmar remoção de dispositivo**, clique em **OK**.
10. Faça duplo clique em **Modem** na janela **Gestor de dispositivos**.
11. Faça duplo clique no ícone Faxmodem correspondente ao seu modelo.
12. Clique no separador **Recursos**.
13. Desmarque a caixa de verificação **Utilizar definições automáticas**.
14. Percorra as opções de configuração básica até encontrar a que mostra o **Intervalo de entrada/saída 02F8 - 02FF**. Esta é a COM2. Na caixa de listagem **Dispositivo em conflito** deve aparecer **Sem conflitos**. Se existirem conflitos, contacte o Suporte técnico.
15. Se não existirem conflitos, feche as janelas **Propriedades do modem**, **Propriedades do sistema** e **Painel de controlo**, clicando em **OK** em cada uma delas.
16. Encerre o computador, desligue-o e reinicie-o. **Este ciclo pode ser importante**. A simples reinicialização do Windows pode não permitir ao BIOS efectuar devidamente o registo das alterações.

Se o Windows detectar a outra porta série, pode tentar atribuir a porta à COM2, mas não conseguirá fazê-lo porque o faxmodem já está a utilizar esse recurso do sistema.

Outras sugestões para a resolução de problemas

IMPORTANTE:

Se necessitar de reformatar a unidade de disco rígido ou reinstalar o Windows 95/98/Me/2000/XP, **antes disso deve remover fisicamente o modem.** Instale os controladores e, em seguida, o modem como numa nova instalação, seguindo as instruções deste manual.

Problema: O sistema

- não arranca,
- não reconhece o faxmodem para PCI ou
- não responde no Painel de controlo | Modems | Diagnóstico.

Solução: O faxmodem para PCI é um dispositivo BIOS, dependente de controlador. Por vezes, o modem é erradamente atribuído a um IRQ (Pedido de interrupção) que já está a ser utilizado por outro dispositivo.

Pode resolver o problema se instalar o modem numa ranhura diferente do computador.

Deve verificar também se o computador tem um IRQ disponível, caso tenha outros dispositivos ligados ao computador. Vá para **Definições | Painel de controlo | Sistema | Gestor de dispositivos.**

Realce **Computador**, prime **Propriedades** e verifique se existe um IRQ disponível. Pode utilizar qualquer IRQ de 0 a 15 que ainda não tenha um dispositivo atribuído.

Utilizadores do Win95, Win98, WinMe, WinXP e

Win2000: Quando a orientação IRQ do bus PCI estiver activada, o Windows direcciona os IRQs do bus PCI para os dispositivos, como por exemplo, o modem. No entanto, pode acontecer que o IRQ que o Windows atribui ao modem entre em conflito com o BIOS do computador.

Para desactivar a orientação IRQ nos computadores que funcionam nestes sistemas operativos, no **Painel de controlo**, vá para **Sistema | Gestor de dispositivos | Dispositivos do sistema | Bus PCI | Orientação IRQ** e clique no botão de opção para desactivar a orientação IRQ. Se o modem para PCI que acabou de instalar aparecer na lista, realce-o e clique em **Remover** e, em seguida, reinicie o sistema. Se não conseguir desactivar "Suporte de IRQ para orientação de PCI", contacte o Suporte técnico da Microsoft.

Atribuir um IRQ: Apenas os computadores com um BIOS actualizado conseguem atribuir um IRQ disponível a uma ranhura do PCI na placa principal. Consulte a documentação do computador ou da própria placa principal, para saber o número da ranhura do PCI.

Se tiver uma placa principal baseada num chip

VIA: Os computadores com este chipset, sobretudo os que funcionam em Windows 98, têm frequentemente problemas em instalar modems para PCI, a não ser que o controlador Miniport de distribuição dos IRQs VIA esteja instalado. Se o manual do utilizador do computador não indicar que a placa principal é baseada num chipset VIA, tem de verificar na própria placa principal. Se tiver uma placa principal baseada num chip VIA, pode transferir o controlador Miniport de distribuição dos IRQs a partir do site:

www.via.com.tw/support/faq.htm.

Problema: Parece que o modem faz a instalação no **Windows 95, 98, Me, 2000 ou XP, mas o Windows não o consegue localizar posteriormente**

Solução: Se o computador tiver um modem incorporado na placa principal, o Windows pode reinstalá-lo da próxima vez que efectuar o arranque. Consulte a documentação do computador ou contacte o fabricante do computador para obter instruções sobre como desactivar o modem incorporado.

Problema: O software não consegue localizar o modem e este não responde aos comandos AT. (O

seguinte comentário aplica-se igualmente a muitos outros problemas).

Solução: O erro mais comum dos modems é o facto do software de comunicação não estar configurado para a mesma porta COM que o modem. Verifique qual a porta COM que o modem está a utilizar. Verifique se a definição da porta COM do software corresponde à definição da porta COM do modem.

Outro problema é o facto dos recursos da porta COM estarem a ser utilizados por outro dispositivo. Verifique se os recursos da porta COM utilizados pelo modem não estão a ser utilizados por nenhum outro dispositivo, como por exemplo, uma placa de som.

Problema: **Escreve uma linha de comandos AT numa aplicação de terminal e prime Enter, mas o modem não consegue executar a linha de comandos. Ou então, não há resposta depois de executar um comando.**

Solução: Não se esqueça de escrever **AT** no início da linha de comandos.

Verifique se o software de comunicação está configurado para a mesma porta COM que o modem.

Verifique se o modem não está no modo de dados quando escreve o comando. Utilize a sequência de caracteres ESCAPE para mudar para o modo de terminal (A sequência escape predefinida é aguardar, pelo menos, um segundo, escrever **+++** e aguardar novamente um segundo ou mais).

Se escreveu um comando, mas não recebeu a resposta **OK** do modem, os comandos **E0** e **Q1** podem estar em vigor, desactivando o eco e as respostas. Verifique esta situação com o comando **&V**. Para activar o eco e as respostas, escreva **ATE1Q0** e prima **Enter**.

Problema: **O volume do altifalante do modem está muito baixo ou muito alto.**

Solução: O modem dispõe de um pequeno altifalante na placa, que lhe dá um feedback audível dos sinais de marcação e dos sinais de ligação remota ("handshaking"). Não se trata do mesmo altifalante que pode, eventualmente, estar ligado à placa de som.

Se o software permitir controlar o volume, verifique se o altifalante está activado e definido para um volume normal.

Se o software não tiver definições para o altifalante, adicione um dos comandos **AT** apresentados abaixo à cadeia de inicialização:

L1 para volume baixo

L2 para volume médio

L3 para o volume máximo

M0 para desligar totalmente o altifalante

Por exemplo, se pretender que o volume seja baixo e o software utilizar a cadeia de inicialização

AT &F, altere-a para **AT &F L1**.

Problema: O modem não faz automaticamente uma chamada quando se envia um comando Marcar.

Solução: Certifique-se de que o altifalante do modem está activado no software de modo a poder ouvir os sinais de marcação. Verifique também se a linha telefónica está ligada à corrente.

Verifique se o número que está a marcar é um número de telefone válido e se inclui todos os prefixos de marcação necessários.

Se estiver a utilizar a marcação por tons numa linha que requer a marcação por impulsos, é possível que a linha não aceite chamadas de marcação por-tons. Selecciona Marcação por impulsos no software ou verifique se o prefixo de marcação do software é **ATDP** (para marcação por impulsos).

Verifique se o software de comunicação e o modem estão configurados para a mesma porta COM.

Verifique se o modem desligou a chamada anterior. Selecciona **Desligar** no software; ou escreva **ATH** no modo de terminal.

Problema: **As funcionalidades de voz por telefonia não funcionam ou funcionam mal.**

Solução: O faxmodem para PCI foi concebido para funcionar com software de voz compatível com Windows TAPI (Telephony Application Programming Interface) ou com software que utilize comandos IS-101 (Os comandos IS-101 são por vezes designados por Comandos +V). Consulte a documentação do software de voz para determinar se suporta TAPI e/ou IS-101. Além disso, verifique se está a utilizar a versão de software mais recente de 32 bits.

Outro problema pode dever-se ao facto do computador não ter a última versão do **Unimodem V**, um conjunto de controladores necessários para aplicações TAPI. O software que instala o faxmodem automaticamente, instala a última versão do **Unimodem V**, se for necessário. Pode ter instalado um pacote de comunicação que instala automaticamente uma versão mais antiga do **Unimodem V**. Se for esse o caso, pode reinstalar a versão mais recente do **Unimodem V** a partir do CD: Basta introduzir o CD-ROM e voltar a executar a instalação do PCI a partir da interface de instalação.

Os controladores do modem que foram instalados com o faxmodem para PCI podem ter sido actualizados e os novos controladores podem funcionar melhor. Visite o site www.modems.com para actualizar os controladores.

A maioria do software de voz por telefonia tem funcionalidades que requerem uma placa de som e altifalantes, para além de um microfone para gravação.

Problema: **O modem pode ligar-se a alguns modems, mas não a outros.**

Solução: Um modem remoto não responde devido ao processo de negociação alargado, através do qual os modems determinam a melhor ligação comum entre eles. Se for este o caso, pode ter de desactivar parte ou todo o processo de negociação. Na tabela seguinte, "protocolo" significa erro de ligação e compressão de dados.

Para forçar diferentes velocidades de comunicação	Escreva os seguintes comandos AT e prima Enter
Negociar velocidade e protocolo (predefinição)	AT &F
Para forçar o protocolo	AT IN3
Modo duplo (V.90 ou V.92)—56000 bps	AT+MS=V92,1
Apenas V92 (desactivar V.90)—56000 bps	AT+MS=V92,0
Apenas V.90 (desactivar V.92)—56000 bps	AT+MS=V90,0
Desactivar ambos 56K e velocidade automática do V.34—33600 bps	AT+MS=V34,1
V.34—33600 bps	AT+MS=V34,0
V.32bis—14400 bps	AT+MS=V32B,0
V.32—9600 bps	AT+MS=V32,0
2400 bps	AT+MS=V22B,0
1200 bps	AT+MS=V22,0

Notas: Existe software que permite adicionar estes comandos à lista de prefixos de marcação ou à cadeia de inicialização.

Quando o protocolo é forçado, o modem não tenta estabelecer ligação a outros protocolos, se não conseguir ligar-se ao protocolo forçado. O modem tenta ligar-se à velocidade máxima disponível no protocolo forçado.

Existem também outras configurações que podem ser forçadas. Se precisar de seleccionar uma determinada configuração, utilize as cadeias de comandos AT mostradas abaixo. Pode sempre regressar à configuração predefinida do modem, escrevendo **AT &F** e premindo a tecla **Enter** .

Não se esqueça que se o fizer, o modem não recebe os comandos da cadeia de inicialização do software, como habitualmente. A utilização do comando **ATZ** resolve este problema, se tiver guardado todos os parâmetros da configuração em memória não-volátil. (Para guardar os parâmetros de configuração em memória não volátil no modo de terminal **AT** : Escreva **AT**, seguido pelas definições dos

parâmetros que pretende, seguido por **&W** e prima **Enter**. Por exemplo, se escrever **AT &C1 &D2 &W** e premir **Enter**, as definições dos parâmetros **&C1** e **&D2** são guardadas).

Para forçar	Escreva o comando & hit Enter
Operação MNP 5/MNP 4	AT \N5
Apenas LAPM (V.42)	AT \N4
Apenas MNP 4	AT \N5%C0
Compressão de dados de V.42bis	AT+DCS=1,0
Apenas compressão de dados de V.44	AT+DCS=0,1
Resposta automática	AT S0=1

Problema: O modem V.92 não se liga de modo fiável ao V.92.

Solução: Em primeiro lugar, verifique se tem o firmware do modem mais recente, transferido a partir do Web site, tal como referido na página 9. Verifique também se o ISP oferece V.92 no número que está a ligar. Se ainda tiver problemas com o V.92, pode modificar a cadeia de ligação à Internet no Windows 95/98/Me/2000/XP: faça duplo clique no ícone **O meu computador** no ambiente de trabalho e, em seguida, faça duplo clique em **Acesso telefónico à rede**. Faça clique com o botão direito do rato na Ligação à Internet existente que pretende modificar e seleccione **Propriedades**. Clique em **Geral | Configurar | Ligação | Avançadas**. Pode adicionar cadeias de inicialização (init) na linha **Definições adicionais**. Introduza *uma* das cadeias init apresentadas abaixo. Experimente estes comandos, um de cada vez, até encontrar um que forneça a maior velocidade de ligação possível para as condições da linha telefónica.

Cadeia de inicialização	Definição
ATW2S7=150+MS=V90 OU AT&F+MS=V92	S7 Define o tempo de espera da portadora remota, que pode ser de 1 a 255 segundos

AT&FS7=150	&F	Estabelece as predefinições
AT&F&C1&D2\N5\A2=1S7=100	&C1	DCD (Data Carrier Detect) segue o sinal da portadora remota
	&D2	DTR (Data Terminal Ready) reage ao desligar, envia uma resposta "OK" e desactiva a resposta automática enquanto o sinal DTR estiver desactivado
	\N5	Apenas erro de ligação MNP
	\A2	Tamanho máximo de bloco: 192 caracteres

Problema: O modem desliga-se enquanto comunica com um sistema remoto.

Solução: O sistema remoto desligou-se e é preciso voltar a ligá-lo. Os motivos mais comuns de interrupção são a Chamada em espera ou o facto de uma pessoa estar a utilizar uma extensão telefónica.

Se tiver o serviço Chamada em espera, em geral, pode desactivá-lo temporariamente incluindo ***70**, (incluindo a vírgula) ou seleccionando-o como um prefixo, no directório de marcação do software.

Dependendo do serviço, pode não conseguir desactivar a Chamada em espera para as chamadas recebidas. Se as chamadas de dados recebidas forem frequentemente interrompidas pela Chamada em espera, deve pensar em anular o serviço ou instalar uma linha telefónica separada sem Chamada em espera.

Problema: O modem não efectua ligações.

Solução: Se o modem marca os números, mas nunca chega a efectuar as chamadas, verifique se está a marcar o número correcto e se o modem remoto está activado.

Problema: Recebe grupos de erros ocasionalmente, mas de resto a qualidade dos dados é boa.

Solução: A ligação pode ter sido estabelecida em linhas telefónicas de qualidade inferior ou ruidosas.

Desligue e faça a chamada novamente para obter uma melhor ligação.

Alguém pode estar a utilizar uma extensão telefónica ligada à linha do modem. Se o modem estiver a partilhar uma linha telefónica com outros telefones, informe os outros utilizadores que vai fazer uma chamada de dados ou então instale uma linha separada dedicada às chamadas de dados.

A linha telefónica pode ter uma funcionalidade Chamada em espera e estar a receber uma chamada. Consulte Chamada em espera acima.

Problema: Ocorrem erros aleatórios ou faltam dados nas informações transmitidas.

Solução: Utilize o protocolo MNP ou V.42 se o modem remoto suportar um destes protocolos. Consulte a tabela na página 24 para obter mais informações.

Selecione uma velocidade de transmissão mais baixa no software de comunicação e faça a chamada novamente.

Se ambos os modems estiverem a utilizar o protocolo MNP ou V.42, isto deve-se ao facto de o modem e o software de comunicação não estarem a utilizar o controlo de fluxo adequado. Configure o software de comunicação para o controlo de fluxo **RTS/CTS** (hardware). O computador faz uma pausa para guardar a transmissão.

Problema: O desempenho do modem parece lento.

Solução: Se estiver ligado à Internet, pode haver muito "tráfego" nos Web sites que está a visitar. Outros motivos possíveis podem ser a falta de memória suficiente no computador (é necessário ter 16 megabytes de RAM) ou um processador lento (é necessário um Pentium® 133, superior ou equivalente).

Problema: Os dados aparecem truncados no ecrã.

Solução: A configuração dos caracteres do software de comunicação (bits de início, bits de dados, bits de paragem e bits de paridade) não corresponde à configuração do sistema remoto. Compare as

definições com as utilizadas pelo sistema remoto e verifique se correspondem. Preste especial atenção à definição de paridade, pois normalmente esta é a diferença mais comum entre os sistemas. Normalmente deve utilizar 8 bits de dados, SEM paridade e 1 bit de paragem (**8, NONE, 1** ou **8N1**). Outra definição comum é 7 bits de dados, paridade PAR e 1 bit de paragem (**7, EVEN, 1** ou **7E1**).

Problema: **Tem problemas de comunicação com o modem.**

Solução: Verifique se o software de comunicação foi configurado correctamente. Volte a verificar a cadeia de inicialização e marcar a cadeia especificada no manual do software.

Os programas existentes na memória podem causar diversos problemas. Experimente iniciar o computador sem esses programas. Os programas que podem causar problemas incluem os programas antivírus e as protecções de ecrã.

Anexo: Como desinstalar os controladores do modem

Este anexo fornece instruções para desinstalar os controladores do modem para PCI. Estas instruções são válidas para o novo faxmodem para PCI, assim como para os modems para PCI mais antigos. Se não for o caso, consulte a documentação do fabricante do modem para obter instruções sobre a respectiva remoção.

Se o computador tiver um modem, pode optar por mantê-lo ou removê-lo. Recomenda-se que o remova. Ao remover o modem antigo, garante que o computador tem recursos suficientes para executar o novo modem, sem entrar em conflito com outros dispositivos.

Siga estes passos para desinstalar os controladores do modem:

- 1** Abra o **Control Panel (Painel de controlo)** no ambiente de trabalho e, em seguida, faça clique sobre **Adicionar ou remover programas (Add or Remove Programs)**. Quando a caixa de diálogo se abrir, seleccione o modem que pretende desinstalar e faça clique sobre **Remove (Remover)**.
(Dependendo do sistema operativo, alguns botões podem ter rótulos diferentes.)
- 2** Siga as instruções que aparecem no ecrã e faça clique sobre **Finish (Terminar)**.
- 3** Numa das caixas de diálogo que se seguem (dependendo do sistema operativo):
Modems, Phone and Modem Options (Modems, Opções do modem e do telefone) ou **Modems Properties (Propriedades do modem)**, seleccione o modem que pretende desinstalar e faça clique sobre **Remove (Remover)**.
- 4** Vá para a página 3 para obter instruções sobre como remover o hardware de modem.

Informações importantes

Recomenda-se que dedique alguns minutos a preencher as informações seguintes para consultas futuras. No caso de necessitar de contactar o Suporte técnico ou o Apoio ao cliente, vai precisar das informações abaixo.

Modelo do faxmodem

(localizado na caixa)

Número de série

(localizado na consola ou na placa)

Porta COM

Data de aquisição

Loja ou representante
