

Universidade Estadual da Paraíba

Centro de Processamento de Dados – CPD

Helpdesk - FAQ

1. O que é um Helpdesk?

Helpdesk é um termo genérico associado muitas vezes ao funcionário que trabalha num Centro de Suporte ao Cliente, mas refere-se também ao local onde funciona o Centro de Suporte ou às suas funções. O Helpdesk faz parte integral do Serviço prestado ao Cliente, visto que, atualmente a mercado está mais exigente e os clientes cada vez mais conscientes de seus direitos como consumidores.

O Helpdesk é responsável por múltiplas funções com o objetivo de prover resultados para a satisfação do cliente e garantir a continuidade dos serviços prestados.

O Helpdesk é também conhecido por outros nomes, dentre eles destacam-se:

- Centro Computacional de Suporte
- Centro de Suporte ao Cliente

- Centro de Informações (Call Center)
- IT Centro de Respostas (Informática)
- IT Centro de Soluções (Informática)
- Centro Técnico de Suporte

2. FAQs

Com a explosão do uso da Internet, os Helpdesks e Call Centers, antes operando através de telefones, em poucos anos desenvolveram métodos eletrônicos de suporte. Dentre eles estão os FAQs, abreviação do Inglês de Frequently Asked Questions, ou Perguntas Feitas com mais Frequência.

As "FAQs" tornaram-se um meio rápido de obter respostas às dúvidas e problemas, relacionados ao produto ou serviços prestados ao cliente. Seu uso se espalhou por todas as áreas e quase toda empresa inclui em seu site, um link para o Suporte onde, com geralmente aparecem as FAQs com as respostas que orientam ao cliente como solucionar o seu problema, caso ele venha a ocorrer, como também dirimem dúvidas sobre o produto levando um conhecimento mais amplo aos seus usuários.

O uso das FAQs, portanto é uma maneira inteligente de se ganhar tempo na resolução de problemas e garantir a satisfação do cliente.

3. Qual a melhor maneira de contatar o Helpdesk do CPD?

Para se contatar o Helpdesk do CPD para solicitar um serviço ou manutenção usa-se o link do helpdesk encontrado no site da UEPB na caixa Sistemas sob o nome SMSI.

Em caso de problemas com algum software ou mesmo hardware, consulte as FAQs. Procure as respostas para seu problema. Se suas perguntas não forem respondidas aqui, submeta seu pedido de reparo/visita de um técnico etc, cadastrando seu Chamado no sistema SMSI. Após o cadastro envie seu equipamento, protocolado, para o CPD/SUPORTE.

Registrando seu pedido, doravante denominado CHAMADO através do sistema SMSI (programa de gerenciamento do Helpdesk) você poderá acompanhar dentre outras coisas; o status de seu problema, quando seu equipamento chegou no CPD, que o problema está sendo resolvido, como também o prazo dado para a resolução de seu problema. Isto vai evitar atraso na resolução de seu problema bem como telefonemas desnecessários, pois on-line você terá informações precisas sobre sua requisição de serviços.

4. Qual o prazo dado pelo Helpdesk para que eu tenha meu problema resolvido?

Normalmente, se for necessário substituir as peças e houver peças no almoxarifado disponíveis, dá-se um prazo de 48 horas (úteis) para que o problema seja resolvido.

Caso o problema não seja resolvido por fatores alheios ao CPD como falta de peça para reposição no almoxarifado, o usuário receberá um comunicado informando o status de seu problema e as orientações para que o Setor/Departamento possa tomar outras providências para resolvê-lo.

5. UEPB FAQs

As presentes FAQs têm por objetivo auxiliar o usuário da UEPB na resolução de problemas e dirimir as dúvidas com relação ao uso da informática em geral e, em particular, como funciona o **CPD – COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO DE DADOS** – notadamente no que se refere ao suporte e manutenção do sistema computacional.

As FAQs também irão ajudar ao usuário a resolver as dúvidas e problemas mais comuns e que podem ser solucionados pelo próprio usuário, caso ele siga as instruções aqui sugeridas.

As FAQs foram agrupadas por área. Assim, caso o usuário tenha dúvida a respeito de, por exemplo, Impressoras, ele poderá clicar no item do Glossário “Impressoras” e irá diretamente para a página com as perguntas e respostas mais frequentes sobre problemas apresentados por impressoras.

FAQ UEPB - GLOSSÁRIO

a) [Internet - informações gerais](#)

a.1. [Internet - problemas e soluções](#)

a.2. [E-mail – Problemas e soluções](#)

b) [Computadores](#)

c) [Impressoras](#)

c.1. [Impressoras matriciais \(Epson LX-300/FX-2170\)](#)

d) [Softwares](#)

d.1. [Microsoft Word](#)

e) [Rede](#)

Internet – informações Gerais

- a) O que é Internet?
- b) O que é “Browser”?
- c) O que é um site?
- d) O que é um modem?
- e) O que é um servidor?
- f) O que é “download”?
- g) O que é um correio-eletrônico ou “E-mail”?
- h) O que é o "login", "login name" e "username"?
- i) O que é “password”?
- j) Recebi um e-mail solicitando meu login e minha senha (ou outras informações pessoais), O que fazer?
- k) Para quem é oferecido o serviço de correio-eletrônico da UEPB?
- l) O que é um Vírus?
- m) Por que os computadores são invadidos por vírus e/ou hackers?
- n) Como se “pega” um vírus no computador?
- o) O que é um Worm?
- p) O que é um cavalo de Tróia?
- q) Como posso saber se o computador está infectado com um worm ou outro vírus?
- r) Como se “proteger” contra vírus ao usar a Internet?
- s) O que é Phishing?

- t) [Qual é a aparência de um site ou link de phishing?](#)
- u) [O que é um SPAM?](#)
- v) [Onde encontrar um bom Programa de segurança?](#)
- w) [O que é uma Lista de discussão?](#)
- x) [Que devo fazer ao receber um e-mail não solicitado \(spam\)?](#)
- y) [O que é uma rede Wi-fi?](#)
- z) [Quais são os riscos nessa conexão Wi-Fi?](#)

[Voltar](#)

a) O que é Internet ?

A Internet pode ser definida como:

- Rede de computadores dispersos por todo o planeta que trocam dados e mensagens utilizando um protocolo comum, unindo usuários particulares, entidades de pesquisa, órgãos culturais, institutos militares, bibliotecas e empresas de toda envergadura.
- A Internet é um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo protocolo TCP/IP que permite o acesso a informações e todo tipo de transferência de dados.
- Uma comunidade de pessoas que usam e desenvolvem essa rede.

[Voltar](#)

b) O que é "Browser"?

É a palavra em inglês utilizada para designar os Programas de Navegação na Internet. Em português o termo que devemos empregar é Navegador. Dentre o mais conhecidos podemos citar o Mozilla Firefox, o Internet Explorer e o Chrome.

[Voltar](#)

c) O que é um "site"?

Site ("lugar" em inglês) é como se designa o local onde se armazenam as informações, como as "páginas da internet", para serem disponibilizadas aos navegantes da Internet.

Armazenadas em computadores denominados de "Servidores WWW" ou "Servidores Web", as informações contidas em um site podem ser disponibilizadas na internet e acessadas através de um programa de navegação (Browser).

[Voltar](#)

d) O que é um modem?

A palavra modem é a junção da abreviatura de "modulador" com "demodulador", este nome é usado para designar aparelhos que intermediam a conexão entre a sua máquina e a Internet, fazendo com que o seu computador receba um endereço válido que o permita navegar sem problemas na mesma.

[Voltar](#)

e) O que é um servidor?

É um computador que disponibiliza serviços a uma rede de computadores, como serviço de correio-eletrônico, armazenamento de arquivos, sites, dentre outros.

[Voltar](#)

f) O que é "download"?

É um procedimento que permite obter um arquivo de um computador remoto, disponível na rede, para outro computador.

A palavra "download" não têm tradução direta do inglês. O termo "baixar", têm sido utilizado para designar esta operação.

[Voltar](#)

g) O que é correio-eletrônico ou "E-mail"?

É um sistema que permite a troca de mensagens entre computadores conectados na internet. Cada usuário deste sistema possui um endereço eletrônico ou caixa postal própria. Esse endereço é formado geralmente pelo nome do usuário, ou caso já exista tal nome, ele pode escolher

outros nomes, seguido(s) do símbolo @ (arroba) e das especificações do servidor.

Exemplo: nomedousuario@uepb.edu.br.

A palavra "e-mail" é a abreviação do inglês "eletronic mail"

[Voltar](#)

h) O que é o "login", "login name" e "username"?

Login, login name ou username são palavras originadas do inglês para a ação de se conectar, através do seu computador, a uma rede de computadores, ou no caso de um único computador, permite o usuário entrar no seu ambiente de trabalho individual. Para tanto é necessário que cada usuário tenha uma maneira de ser identificado. Isso se dá através de um Nome de usuário, (login) e de uma senha individual.

[Voltar](#)

i) O que é "password"?

"Password" em inglês quer dizer **senha**. É ela que permite o acesso do usuário, juntamente com o campo que designa o usuário, aos serviços da internet, como a conta de correio ou acesso a uma determinada rede.

[Voltar](#)

j) Recebi um e-mail solicitando meu login e minha senha (ou outras informações pessoais). O que fazer?

Qualquer e-mail perguntando login e senha ou informações pessoais não importa quão sincero ele pareça, é fraudulento e deve ser sempre ignorado!!

Mesmo que o e-mail “**pareça**” vir da **UEPB**! Nós nunca, em hipótese alguma, pediremos, via e-mail informações confidenciais do usuário. Nós não precisamos saber sua senha. Lembre-se: sua senha deve ser mantida em segredo, e somente você deve sabê-la.

[Voltar](#)

k) Para quem é oferecido o serviço de correio-eletrônico da UEPB?

O serviço de correio-eletrônico da UEPB, é oferecido para docentes e funcionários e, na necessidade, também para alunos.

Para solicitar um endereço de e-mail o Chefe do Departamento/Setor deve enviar um memorando, conforme instruções contidas no site do CPD/Gerência de Redes, no endereço <http://cpd.uepb.edu.br/doku.php?id=servicos:email> Tal o memorando deve ser assinado pelo Chefe.

[Voltar](#)

l) O que é um Vírus?

Um dos maiores problemas para usuários de computador são os vírus. Eles são pequenos programas criados para causar algum dano ao computador infectado, seja apagando dados, seja capturando informações, seja alterando o funcionamento normal da máquina. Esses "programas maliciosos" receberam o nome vírus porque possuem a característica de se multiplicar facilmente, assim como ocorre com os vírus reais, ou seja, os vírus biológicos.

[Voltar](#)

m) Por que os computadores são invadidos por vírus e/ou hackers?

Os criminosos são motivados pela facilidade em “se ser criminoso” na internet. Infiltrar o "malware" em computadores e infecta-los para ganhar

dinheiro é mais fácil e mais seguro do que qualquer outro empreendimento ilegal. Mas como esses cibercriminosos levam vantagem? Para começar, eles se beneficiam de:

* **Software vulnerável:** É certo que um código de software, especialmente complexos, terá sempre erros exploráveis.

* **Elemento surpresa:** os usuários normalmente não se preocupam para as vulnerabilidades em software. Geralmente se confia que eles são seguros e impenetráveis. Entretanto os hackers (invasores de computadores) descubrem a vulnerabilidade do software e como invadi-lo mesmo antes que os usuários saibam deste "ponto franco" do software.

Portanto, adotando a idéia de que é "melhor prevenir do que remediar", o usuário de computadores deve ter sempre programa antivírus instalado e ativo em seu computador. Procure um tipo de programa antivírus que inclua além da detecção de vírus, a detecção de malware, enfim, um pacote completo garantirá uma melhor proteção e, muito importante: o programa deve ser sempre updated, isto é, atualizado.

[Voltar](#)

n) Como se “pega” um vírus no computador?

Os vírus se disseminam ou agem por meio de falhas ou limitações de determinados programas, se espalhando como em uma infecção. Um exemplo disso, são os vírus que se espalham através da lista de contatos do cliente de e-mail do usuário. Também pelo uso de dispositivos já infectados, como Pen-driver ou CD/DVD-R ou CD/DVD-RW. É possível também pegarmos um vírus ao visitar um site. Por isso é fundamental sempre ter o anti-vírus atualizado e nosso programa de correio eletrônico e navegador, atualizado com os programas de correções de segurança.

[Voltar](#)

o) O que é um Worm?

Um Worm, assim como um vírus, cria cópias de si mesmo de um computador para outro, mas faz isso automaticamente. Enquanto um vírus infecta um programa e necessita deste programa hospedeiro para se propagar, o Worm é um programa completo e não precisa de outro para se propagar.

Primeiro, ele controla recursos no computador que permitem o transporte de arquivos ou informações. Depois que o worm contamina o sistema, ele se desloca sozinho. O grande perigo dos worms é a sua capacidade de se replicar em grande volume. Por exemplo, um worm pode enviar cópias de si mesmo a todas as pessoas que constam no seu catálogo de endereços de email, e os computadores dessas pessoas passam a fazer o mesmo, causando um efeito dominó de alto tráfego de rede que pode tornar mais lentas as redes corporativas e a Internet como um todo. Quando novos worms são lançados, eles se alastram muito rapidamente. Eles obstruem redes e provavelmente fazem com que você (e todos os outros) tenha de esperar um tempo maior para abrir páginas na Internet.

Como os Worms não precisam viajar através de um programa ou arquivo "hospedeiro", eles também podem se infiltrar no seu sistema e permitir que outra pessoa controle o seu computador remotamente. Exemplos recentes de worms incluem o *worm Sasser* e o *worm Blaster*.

[Voltar](#)

p) O que é um cavalo de Tróia?

O nome cavalo de Tróia foi usado em alusão ao mitológico cavalo foi dado de presente à cidade de Tróia que, na verdade, escondia soldados gregos em seu interior que tomaram a cidade quando todos estavam

despreparados. Os cavalos de Tróia da atualidade são programas de computador que parecem ser úteis, mas na verdade comprometem a sua segurança e causam muitos danos. Um cavalo de Tróia recente apresentava-se como um email com anexos de supostas atualizações de segurança da Microsoft, mas na verdade era um vírus que tentava desativar programas antivírus e firewalls.

Os cavalos de Tróia se alastram quando as pessoas são seduzidas a abrir o programa por pensar que vem de uma fonte legítima. Os cavalos de Tróia também podem ser incluídos em software que você baixa gratuitamente. Nunca baixe software de uma fonte em que você não confia.

[Voltar](#)

q) Como posso saber se o computador está infectado com um worm ou outro vírus?

Geralmente o usuário não percebe que foi infectado por um vírus. Alguns sintomas dessa infecção podem ser: o computador ficar lento ou travar e ser reiniciado repetidamente; também pode ocorrer de o vírus atacar os arquivos necessários para iniciar o computador, assim ao ligá-lo é possível que você se depare com uma tela vazia ao ligar o computador.

Note bem, esse são sintomas de vírus, embora esses problemas também possam ser causados por problemas de hardware ou software sem nenhuma relação com vírus.

Tome cuidado com mensagens que informam que você enviou um email que continha um vírus. Isso significa que o vírus listou o seu endereço como remetente de um email corrompido. Isso não significa,

necessariamente, que você foi infectado por um vírus. Alguns vírus tem a capacidade de falsificar endereços de email.

A melhor maneira de se manter livre de vírus é seguintes os passos apontados no item [“Como se “proteger” contra vírus ao usar a Internet?”](#).

[Voltar](#)

r) Como se “proteger” contra vírus ao usar a Internet?

Para se proteger contra vírus é fundamental sempre ter um programa Anti-vírus instalado e atualizado em nosso computador, bem como o nosso programa de correio eletrônico e navegador, atualizados com os programas de correções de segurança.

O uso de programas chamados Firewalls Pessoal, também é uma boa maneira de se proteger.

Enumeramos abaixo alguma prevenções que nos ajudarão a nos tornarmos menos vulneráveis a esses vírus:

- ✓ Adquirir, obrigatoriamente, e manter atualizado um programa anti-vírus.
- ✓ Adquirir e manter atualizado um programa firewall ou um dispositivo de firewall.
- ✓ Manter-se longe a pirataria de software. Muitas vezes o barato sai caro!
- ✓ Não abrir arquivos desconhecidos ou de procedência duvidosa. Se você não sabe de onde vem o arquivo. Apague-o, não seja curioso!
- ✓ Não abrir arquivos anexados a e-mails que você não tenha solicitado e mesmo aqueles que você conhece a procedência

devem ser sempre escaneados pelo Anti vírus, antes de abertos.
Você não pode supor que seu amigo é prevenido como você!

- ✓ Fazer checagens periódicas em seus sistemas, mesmo mantendo SEMPRE o antivírus ativo.
- ✓ Não desabilitar o anti-vírus durante o uso da internet ou ao se abrir e copiar programas.
- ✓ Não repassar informações que não são absolutamente confiáveis, ou que não podem ser verificadas, tais como pedidos de doações, descrição de doenças, sequestro de crianças, promoções de doações de dinheiro, produtos e etc.
- ✓ Arquivos anexados do tipo **.scr .exe .com .vbs .bat .doc .xls .htm .html .zlo** podem estar com vírus, portanto, se não for essencial, apague o arquivo recebido ou ainda não abra o e-mail.
- ✓ Não seja curioso, a maioria dos e-mails com vírus é uma especie de armadilha que aguça a nossa curiosidade, os vírus "*I love you*", "*Madona*", dentre outros são exemplos disto. Muita gente já se arrependeu de ter aberto um anexo com título "sugestivos", os quais não passavam de vírus, muitos deles com capacidade de danificar, irreparavelmente, o Sistema Operacional e até o disco rígido.

[Voltar](#)

s) O que é "Phishing"?

"Phishing" é um tipo de fraude programada para roubar os dados pessoais do usuário da internet, eles buscam principalmente dados como números de cartões de crédito, dados de conta-corrente, e de sites de relacionamentos aos quais o usuário pertence, dentre outras informações.

Normalmente eles atacam via:

* Em e-mails, mesmo quando eles parecem vir de um colega ou de alguém conhecido.

- * Via sites de relacionamento social.
- * Em um site falsificado que aceite doações para caridade.
- * Em sites falsificados daqueles sites que lhe são familiares usando endereços da Web ligeiramente diferentes, na esperança de que você não perceba a diferença.
- * Em programas de mensagens instantâneas.
- * No celular ou em outro dispositivo móvel.

Atenção: Com frequência, as tentativas de phishing contam com a inclusão de links em e-mails, sites ou mensagens instantâneas que parecem vir de um serviço em que você confia, como seu banco, sua empresa de cartão de crédito ou um site de relacionamento social.

[Voltar](#)

t) Qual é a aparência de um site ou link de phishing?

Sites falsos e ilegítimos são projetados para assemelhar-se ao site legítimo, às vezes valendo-se de elementos gráficos ou fontes do site legítimo. Eles podem até ter um endereço da Web muito semelhante ao do site legítimo que você costuma visitar.

Ao acessar um desses sites falsificados, você pode inadvertidamente enviar informações pessoais para os trapaceiros. Se você inserir seu nome de logon, senha ou outra informação confidencial, um criminoso poderá usá-la para roubar sua identidade.

Um tipo de frase encontrada em um email que o conduz a um site de phishing é geralmente:

"Clique no link abaixo para obter acesso à sua conta."

As mensagens formatadas em HTML podem conter links ou formulários para você preencher como faz em um site.

Os links nos quais você é incentivado a clicar em mensagens de email, sites ou até mesmo mensagens instantâneas podem conter o nome completo ou parcial de uma empresa real e costumam ser mascarados, isto é, o link que você vê não o leva ao endereço correspondente, mas a um outro local, geralmente um site ilegítimo.

[Voltar](#)

u) O que é um SPAM?

Spam é o nome dado para as mensagens eletrônicas, e-mails, recados em blogs/orkut ou mensagens no celular, que são enviadas aos usuários sem o seu consentimento. Spams são utilizados principalmente para fazer propagandas e em casos mais graves, enviar pornografia, vírus ou pior ainda, roubar suas informações pessoais, como as de sua conta corrente, por exemplo.

Há também alguns sites que instalam programas chamados de "SPYWARE" sem que autorizemos e que pode comprometer o funcionamento do nosso computador. Para detectar e remover estes programas existem softwares tais como o AD-AWARE, Spyware doctor, SPYBOT, etc, todos podem ser baixados da internet e gratuitos para usuários domésticos.

[Voltar](#)

v) Onde encontrar um bom Programa de segurança?

Existem vários tipos de programas antivírus e anti-spam que podem ser encontrados na Internet. Através do link abaixo, você poderá baixar do

site da Microsoft o “Microsoft Security Essentials” que tem se mostrado muito eficaz no combate a vírus e spyware. Faça um teste! É grátis.

http://www.microsoft.com/security_essentials/support.aspx?mkt=pt-br

[Voltar](#)

w) O que é uma Lista de discussão?

A lista de discussão é uma das várias maneiras de se trocar idéias na internet. Ela é muito usada quando existem pessoas interessadas em discutir sobre um determinado assunto.

Uma Lista de discussão funciona da seguinte maneira: Quando uma mensagem é enviada para uma lista, uma cópia desta mensagem é automaticamente enviada para todos os participantes inscritos nela.

Aqueles que quiserem responder à mensagem, envia sua resposta e assim por diante.

[Voltar](#)

x) Que devo fazer ao receber um e-mail não solicitado (spam)?

A desvantagem de usar e-mail está na possibilidade de se receber constantemente um fluxo muito grande de e-mails indesejáveis. Há uma preocupação em se bloquear esses e-mails, tanto por parte de sites provedores de e-mail, como o Yahoo, Google, etc, quanto da Universidade.

Entretanto você deve saber que, se você alguma vez, contactou alguém através de e-mail não há garantia de que seu e-mail não será disponibilizado para outros usuários. Sites de Chat podem fazer seu e-mail ficar visível e há computadores que “colhem” esses e-mail

exatamente para fornecê-los a empresas que pretendem vender, através da internet, seus produtos. Isto é um exemplo do que pode acontecer.

Por isso é importante que você não forneça o e-mail de seu trabalho, em hipótese, alguma para fins que não sejam envolvendo seu trabalho.

Se você recebeu um e-mail desse tipo, a melhor ação é deletá-lo imediatamente. Você pode identificar tais e-mails pelo título da mensagem. Assim você não precisa nem abri-la. Se ao abri-la tal mensagem houver um link pedindo para clicar nele se você não mais quiser recebê-la, **NÃO FAÇA ISSO!** Se você re-enviar você estará confirmando seu endereço de e-mail, isto é, confirmando que é um e-mail válido, e assim pode ser vítima de maior número de mensagens desse tipo. A regra básica para esse lixo é: **Ignore, Delete e Esqueça** tal e-mail.

[Voltar](#)

y) O que é uma rede Wi-fi?

É uma rede de computadores sem fio (wireless) que utilizam é feita por meio de ondas de rádio para troca de dados e que dá acesso à internet. Com o crescimento do uso de laptops acompanhado de rápido desenvolvimento da tecnologia de redes em fio, tornou-se tecnológica e financeiramente viável a criação dessas redes. A princípio, locais de concentração de usuários de notebooks, como aeroportos, shopping centers, hotéis, livrarias e restaurantes passaram a oferecer, gratuitamente, redes Wi-Fi, como forma de atrair e manter clientes.

[Voltar](#)

z) Quais são os riscos nessa conexão Wi-Fi?

Os riscos existem porque a comunicação via rádio é aberta, ou seja, quando a placa do laptop e o roteador trocam dados via rádio, é possível que outras placas (de outros notebooks) captem o sinal de rádio e assim possam ler as mensagens sendo trocadas; essa vulnerabilidade não existe nas conexões caseiras normais, pois nestas as informações seguem por fios e fibras ópticas, e normalmente não podem ser interceptados por terceiros, ou as redes sem fio são ajustadas para que tenham um pequeno raio de alcance (se o alcance da conexão sem fio for muito amplo, ela passa a ser também vulnerável).

[Voltar](#)

Problemas e soluções trabalhando com Internet.

a) O que fazer se, ao tentar acessar um site recebo uma mensagem de alerta de segurança?

Normalmente, quando você se conecta de forma segura, os sites apresentarão uma identificação confiável para provar que você está indo ao lugar certo. Mas, se a identidade deste site não pôde ser atestada, isto é, pode não ser "conhecida" pelo navegador. Nesses casos o navegador (Firefox, Iexplorer, etc) alerta, por exemplo, com a mensagem:

"Você está entrando em uma conexão segura que contém itens não criptografados. Informações recebidas ou enviadas por esta página podem estar sujeitas a interceptação."

Ou conforme ilustrado na Figura I. 1 - Alerta abaixo:

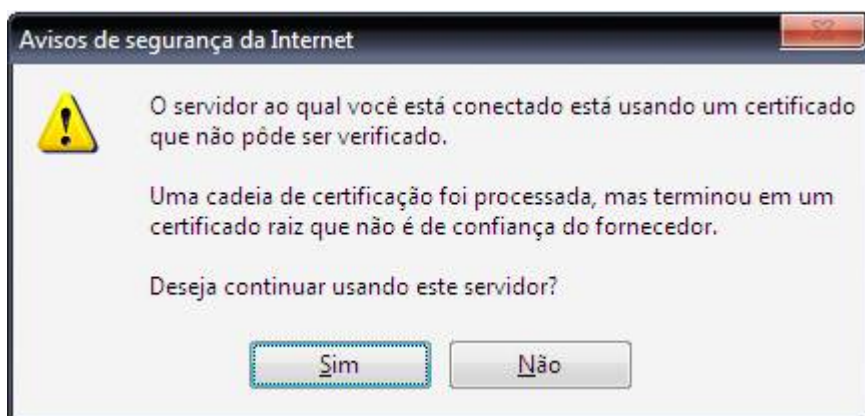


Figura I. 1 - Alerta

Se você habitualmente conecta-se a este site, e sabe que é confiável você deve continuar, não haverá problema em se conectar a ele.

Você pode, se quiser, incluir o site que você sabe que é seguro, como o site da UEPB, por exemplo, nas exceções do navegador. Para isso siga os seguintes passos:

* Na janela do Firefox, clique no menu Ferramentas, Opções. Escolha a aba "Segurança", escolha "Exceções" e na janela que aparece digite o site da UEPB. Para ter certeza de que você não vai digitar o endereço errado, vá na janela do navegador, clique no espaço onde aparece o endereço do site, selecione tudo e copie (Ctrl+C), em seguida cole onde você deveria digitar o endereço.

Note que, nessa mesma aba, você poderá habilitar ou desabilitar essas opções de segurança. Mas alertamos para que você não faça isso. Repetimos também que a ausência de um alerta não garante que o site seja realmente confiável, procure estar certo de que navega em "águas tranquilas".

[Voltar](#)

Problemas com a conta de e-mail

- a) *Por que demora tanto para "abrir" meu email?*
- b) *Como receber/enviar e-mail a partir de seu computador?(Guardar os e-mails recebidos/enviados no próprio computador).*

[Voltar](#)

a) *Por que demora tanto para "abrir" meu email?*

O servidor de e-mail muitas vezes fica congestionado devido ao fato de muitos usuários estarem, simultaneamente, conectados. Infelizmente não há, em curto prazo, como resolver tal situação.

Entretanto se o usuário usar o programa de e-mail Outlook Express, que já está instalado na sua máquina, ele poderá receber/enviar seus e-mails diretamente de seu computador. Seus e-mails já recebidos e os enviados ficarão armazenados em seu computador e disponíveis para leitura a qualquer momento, sem necessidade de se conectar ao servidor, evitando o problema de lentidão.

[Voltar](#)

b) *Como receber/enviar e-mail a partir de seu computador?(Guardar os e-mails recebidos/enviados no próprio computador).*

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- 1) **Ao configurar o programa Outlook Express para receber/enviar seus e-mail do seu computador, você não mais terá a possibilidade de acessá-los via Internet. Mas somente em seu local de trabalho, em seu computador. Veja se essa é uma boa opção para você.**

- 2) **Há a possibilidade de, se o HD apresentar algum defeito e tiver de ser formatado, todos os seus e-mails serem perdidos. Na maioria dos casos é possível preservá-los, mas conte com essa possibilidade, caso você queira usar o Outlook, ao invés do Webmail da UEPB.**

Para usar o Outlook siga os seguinte passos:

Antes de qualquer coisa verifique se você conhece seu endereço de e-mail junto com as informações seguintes. (Contate o **CPD/Gerência de Redes** obtê-las.)

Primeiro, as informações os servidores de email:

- O tipo de servidor de email que você usa: POP3 (para a maioria das contas de email), HTTP (como o Hotmail) ou IMAP
- O nome do servidor de email de entrada.
- Para os servidores POP3 e IMAP, o nome do servidor de email de saída (geralmente SMTP)

Segundo, as informações sobre sua conta:

O nome da conta e a senha. Na UEPB o nome da conta é XXX@uepb.edu.com.br, onde os XXX representa o seu nome de usuário e a senha será a que você recebeu do CPD.

- Descubra se o seu provedor de serviços de Internet requer que você use a Autenticação de Senha de Segurança para acessar sua conta de email: sim ou não. Isso é tudo que é necessário, agora vamos configurar sua conta de e-mail!

Iniciando o Outlook:

Existem vários modos de iniciar o Outlook Express, mas aqui está uma forma segura de localizá-lo e iniciá-lo.

1. Clique no botão Iniciar.
2. Aponte para Todos os Programas.
3. Clique em Outlook Express.

Ao iniciar o Outlook ele perguntará se você deseja abrir uma conta automaticamente, siga os passos abaixo mencionados para configurar sua conta de e-mail.

Início rápido. Você notará que ao usar o Outlook Express regularmente, o Windows XP colocará o ícone do Outlook Express no menu Iniciar (junto com outros programas que tenham sido usados recentemente). Nesse caso, clique no ícone do Outlook Express no menu Iniciar para abrir o programa.

Configurando o Outlook:

Ao iniciar o Outlook pela primeira vez aparecerá o Assistente para Conexão com a Internet que lhe ajudará a configurar sua caixa de correio online fornecendo informações e/ou solicitando-as, passo a passo reduzindo o seu trabalho de configurar sua conta de email.

1. Se você já executou alguma vez o Outlook Express e nunca o configurou siga os passos mencionados abaixo para configurar agora sua conta de e-mail. Clique o ícone do Outlook, aparece a Figura I. 2 - Primeira tela Outlook Express

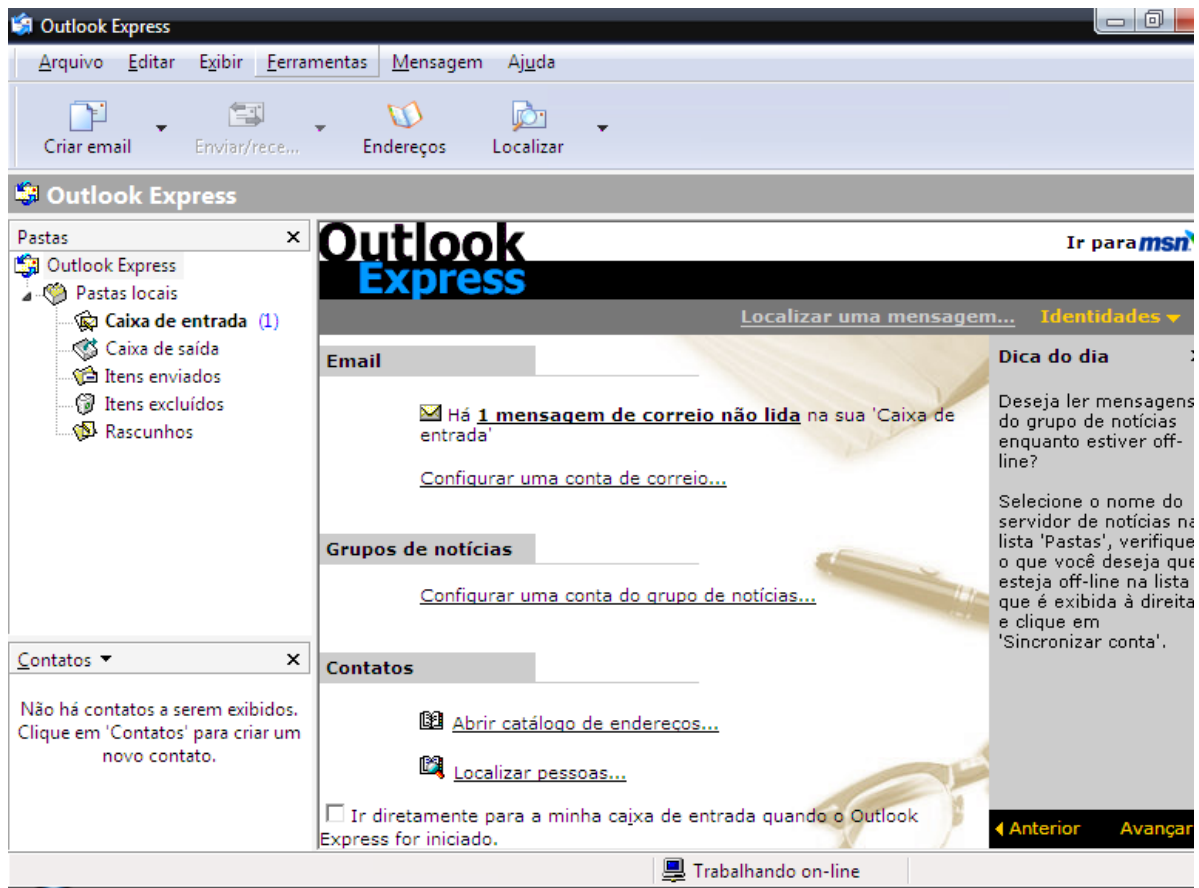


Figura I. 2 - Primeira tela Outlook Express

2. Vá no menu **Ferramentas** e escolha **Contas**, conforme figura Figura I. 3, abaixo.

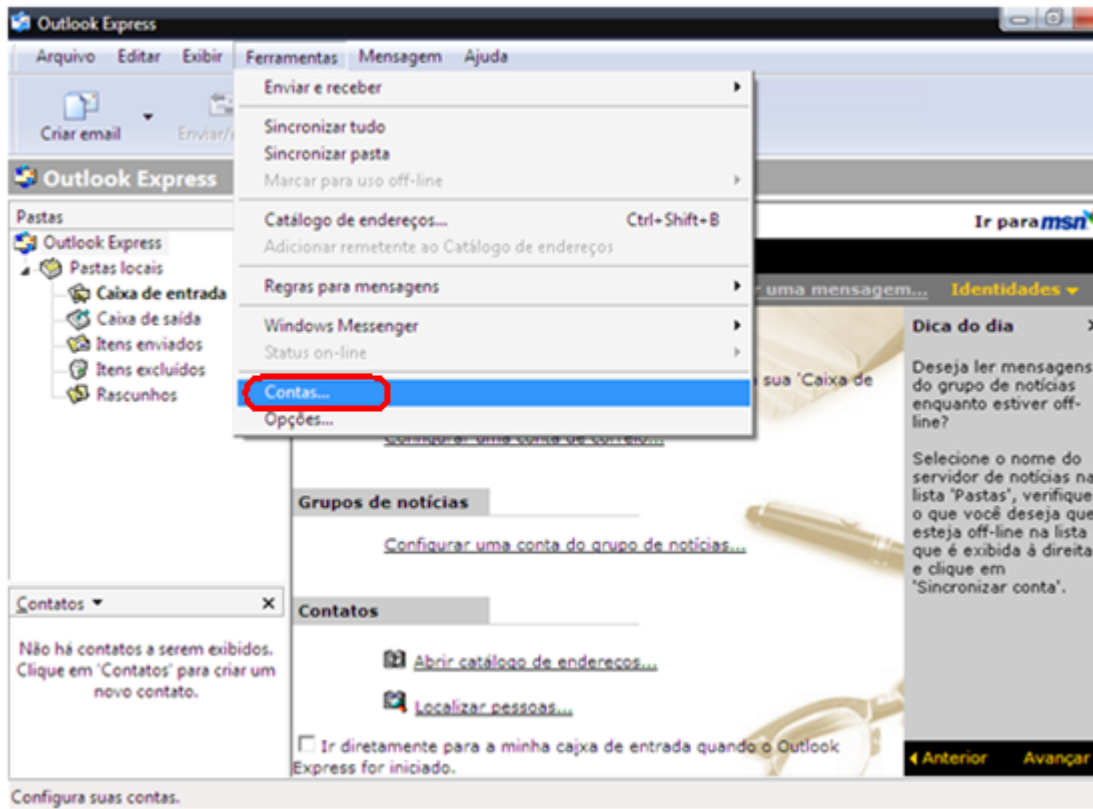


Figura I. 3

3. Aparecerá uma tela (Figura I.4) onde você poderá configurar sua conta de e-mail, escolha a opção **Adicionar**.

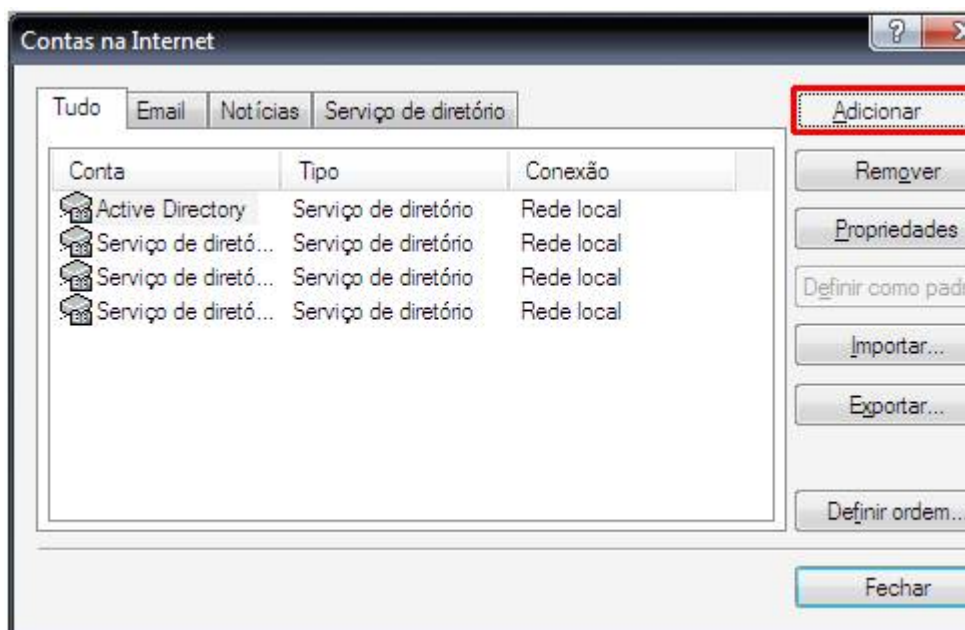


Figura I. 4

4. E escolha **E-mail**, conforme figura I.5, abaixo.

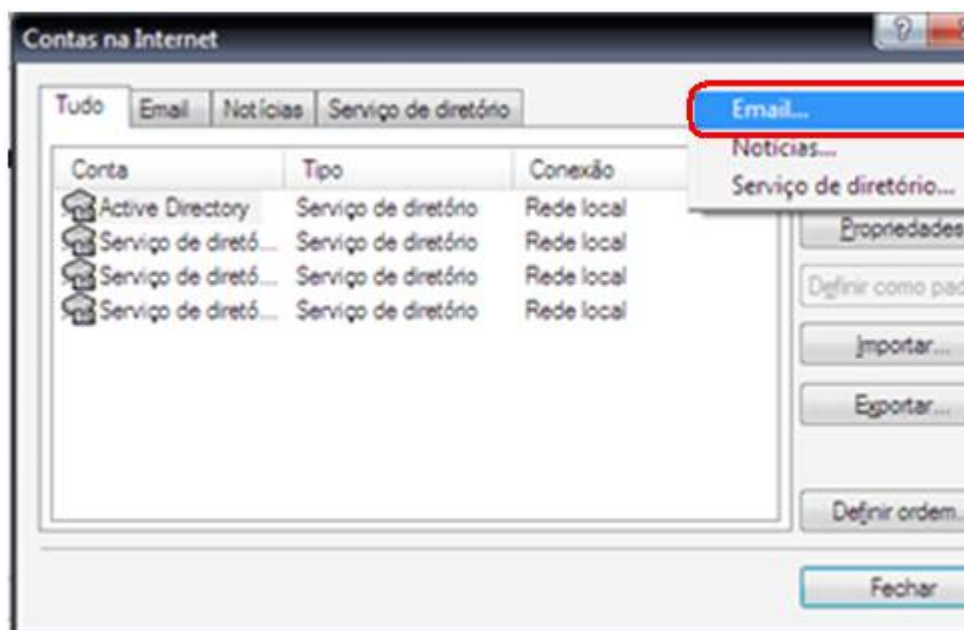


Figura I. 5

5. Aparecerá em seguida uma tela **Assistente para conexão com Internet**, onde você colocará agora os dados de sua conta de Internet. Figura I.6.

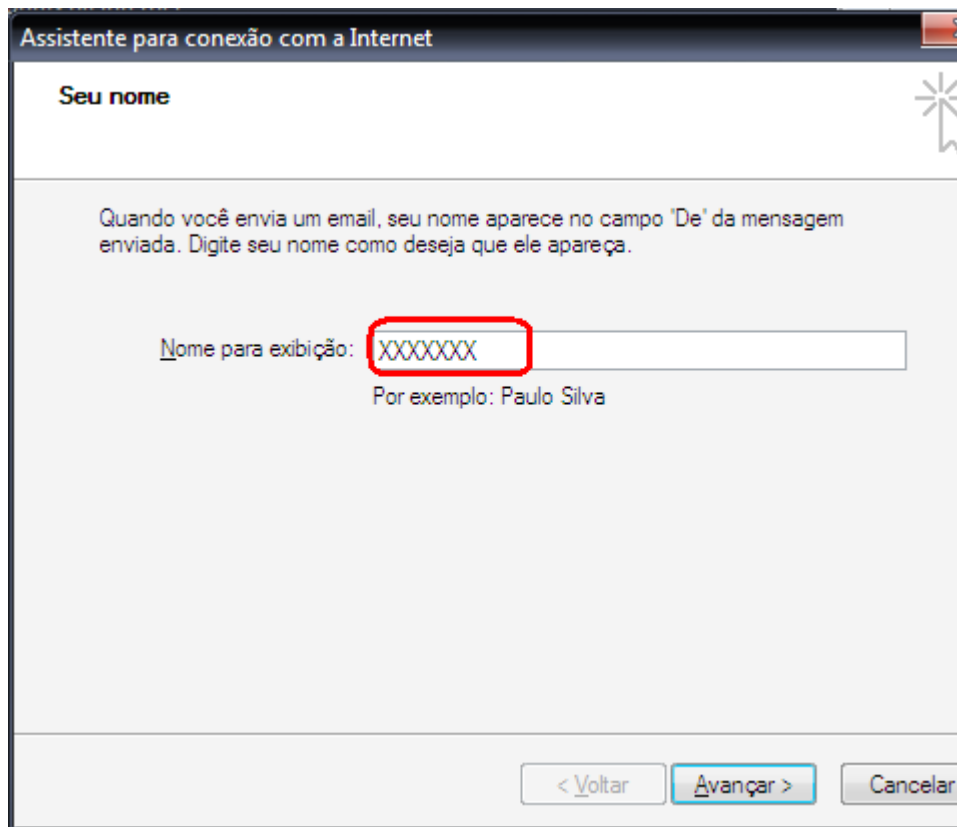


Figura I.6

Nessa tela você coloca o seu nome ou o nome que você quer que apareça toda vez que um e-mail é enviado, nome completo, por exemplo. Em seguida clique em **Avançar**. Na próxima tela você colocará o seu e-mail, veja figura I.7.

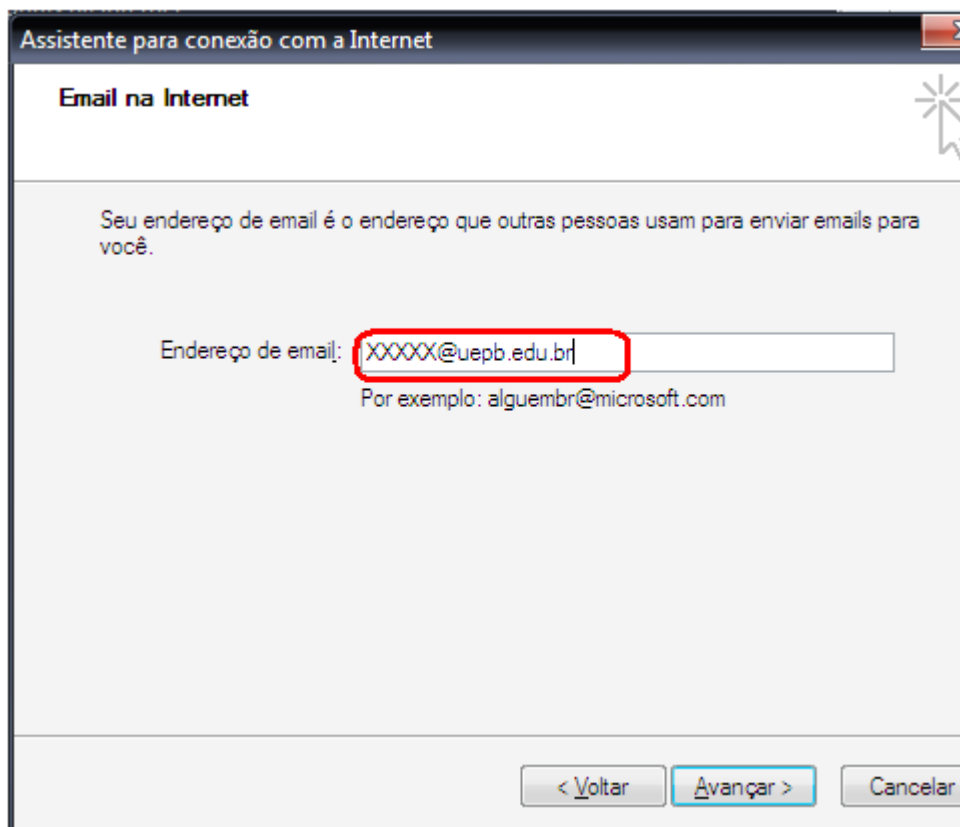


Figura I.7 - Endereço de e-mail

Em seguida clique em Avançar.

Na figura I.8 você acrescentará as informações do Servidor (computador que gerencia o transito de correspondências eletrônicas).

O Servidor de entrada de email da UEPB é do tipo POP3.

Servidor de saída de email da UEPB é do tipo SMTP.

Digite os dados, exatamente como mostrado na figura I.8 abaixo.

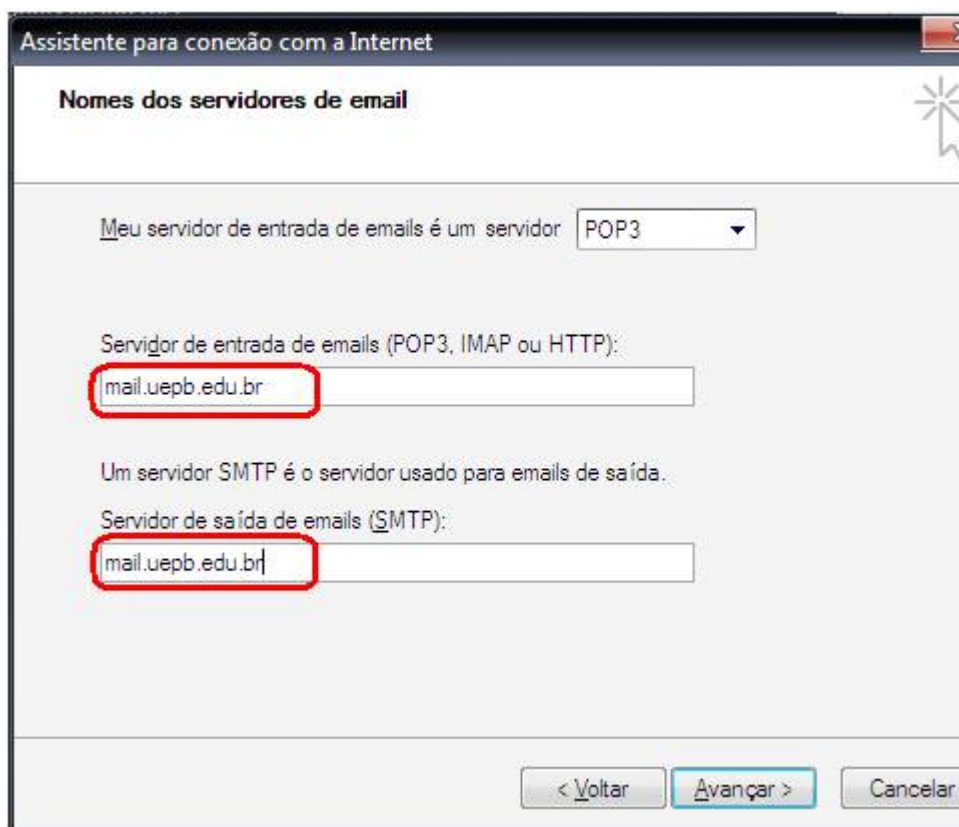


Figura I.8 - Dados do Servidor de E-mail

Em seguida clique em **Avançar**.

INFORMAÇÕES DE LOGON (LOGIN):

Nessa parte da configuração você usa os dados que você recebeu do CPD relativos à sua conta de e-mail. Quais sejam; o **Nome da conta**: (é o endereço que você usará/usa para acessar sua conta de email) e sua **Senha** (é a senha que você usará/usa para acessar sua conta de email).

Observação: Você poderá escolher salvar sua senha para não precisar digitá-la toda vez que acessar sua conta. Se você for a única pessoa a utilizar essa máquina pode fazê-lo, **caso contrário recomendamos que não faça isso**, uma vez que outra pessoa poderá, por acidente, abrir sua caixa de correspondência e, deletar e-mail e inclusive, enviar e-mails em seu nome.

Em seguida clique em **Avançar**.

Você verá então uma tela dando-lhe os parabéns por ter concluído a configuração de sua conta de e-mail. Em seguida clique em **Concluir**.

Agora teremos que configurar as opções de segurança de sua conta de E-mail. Essa medida é importante para impedir que alguém intercepte suas mensagens e/ou possa usar sua conta de e-mail por você.

Para tanto você terá de refazer os passos 2 e 3 acima descritos para chegar na tela da figura I.4. **Contas na Internet**. Você verá agora que haverá uma nova conta, a sua conta **mail.uepb.edu.br** estará incluída na relação que aparece. Clique sobre ela e escolha **Propriedades**. Conforme figura I.9 abaixo.

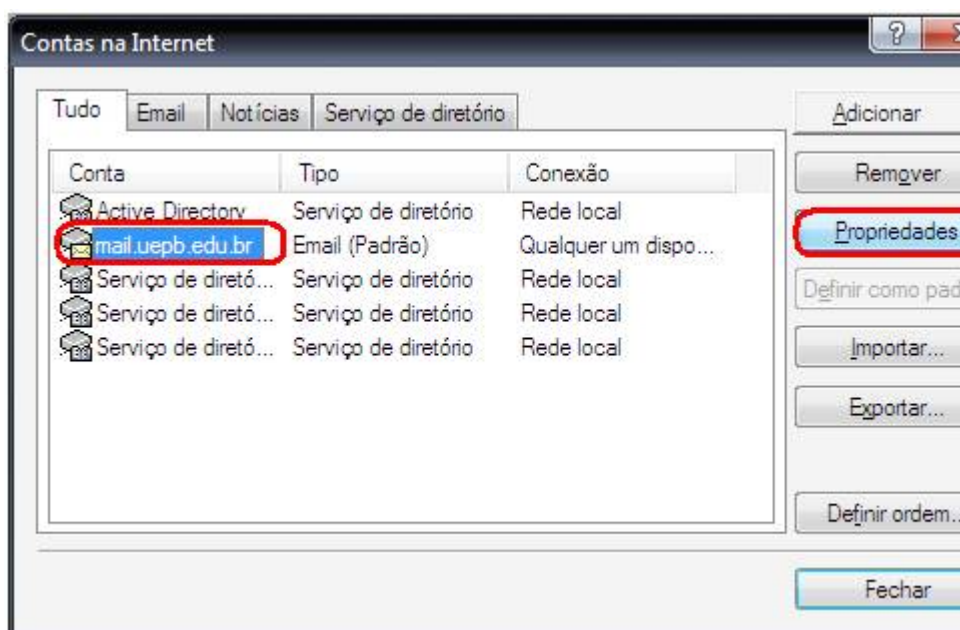


Figura I.9 - Configurando Servidor

- A seguinte tela aparecerá, onde você escolherá a pasta **Servidores**.
Figura I.10.

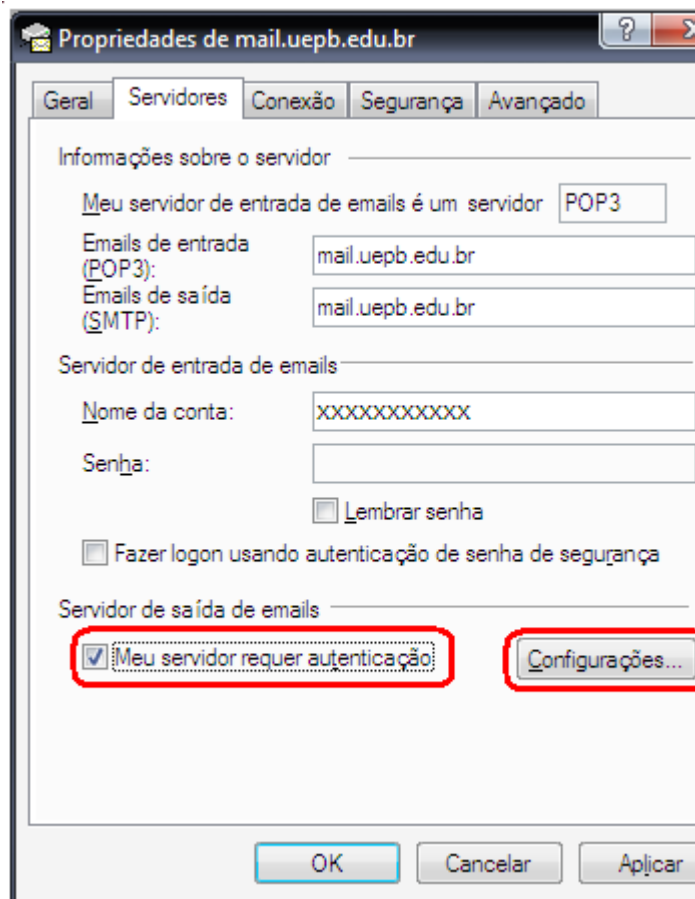


Figura I.10 - Configurando Propriedades

- Marque a opção **Meu servidor requer autenticações**. E em seguida, clique em **Configurações**. Nessa pasta você colocará de novo os dados de sua conta de e-mail. **Figura I.11**

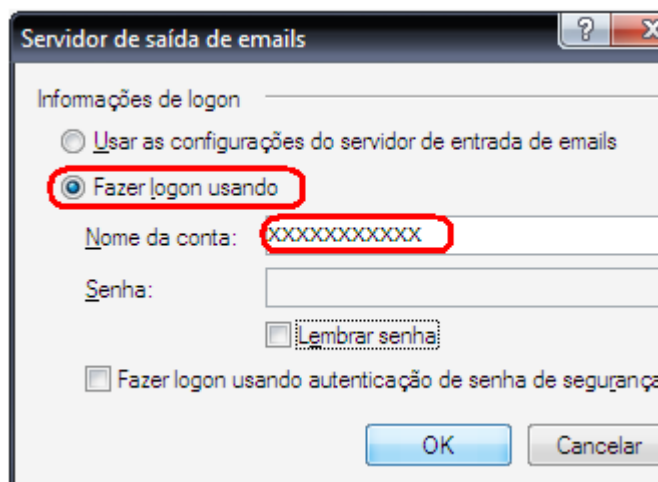


Figura I.11

- Em seguida, volte para a pasta **Propriedades de e-mail.uepb.edu.br** e escolha a pasta **Avançado**. Conforme a **figura I.12**, você colocará os números das portas dos servidores de entrada e saída e marcará a opção **ESTE SERVIDOR REQUER UMA CONEXAO DE SEGURANÇA (SSL)**.

Pra finalizar clique em **Aplicar, e OK**.

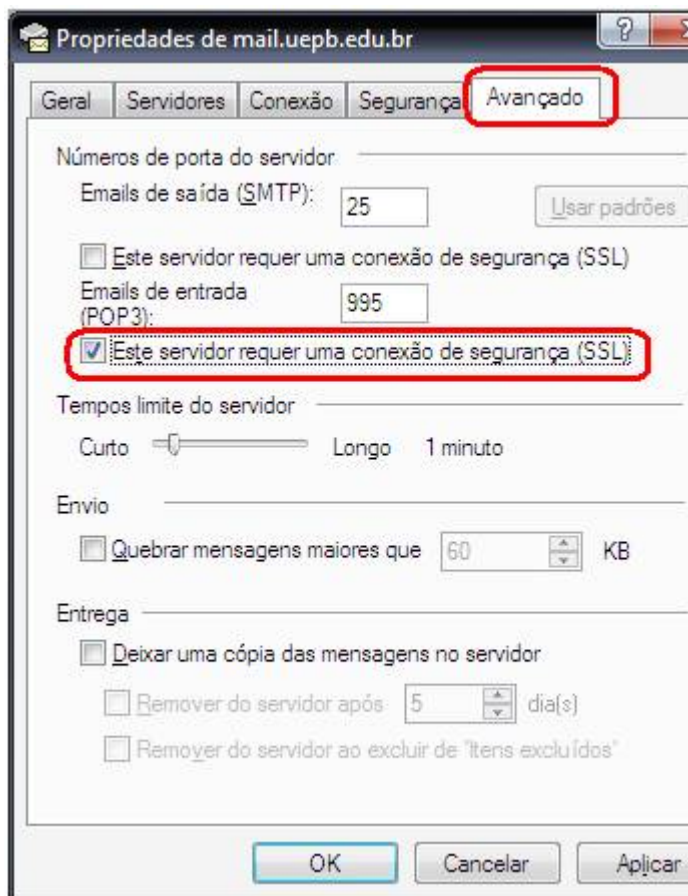


Figura I.12 - Portas dos Servidores

Feito isso, você estará apto a usar o Outlook Express. Caso não tenha obtido sucesso, solicite ajuda do CPD/Suporte.

OBS: Caso você, toda vez que iniciar o Outlook receber uma mensagem perguntado *se deseja abrir uma nova conta particular automaticamente*, clique **Não**, pois você usará essa conta apenas para os e-mails relativos à sua conta de usuário da UEPB. Se você não desejar ver essa pergunta novamente, clique para marcar a caixa "Fazer esta verificação sempre.... " e marque a opção *"Ir diretamente para a minha caixa de entrada quando*

o Outlook Express for iniciado". O Outlook Express direciona todas as mensagens para a caixa de entrada. Dessa forma, faz sentido ignorar a página de abertura.

[Voltar](#)

Computadores

- a) [O que é um computador?](#)
- b) [O que é um Sistema Operacional \(SO\)?](#)
- c) [Como posso melhorar o desempenho de meu computador?](#)
- d) [O que é o ScanDisk?](#)
- e) [Como utilizar o ScanDisk?](#)
- f) [O que é o DESFRAGMENTADOR de DISCO?](#)
- g) [Como utilizar o Desfragmentador de disco?](#)
- h) [Quando devo Utilizar os programas Scandisk e o Desfragmentador?](#)
- i) [Como economizar Energia no seu PC?](#)
- j) [O que é um No-break?](#)
- k) [O que é FireWall?](#)
- l) [Como funcionam os Personal Firewalls?](#)
- m) [Com que programas posso me sentir seguro ao navegar na Internet?](#)
- n) [O que é back-up?](#)
- o) [Por quê fazer back-up e como mantê-lo atualizado?](#)
- p) [O que é um arquivo compactado?](#)
- q) [Como compactar um ou mais arquivos no formato .ZIP ?](#)
- r) [O que é um “driver”?](#)

[Voltar](#)

a) O que é um computador?

Denomina-se computador uma máquina capaz de variados tipos de tratamento automático de informações ou processamento de dados. O computador portanto, processa informações eletronicamente, na forma de dados e pode ser programado para as mais diversas tarefas.

As fases do processamento são:

- Entrada de Dados (Informações iniciais)
- Processamento (Instruções)
- Saída de Dados (Resultados)

O computador difere de outras máquinas pelas seguintes características:

- alta velocidade – na execução de suas operações.
- memória – grande capacidade de armazenar informações.
- programa – capacidade de executar longa sequência alternativa de operações.

[Voltar](#)

b) O que é um Sistema Operacional (SO)?

O sistema operacional é o principal programa do computador e responsável pelo controle do equipamento em si, gerenciando o uso dos dispositivos (memória, drivers) , os programas diversos instalados posteriormente (processadores de texto, planilhas de cálculo, etc) e demais periféricos (impressora e scanner, disco, etc). Na UEPB usamos o Microsoft Windows como sistema operacional de nossos computadores.

Segurança no Windows

O Microsoft Windows é sem dúvida o Sistema Operacional mais utilizado em todo o mundo, entretanto não existem programas que estejam 100% isentos de erros, assim como outros programas, o Windows está sempre sofrendo melhorias e correções.

A Microsoft coloca à disposição de seus usuários pacotes de correção, que entre outras funcionalidades aumentam a proteção contra Hackers (invasores). De vez em quando ouve-se de que circula na Internet uma ferramenta para explorar uma falha de segurança nas versões do Windows, portanto, é importantíssimo que o usuário mantenha a sua versão do Windows atualizada.

Normalmente o Windows, se configurado da maneira padrão, permite a atualização automática e periódica desses arquivos diretamente da Página da Microsoft. Se quiser mais detalhes técnicos visite o endereço: www.microsoft.com

[Voltar](#)

c) Como posso melhorar o desempenho de meu computador?

O desempenho de seu computador pode ser melhorado se você executar, periodicamente uma limpeza e organização no disco rígido onde estão instalados seus programas e armazenados seus dados. Para fazer isto o Sistema Operacional Windows, dispõe de ferramentas tais como o SCANDISK e o DESFRAGMENTADOR DE DISCO. Eles podem ser localizados seguindo os passos: Botão INICIAR, Menu Programas, Submenu **Todos os Programas**, a seguir, **Acessórios**, e depois, **Ferramentas de Sistema**.

[Voltar](#)

d) O que é o ScanDisk?

O ScanDisk é um programa que detecta danos e os corrige quando eles ocorrem no sistema de arquivos do seu disco rígido. O 'ScanDisk' é executado automaticamente no caso de o sistema operacional ser desligado de forma inadequada.

[Voltar](#)

e) Como utilizar o ScanDisk?

Execute o programa seguindo os passos da figura abaixo:

- Clique no Botão INICIAR, Menu Programas, Sub-Menu Acessórios, Ferramentas de Sistema.
- Escolha o programa ScanDisk.
- Selecione a unidade de disco a ser verificada.
- Escolha como tipo de teste, Padrão, que é mais rápido; o Completo demorará muito mais tempo, dependendo do tamanho do seu disco.

Assinale a opção "Corrigir erros automaticamente", ou caso contrário o programa sempre perguntará o que fazer com os problemas encontrados.

[Voltar](#)

f) O que é o DESFRAGMENTADOR de DISCO?

O Desfragmentador de disco reorganiza arquivos e espaços não utilizados no disco rígido, para que os programas sejam executados com maior rapidez, otimizando a velocidade com a qual eles são carregados e executados.

g) Como utilizar o Desfragmentador de disco?

- Clique no Botão INICIAR, Menu Programas, SubMenu.... Acessórios, Ferramentas de Sistema.
- Escolha o programa Desfragmentador de Disco.
- Selecione a unidade de disco a ser desfragmentada.
- Em seguida, o programa dirá se é necessário utilizar o desfragmentador indicando a porcentagem de fragmentação do disco. Se for necessário ele irá iniciar automaticamente.
- Aguarde o final do programa.

É possível utilizar outros programas enquanto o desfragmentador estiver sendo executado, no entanto ele demorará mais para terminar.

O tempo que o programa demora para terminar, depende do tamanho do seu disco e o grau de fragmentação dos dados.

h) Quando devo Utilizar os programas Scandisk e o Desfragmentador?

A frequência com que esses programas devem ser executados depende do uso que você faz dele. Por exemplo:

Muito usado: Se diariamente você escreve textos, faz desenhos, copia e remove arquivos, navega na internet e principalmente salva e/ou apaga arquivos. Para esses casos execute o SCANDISK uma vez por semana e o DESFRAGMENTADOR de DISCO a cada 15 dias.

Uso Razoável: As vezes utiliza o computador para os fins mencionados acima, isto é, utiliza pouco o computador. Para esses casos execute o SCANDISK uma vez por mês e o DESFRAGMENTADOR DE DISCO uma vez a cada 3 meses.

Pouco Uso: Você é daqueles que só utiliza o computador quando é realmente necessário e se nunca executou estes programas, então faça agora! Os procedimentos sempre trazem benefícios para o bom funcionamento do seu computador.

[Voltar](#)

i) Como economizar Energia no seu PC?

O Sistema Operacional Windows possui um recurso para economizar energia. Este recurso permite que o Windows controle o desligamento do Monitor e dos discos rígidos, após um determinado tempo de inatividade (não ter sido digitado nada no teclado ou o mouse ter sido movimentado).

Configurando o sistema operacional para economizar energia:

- Abra o Painel de Controle e procure pelo Ícone do Gerenciamento de Energia.
- Após dar um duplo clique no ícone aparecerá a janela de diálogo onde você poderá configurar a maneira de economizar.
- No item Esquema de Energia existem 3 opções, e cada uma delas oferecendo uma faixa de tempo diferente para o esquema:
 - Em Casa/no Escritório
 - Portátil/Laptop e
 - Sempre Ligado

Em geral, o monitor ou o disco rígido é desligado por um curto período, para economizar energia. Se você pretende se afastar do computador por um período curto, coloque o computador em estado de espera; isso deixa todo o sistema em um estado de baixo consumo de energia.

Recomendação

Recomendamos que você deixe com a opção Sempre Ligado. Entretanto observe que o item "Configurações para o esquema de Energia sempre Ligado", exibirá em "Sistema de Espera" a palavra Nunca. Neste local escolha o período de inatividade que deverá transcorrer antes de seu computador entrar em "Estado de Espera". Escolha o que lhe for mais conveniente, entre Nunca, minutos e horas.

Após isso escolha o período de tempo que deseja que sejam desligados seu monitor e os discos rígidos, após o computador entrar em modo de Espera.

[Voltar](#)

j) O que é um No-break?

Equipamento utilizado para transferência automática de energia elétrica em caso de falhas no fornecimento das concessionárias. Quando ocorre falta de energia elétrica, o No-break aciona suas baterias e garante um tempo determinado de funcionamento extra aos equipamentos conectados na rede elétrica atendida por ele.

[Voltar](#)

k) O que é FireWall?

O Firewall é um tipo de aplicativo de segurança (Firewall em inglês se refere a parede corta fogo, que impede o acesso de chammas no caso de

um incêndio); que impedem acessos indesejáveis ao nosso computador quando estamos navegando na Internet.

O Firewall ou Personal Firewall se tornou um programa indispensável para aqueles que navegam na Internet e querem estar seguros de que não serão “atacados” por invasores indesejáveis. Entretanto eles não são a solução para todos os problemas de segurança e, sim, mais uma fonte adicional de proteção.

[Voltar](#)

l) Como funcionam os Personal Firewalls?

O Firewall intercepta as conexões de entrada e de saída de um computador e, baseando-se em regras padrão ou definidas pelo usuário, decide quais destas conexões podem ser aceitas e quais devem ser recusadas.

[Voltar](#)

m) Com que programas posso me sentir seguro ao navegar na Internet?

Um pacote de segurança para minimizar os riscos de se manter um computador conectado em rede seria composto por, no mínimo, um aplicativo antivírus e um Personal Firewall. Pode-se, ainda, considerar aplicativos para tratamento de SPAMs e controle de privacidade.

Infelizmente não podemos, apenas com a utilização desses programas estar certos de que não seremos “atacados”. Devemos também sugerimos as sugestões de prevenção mencionadas no item **xxxx**

[Voltar](#)

n) O que é back-up?

O back-up (do inglês “pegar de volta”) é a ferramenta de segurança mais importante de seu sistema. Sem o back-up, dificilmente temos nosso trabalho recuperado por completo em caso de perda dos dados do disco rígido. O back-up não é nada mais nada menos que uma cópia daquilo que você considera importante em seu sistema. Pode-se fazer back-up tanto de aplicativos, como do sistema completo ou só dos dados armazenados.

[Voltar](#)

o) Por quê fazer back-up e como mantê-lo atualizado?

O HD (disco rígido) é um dos componentes mais sensíveis do computador, por isso, quando ocorrem quedas e/ou picos de energia elétrica ele pode ser danificado impedindo recuperação das informações. Acidentes físicos também podem ocorrer – o simples transporte do computador pode danificar o disco rígido.

Há também a possibilidade do sistema Operacional entrar em “crash” (ficar impossibilitado de rodar) isto porque quando um programa qualquer é instalado em um computador, ele pode modificar a estrutura de arquivos importantes do Sistema Operacional alterando o modo como ele é executado. Esta alteração pode comprometer o bom funcionamento do computador, danificar arquivos existentes e provocar a perda de informações importantes. Antes de instalar qualquer programa, faça um back-up completo.

Para evitar perdas de dados recomenda-se que o back-up seja realizado, pelo menos, uma vez por semana e, em casos de informações importantes, uma vez por dia.

[Voltar](#)

p) O que é um arquivo compactado?

Para se transportar arquivos tanto via Internet como por meio de pen drivers e por razão de economia de espaço, surgiu a idéia de compactar ou diminuir o tamanho dos mesmos. Há diversos programas que nos permitem compactar arquivos. Dentre os programas gratuitos podemos citar o Filzip, o qual pode ser conseguido através da Internet, é só utilizar uma máquina de busca para conseguir vários endereços que o compartilham. O programa Filzip acrescenta no arquivo compactado a extensão **.ZIP**. O programa Winrar, por exemplo, acrescenta a extensão **.RAR**.

[Voltar](#)

q) Como compactar um ou mais arquivos no formato .ZIP ?

Após baixar e instalar o programa Filzip, Clique 'Iniciar', 'Programas', 'Filzip', 'Filzip'.

- Clique em 'Arquivo', 'Novo arquivo', escreva um nome para o arquivo, clique em 'Criar'.
- Selecione o diretório em que está(ão) o(s) arquivo(s) a ser(em) compactado(s), clique em 'Adicionar'.
- Clique 'Adicionar' para confirmar. Após a compactação, clique em 'Arquivo' e 'Sair'.

[Voltar](#)

r) O que é um “driver”?

Driver é um software (programa) desenvolvido pelo fabricante de determinado equipamento para torná-lo funcional com o sistema operacional. Por exemplo, determinados equipamentos ao serem

conectados no computador não são reconhecidos automaticamente pelo Windows, assim é necessário que o fabricante forneça o driver para que mostre ao Windows como reconhecê-lo. Geralmente todo equipamento vem com um CD de instalação contendo tal programa.

[Voltar](#)

Impressoras

- a) [Minha impressora não liga. E agora?](#)
- b) [Minha impressora não imprime. O que fazer?](#)
- c) [Quais os problemas mais comuns nas impressoras?](#)
- d) [Quando imprimo o documento, usando o Word, uma parte do documento aparece cortada. Por quê?](#)
- e) [Como cancelar a impressão de um documento?](#)

[Voltar](#)

Impressoras Matriciais

- a) [Minha Impressão está saindo com as palavras cortadas no meio. Que fazer?](#)
- b) [Como posicionar o papel na impressora matricial LX-300?](#)
- c) [A impressora LX-300 não está imprimindo na posição correta do papel. Como posso mudar para o topo/início do papel?](#)
- d) [Quando estou imprimindo um documento de uma página só, várias vezes soltas, a primeira imprime corretamente, mas as páginas seguintes começam a se deslocar, imprimindo muito abaixo. O que fazer?](#)
- e) [Porque é que a impressora emite um som \(apito\) três vezes e a luz de PAUSE está piscando continuamente?](#)
- f) [Posso imprimir na impressora matricial em folhas de comprimento diferentes?](#)
- g) [Minha impressora está ok, status on-line, mas na hora em que tento imprimir algo ela vai para o status off-line. O que fazer?](#)

- h) Por que minha impressora imprime tão devagar?
- i) Porque são impressas duas páginas impressas quando estou imprimindo apenas uma (e para cada página que imprimo)?
- j) A impressora pode imprimir caracteres de texto em uma orientação de paisagem?
- k) Posso usar os botões DIP para alterar as configurações da minha impressora?
- l) Qual é o ciclo de trabalho recomendada para a impressora?
- m) O botão de alimentação do papel quebrou. O que devo fazer?
- n) A impressora emite um som (apito) três vezes e a luz de PAUSE permanece acesa. O que é isso?
- o) Minha impressora não liga quando eu ligo o cabo paralelo. O que devo fazer?
- p) Posso usar o botão do cilindro para carregar e ajustar o papel?
- q) Eu estava imprimindo etiquetas e um dos rótulos descascou e colou no rolo impressor. Agora o meu papel não é alimentado. Posso remover o rolo para retirar o rótulo?
- r) Minha impressora não puxa o papel corretamente. Como posso resolver isso?
- s) Eu estou imprimindo e, de forma intermitente, a impressora perde dados. Isto é, deixa de imprimir alguns parágrafos e/ou folhas. Que posso fazer para corrigir isso? (Impressora FX-2170)
- t) Quando ligo a minha impressora, o papel é alimentado mas alimenta uma cerca de uma página e meia, depois para. Mesmo acionando o botão Load / Eject ele alimenta mais papel, em vez de ejetar para trás. Por que ele não vai para a parte superior direita do

- u) A impressora começa a imprimir muito abaixo do topo da página. Existe alguma maneira de ajustar o ponto de partida do trabalho de impressão?
- v) Não há papel carregado na unidade de trator. Por que a impressora não consegue "puxar" o papel?
- w) O que é micro-ajuste?
- x) O que é a forma tear-off (corte-curto)?

[Voltar](#)

a) Minha impressora não liga. E agora?

Verifique se o cabo de alimentação e as conexões de alimentação, tanto na impressora como na fonte de alimentação (tomada de força, filtro de linha, estabilizador, no-break) estão funcionando.

Desligue e religue o cabo de alimentação à impressora.

Ligue a impressora em uma fonte diferente.

[Voltar](#)

b) Minha impressora não imprime. O que fazer?

Primeiro, certifique-se de que a impressora esteja ligada e conectada ao computador com o Windows de acordo com as instruções do fabricante. Verifique também se o estabilizador está ligado.

Depois, tente atualizar o driver da impressora no seu computador. Problemas com a impressora às vezes são culpa de drivers desatualizados, e podem ser resolvidos com a instalação ou reinstalação de drivers mais recentes. Isto se você estiver usando uma versão antiga do Windows. Normalmente o Windows já vem com os drivers da maioria dos modelos das impressoras dos fabricantes mais conhecidos do mercado e o sistema operacional reconhece a impressora no momento da instalação, caso instruções em contrário do fabricante.

[Voltar](#)

c) Quais os problemas mais comuns nas impressoras?

Às vezes os problemas com impressoras tem a ver com a maneira como a utilizamos. Citaremos abaixo algumas recomendações de uso de impressoras para diminuir os problemas bem como aumentar a vida útil

das mesmas. Siga as orientações e você terá mais prazer em trabalhar com sua impressora!

Problema causado por excesso de papel.

O abastecimento da impressora com excesso de papel, pode causar o problema na tração dos roletes uma vez que podem se puxadas mais de uma folha ao mesmo tempo, este mesmo problema pode ocorrer em caso de folhas úmidas, sempre que for abastecer com folhas verifique se as mesmas estão soltas.

Problema causado quando a impressora fica muito tempo inoperante.

Quando a impressora estiver por muito tempo sem uso , antes da impressão solte as folhas com a mão deixando-as separadas. Depois, verifique se o cartucho não esta com a saída obstruída por tinta ressecada. Neste caso use um papel macio levemente umedecido, apoiando o local obstruído sobre esta parte úmida, até que tinta seca saia. Após fazê-lo deixe o cartucho fora por alguns minutos. Outra forma é trocar o cartucho por um novo. O Procedimento descrito só deve ser usado em cartuchos de tinta e não de toner.

Problema causado por folha presa dentro da impressora.

Quando ocorrer de uma folha ficar presa dentro da impressora, primeiro cancele o processo de impressão e desligue-a da rede elétrica antes de tentar remover a folha. Caso a remoção esteja exigindo muita força registre um pedido de um técnico do Suporte do CPD, remover uma folha pode causar desalinhamento em peças internas.

Problema com o “*spooler*”

O *spooler* de impressão é um software que armazena temporariamente trabalhos de impressão no disco rígido ou na memória do computador, até que a impressora esteja pronta para imprimi-los. Se você estiver esperando um tempo muito longo para que um documento seja impresso

ou se vir uma mensagem de erro sobre o spooler de impressão, subsistema do spooler ou recursos do spooler, pode ser que você precise mudar e reiniciar o serviço de spooler de impressão no computador.

Para fazer isso, recomendamos que você salve seu trabalho e reinicie o computador para reiniciar o serviço de spooler de impressão. Se não quiser reiniciar o computador, tente estas etapas, então:

Você deve estar “logado” como administrador para realizar essas etapas. Você poderá usar essa dicas se tiver esse problema em seu computador pessoal, em sua casa, na UEPB um funcionário do CPD estará apto a resolver esse problema para você.

- Para abrir Ferramentas Administrativas, clique no botão Iniciar, em Painel de Controle, em Sistema e Manutenção e, depois, em Ferramentas Administrativas.
- Clique duas vezes em Serviços, Se for solicitada a senha de administrador ou sua confirmação, digite a senha ou forneça a confirmação.
- Clique com o botão direito do mouse no serviço de spooler de impressão e clique em Propriedades.
- Na guia Geral, ao lado de Tipo de inicialização, verifique se Automática está selecionada.
- Se o serviço ainda não estiver sendo executado, em Status do serviço, clique em Iniciar e clique em OK. Se você for solicitado a informar uma senha de administrador ou sua confirmação, digite a senha ou forneça a confirmação.

Problemas quando a impressora imprime apenas parte da página ou imprime as cores misturadas ou imprecisas.

Pode ser que você precise substituir um cartucho com pouca tinta ou com pouco toner. Verifique as informações de status na fila de impressão para ver mensagens de pouca tinta ou pouco toner. Se a impressora tiver uma área de status ou de exibição, será possível também verificar mensagens de pouca tinta ou pouco toner na própria impressora.

Problema de comunicação entre a impressora e o computador.

- 1 Cancele o trabalho de impressão do computador. Se você não souber cancelar um trabalho de impressão siga os seguintes passos:
 - Clique duas vezes no ícone da impressora no canto inferior direito da tela do computador.
 - Coloque o ponteiro do mouse sobre o nome do documento e clique com o botão direito do mouse.
 - Clique em Cancelar.
 - Feche a janela Impressora.
- 2 Desligue a impressora.
- 3 Ligue novamente a impressora.
- 4 Se as luzes ainda piscarem, desligue a impressora.
- 5 Desconecte da impressora o cabo de alimentação e o cabo da impressora.
- 6 Conecte o cabo de alimentação e o cabo da impressora de volta à impressora.
- 7 Ligue a impressora.
- 8 Tente imprimir novamente.
- 9 Se ainda não conseguir imprimir, tente imprimir a partir de um programa de software diferente.

Problema quando o arquivo fica travado na impressora,ela não imprime e não deleta, mesmo desligando a impressora o arquivo ainda continua na

fila de impressão. (**Observação: SÓ EXECUTE ESSES PASSOS SE VOCÊ TIVER SEGURANÇA E NÃO FAÇA NADA ALÉM DO QUE ESTÁ DITO ABAIXO! QUALQUER ARQUIVO DELETADO NESSA SEÇÃO PODE DANIFICAR O WINDOWS, PREJUDICANDO SEU FUNCIONAMENTO!!!**).

Você deve estar “logado” como administrador para realizar essas etapas. Você poderá usar essa dicas se tiver esse problema em seu computador pessoal, em sua casa, na UEPB um funcionário do CPD estará apto a resolver esse problema para você

1º Clique em iniciar executar ou aperte as teclas “Windows + R” e digite services.msc

2º procure pelo serviço “Spooler”, clique com o botão direito sobre ele e selecione “Reiniciar” (Ilustração 1)

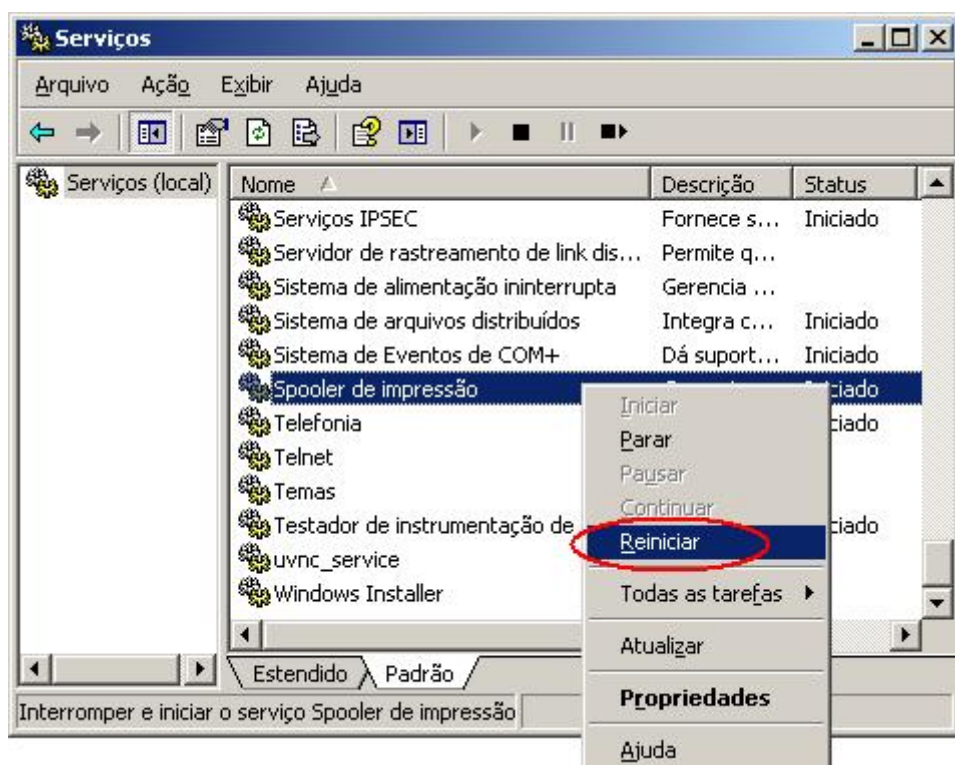


Ilustração 1

Segunda opção para resolver este erro

1º Abra o Gerenciador de tarefas do Windows (Ctrl + Shift + Esc)

2º Selecione a aba “Serviços” procure por “*Spooler*”, clique com o botão direito sobre ele e selecione “Interromper Serviço”.

Então, feche o Gerenciador, abra-o novamente e após achar o “Spooler” novamente, clique com o botão direito sobre ele e escolha “Iniciar Serviço”.

Pronto, agora é só voltar a imprimir!

[Voltar](#)

c) Quando imprimo o documento, usando o Word, uma parte do documento aparece cortada. Por quê?

A maioria das impressoras requer que as margens sejam definidas para uma largura mínima, visto que não podem imprimir na extremidade da página. Se você tentar definir margens muito estreitas, o Word exibirá a mensagem "Uma ou mais margens foram definidas fora da área de impressão da página".

Para evitar que o texto seja cortado, clique em Corrigir para aumentar automaticamente a largura da margem. Se você ignorar a mensagem e tentar imprimir o documento, o Word exibirá outra mensagem perguntando se você deseja continuar.

Você também pode definir as margens manualmente usando a régua ou a guia Margens (menu Arquivo, comando Configurar página). Lembre-se de que as configurações mínimas de margem dependem da impressora, do driver de impressora e do tamanho do papel. Para determinar as configurações mínimas de margem, verifique o manual da impressora.

[Voltar](#)

d) Como cancelar a impressão de um documento?

* Ao enviar um documento para ser impresso pode ser que você queira, logo em seguida, por diversas razões, cancelar a impressão. Normalmente aparece na barra de status o ícone da impressora, caso ela esteja ativa. Clique duas vezes no ícone da impressora, selecione o nome do documento e clique em Cancelar (menu Documento).

* Se a impressão em segundo plano estiver desativada, clique em Cancelar ou pressione ESC.

Observação: Se você estiver imprimindo um documento curto e a impressão em segundo plano estiver ativada, talvez o ícone da impressora não apareça na barra de status por tempo suficiente para permitir que você clique nele a fim de cancelar a impressão.

[Voltar](#)

Impressoras Matriciais

a) [Minha Impressão está saindo com as palavras cortadas no meio. Que fazer?](#)

Há três possíveis problemas relacionados à impressão com as palavras cortadas no meio, são eles:

O primeiro é problema com a fita de impressão (tinta), que pode ter acabado ou ainda estar mal-posicionada. Experimente desinstalar e reinstalar a fita.

O segundo é que pode ser que uma das agulhas da cabeça de impressão que pode estar agarrando, o que é comum de ocorrer em

impressoras desse tipo. A solução é limpar a cabeça de impressão (a parte que encosta na fita de impressão e é virada na direção do papel) com uma escova de dentes velha embebida em álcool isopropílico. Como isso exige um pouco de experiência, sugerimos que você contacte o CPD/Suporte pois será necessário remover a fita de impressão e a própria cabeça da impressora

O terceiro é que a bobina da agulha que está falhando e pode estar queimada, o sistema de comando estar queimado ou ainda o cabo que liga a placa lógica da impressora à sua cabeça estar partido. Neste caso, convém enviar a impressora para a manutenção.

[Voltar](#)

b) Como posicionar o papel na impressora matricial LX-300?

Primeiro ligue a impressora, depois carregue o formulário e com o led(luz) ON LINE aceso, pressione esta mesma tecla até que o led pisque.

A seguir use as teclas FORM FEED e LINE FEED - observe que tem uma seta nestas duas teclas, que servem justamente para isto.

Depois de ajustar, aperte novamente ON LINE e o led para de piscar.

Desligue a impressora para salvar o novo ajuste.

Ok.

[Voltar](#)

c) A impressora LX-300 não está imprimindo na posição correta do papel. Como posso mudar para o topo/início do papel?

Você pode mudar a posição de começo de impressão usando a função MICROFEED no painel de controle da impressora. Carregue o papel e espere até ele parar. Uma vez que ele parou, pressione o botão de

PAUSE até ouvir um som (apito) e que a luz de FONT comece a piscar. Use o botão LF/FF para alimentar o papel até o topo da próxima página ou o botão de FONT para voltar a página até o topo da página anterior.

Quando você tive o papel exatamente onde quer, pressione o botão de PAUSE para terminar o procedimento.

[Voltar](#)

d) Quando estou imprimindo um documento de uma página só, várias vezes soltas, a primeira imprime corretamente, mas as páginas seguintes começam a se deslocar, imprimindo muito abaixo. O que fazer?

A diferença na posição de impressão é geralmente causado pela configuração no programa aplicativo de software. A maioria dos aplicativos tem um comprimento de página padrão de 66 linhas por página quando se usa papel contínuo de 11 polegadas, como é o caso da UEPB.

Ao utilizar folhas soltas, a impressora fornece automaticamente uma pequena margem superior e inferior. Desde que as margens superior e inferior não são áreas de impressão, o número máximo de linhas por página é reduzida de 66 para 61 linhas por página. Muitas aplicações têm uma opção para alterar o número de linhas por página. Você deve alterar o número de linhas por página para 61. Se o programa oferece uma seleção de "alimentador manual", alterar o tipo de papel esta situação.

[Voltar](#)

e) Porque é que a impressora emite um som (apito) três vezes e a luz de PAUSE está piscando continuamente?

Isso indica que a impressora está sem papel. Certifique-se que a alavanca de liberação de papel está na posição correta, em seguida, instale o papel e tente imprimir.

[Voltar](#)

f) **Posso imprimir na impressora matricial em folhas de comprimento diferentes?**

Sim, você pode imprimir em papel de tamanho especial. Se você estiver usando Windows, você precisa configurar as opções de impressora para um tamanho de página definida no Painel de controle. As chaves DIP na parte da frente da impressora não podem ser usadas para alterar o tamanho da página, o comando deve vir do programa aplicativo que você está enviando o trabalho de impressão.

[Voltar](#)

g) **Minha impressora está ok, status on-line, mas na hora em que tento imprimir algo ela vai para o status off-line. O que fazer?**

Tente executar um auto-teste para garantir que a impressora está funcionando corretamente.

Se o auto-teste der certo enquanto a impressora ainda estiver conectada ao computador, pode estar havendo um problema de comunicação entre a impressora e o Windows. Neste caso você deve acionar o Helpdesk, para que o técnico examine a impressora.

[Voltar](#)

h) **Por que minha impressora imprime tão devagar?**

A princípio a impressão de forma matricial é mais lenta que a impressão com jato de tinta ou a laser. Desde que o Windows é um ambiente gráfico, os controladores estão definidos para impressão unidirecional para uma melhor qualidade de impressão. Pode ser que a impressora esteja programada para imprimir de forma bidirecional, o que causa a lentidão na impressão. Também pode ser problema no cabo da impressora e talvez seja preciso trocá-lo.

[Voltar](#)

- i) **Porque são impressas duas páginas impressas quando estou imprimindo apenas uma (e para cada página que imprimo)?**

Se você estiver usando folhas soltas você precisa ter certeza de que o software está configurado para 61 linhas por página contrário ele irá imprimir algumas linhas sobre uma segunda página, se o documento tem mais de 61 linhas. Conforme explicado na pergunta [d \(clique aqui para ler\)](#)

Certifique-se também de selecionar a bandeja 1 para alimentar o papel, na configuração da impressora.

[Voltar](#)

- j) **A impressora pode imprimir caracteres de texto em uma orientação de paisagem?**

Sim, mas a impressora requer o uso de um programa específico que lhe permite fazer isso, porque a impressora não inclui caracteres paisagem como parte do seu conjunto integrado de caracteres. No Microsoft Windows, usando fontes TrueType, há a possibilidade da impressora imprimir em uma orientação horizontal.

[Voltar](#)

- k) **Posso usar os botões DIP para alterar as configurações da minha impressora?**

Não, as impressora LX-300 e LX-300+ vêm com configurações padrão que podem ser alterados usando os botões do painel frontal. Para entrar no modo de configuração padrão, mantenha pressionada a tecla FONT e pode ligar a impressora. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações padrão, consulte o seu Manual do Usuário.

[Voltar](#)

l) **Qual é o ciclo de trabalho recomendada para a impressora?**

A especificação recomendada pela Epson é de 25 por cento. Esse ciclo de 25 por cento representa a impressão da impressora de duas horas por dia, com base em um dia de oito horas a 22 dias por mês.

[Voltar](#)

m) **O botão de alimentação do papel quebrou. O que devo fazer?**

Isto é geralmente causado pelo uso incorreto do botão de alimentação do papel para ajustar a posição do papel quando a impressora está ligada.

Para evitar esse problema de alimentação do papel na impressora, alimentação de formulário ou alinhamento botões devem ser utilizados.

Neste caso a peça deverá ser substituída. Solicite a substituição registrando seu chamado no SMSI e envie sua impressora para o CPD/Suporte.

[Voltar](#)

n) **A impressora emite um som (apito) três vezes e a luz de PAUSE permanece acesa. O que é isso?**

Isso pode ocorrer por duas razões; ou a alavanca de liberação de papel está definida para a posição TRACTOR antes da folha de corte ser ejetada ou a alavanca de liberação de papel está definida como a posição FRICÇÃO antes do papel contínuo ser ejetado.

Proceda assim:

Desligue a impressora e retire o papel. Mova a alavanca de liberação de papel até a posição correta e reinstale o papel, em seguida, ligue a impressora novamente.

Se o problema persistir, repita os passos de ajuste novamente. Se o problema ainda persistir, a impressora deve ser levada para manutenção, siga os passos descritos no site do Help-desk.

[Voltar](#)

o) **Minha impressora não liga quando eu ligo o cabo paralelo. O que devo fazer?**

Desligue o cabo na parte de trás da impressora e veja se a impressora liga. Se a impressora ligar depois de desligá-lo, ele, provavelmente, tem um problema. Tente um cabo diferente, especificado pela Epson. Se com o cabo diferente o problema ainda persistir, envie-o para o CPD/Suporte informando o problema.

[Voltar](#)

p) **Posso usar o botão do cilindro para carregar e ajustar o papel?**

Não. O botão do cilindro não deve ser usado para carregar ou ajustar o papel. O botão só deve ser utilizado para eliminar os atolamentos de papel após a impressora ser desligada. Use o botão Load/ Eject para carregar ou remover o papel e a funcionalidade Microfeed para ajustar o topo do papel.

[Voltar](#)

q) **Eu estava imprimindo etiquetas e um dos rótulos descascou e colou no rolo impressor. Agora o meu papel não é alimentado. Posso remover o rolo para retirar o rótulo?**

Não. Você não pode remover a rolo da impressora. Se você pressionar a tecla LF / FF e o rótulo não aparece no vidro para que você possa removê-lo, você vai precisar enviar a impressora para a manutenção. Quanto a impressão de etiquetas, é recomendável que você só imprima com um trator de tração. Rótulos e etiquetas gomadas têm uma tendência

a enrolar e descascar debaixo da placa quando estão sendo alimentados através do trator posterior.

[Voltar](#)

r) **Minha impressora não puxa o papel corretamente. Como posso resolver isso?**

Veja algumas sugestões para tentar resolver o problema:

a) Você pode tentar remover todo o resíduo de excesso de papel deixado na impressora.

b) Certifique-se que está deixando o espaço correto (1 / 16 a 1 / 32 polegada) em cada lado do papel na bandeja de papel.

c) Mova o seletor de tipo de papel pra frente e para trás 5 vezes, para se certificar que não está preso.

d) Verifique se a alavanca de espessura do papel está na configuração correta, de acordo com a espessura do papel que você está usando. A alavanca tem duas configurações, uma para papel comum (papel fino 20 a # 24 #) e um para envelopes e papel grosso.

Ele deve estar em 0 para a definição de papéis finos e no + configuração para papel espesso e envelopes.

OBS: A alavanca de ajuste de papel pode ser ajustada entre as duas configurações para acomodar papel que não é padrão.

e) Certifique-se o papel está colocado suficientemente longe na impressora para garantir um bom contato entre o papel e o mecanismo de alimentação de papel.

f) Recoloque o papel

Se a impressora continua a alimentar demasiadas folhas, o problema pode ser devido à umidade. Para fins de teste, tente o seguinte:

1. Tente aquecer as folhas, para secar os papéis.
2. Ventile o papel.
3. Recoloque o papel na impressora.
4. Tente imprimir o documento.

Se apesar dessas tentativas a falha continuar, verifique se está usando o tipo de papel recomendado pelo fabricante no manual do usuário.

[Voltar](#)

- s) **Eu estou imprimindo e, de forma intermitente, a impressora perde dados. Isto é, deixa de imprimir alguns parágrafos e/ou folhas. Que posso fazer para corrigir isso? (Impressora FX-2170)**

Isto ocorre porque a placa a impressora é "*non-buffered*" (não guarda informações na "fila de impressão") e a interface serial XON / XOFF está habilitada, e devido ao atraso de transmissão de dados o sinal XOFF pode não atingir a impressora ocorrendo um congestionamento de dados e uma conseqüente perda de dados. Se você pode usar uma configuração DTR, mude a opção XON / XOFF para DTR. Se você não puder mudar para DTR, tente diminuir a taxa de transmissão de seus dados.

[Voltar](#)

- t) **Quando ligo a minha impressora, o papel é alimentado mas alimenta uma cerca de uma página e meia, depois para. Mesmo acionando o botão Load / Eject ele alimenta mais papel, em vez de ejetar para trás. Por que ele não vai para a parte superior direita do papel?**

Primeiro, verifique o painel frontal para ver se a Bandeja 1 ou Bandeja 2 luzes estão acesas. Se a sequência de luzes para a Bandeja 1 ou Bandeja 2 está acesa, desligue a impressora e tente, manualmente, ejetar o papel de alimentação contínua.

Reinstale o papel na unidade trator. Mova a alavanca de liberação de papel no lado direito da impressora toda para frente, então da mesma maneira para trás.

Mova a alavanca para a frente e para trás cinco vezes, depois mova-a para a segunda posição da parte traseira da impressora (para o trator dianteiro de empurrar - push/pull) ou para a terceira posição da parte traseira da impressora (para o trator traseiro de empurrar - push/pull).

Ligue a impressora novamente. A impressora deverá inicializar corretamente e ambas as luzes **Bin** deve ser desligado.

Se você ainda está tendo problemas, repita os passos acima. Caso não seja possível, seguindo esses passos, resolver o problema, envie a impressora para o CPD/Suporte conforme procedimentos.

[Voltar](#)

u) **A impressora começa a imprimir muito abaixo do topo da página. Existe alguma maneira de ajustar o ponto de partida do trabalho de impressão?**

Existe um recurso chamado de micro-ajuste que lhe permite ajustar o topo da página em poucos minutos. Para usar este recurso, coloque o papel na impressora com o botão Load / Eject. Pressione o botão de PAUSA por três segundos (a luz de PAUSA vai piscar), pressione LF / FF para fazer avançar o papel ou pressione LOAD/EJECT para mover o papel para trás.

Depois de obter a posição desejada (topo da página), envie um trabalho de impressão. A impressora irá "lembrar" da posição configurada por você a partir de agora.

[Voltar](#)

v) **Não há papel carregado na unidade de trator. Por que a impressora não consegue "puxar" o papel?**

Certifique-se a alavanca de liberação de papel está colocado na posição de trator. Verifique na parte traseira da impressora, o sensor de papel que está localizado no lado esquerdo da impressora e se o papel é carregado para esse lado. Se o sensor não acusa que não há papel carregado, a impressora não funcionará corretamente.

[Voltar](#)

w) **O que é micro-ajuste?**

O recurso de micro-ajuste permite que você faça um ajuste fino na posição de impressão no papel. A impressora lembrará ajustes feitos em papel contínuo, mesmo após a impressora está desligada. Quando micro-ajuste atinge o ponto de ajuste mínimo ou máximo, a impressora começará a apitar continuamente.

[Voltar](#)

x) **O que é a forma tear-off (corte-curto)?**

A forma tear-off é um recurso que automaticamente alimenta a perfuração de papel contínuo para a posição de corte da tampa superior, quando a impressão estiver concluída. Ao imprimir, o papel é alimentado de volta para o topo-de-posição de carregamento de formulário.

[Voltar](#)

Software

- a) [O que é um software Livre?](#)
- b) [O que é um software grátis?](#)
- c) [Quais os softwares instalados no meu computador?](#)
- d) [O que fazer para instalar um programa específico em meu computador?](#)

[Voltar](#)

a) O que é um Software Livre?

Software Livre (Free Software) é o software colocado à disposição do público com a permissão para qualquer pessoa usar, copiar, e distribuir, seja na sua forma original ou com modificações, seja gratuitamente ou com custo.

Em especial, a possibilidade de modificações implica em que o código fonte esteja disponível. Se um programa é livre, potencialmente ele pode ser incluído em um sistema operacional também livre. É importante não confundir software livre com software grátis porque a liberdade associada ao software livre de copiar, modificar e redistribuir, independe de gratuidade.

[Voltar](#)

b) O que é um Software grátis?

Conforme dito na pergunta "[O que é um software Livre?](#)", há diferença entre software livre e software grátis. O software gratuito são os que podem ser obtidos gratuitamente mas que não podem ser modificados.

Seu uso geralmente é permitido pelos fabricantes para uso em computadores pessoais.

[Voltar](#)

c) Quais os softwares instalados no meu computador?

A UEPB provê as máquinas com os programas básicos para o bom funcionamento da mesma. Tais programas incluem O Sistema Operacional Windows, algumas máquinas com o Linux, o pacote da Microsoft Office (incluindo Word, Excell, Acess e PowerPoint) e também o BROffice (Pacote de programas semelhantes ao MSOffice distribuído gratuitamente na Internet) e um programa de Anti-vírus.

[Voltar](#)

d) O que fazer para instalar um programa específico em meu computador?

Todo pedido de serviços, seja ele de qualquer ordem deve ser solicitado através do sistema SMSI.

[Voltar](#)

EDITOR DE TEXTO: MS WORD

- a) Toda vez que imprimo um documento no Word sai uma página em branco. Que fazer para eliminar isso?
- b) Ao tentar imprimir um documento a impressora pede um tamanho de papel que não tenho. O que fazer?

- c) Quando tento imprimir um documento, o Microsoft Word para de responder. E agora?
- d) O Microsoft Word da a seguinte mensagem de erro “O Microsoft Word encontrou um problema e precisa ser fechado. Pedimos desculpas pelo inconveniente”, e fecha. E agora?
- e) Quando imprimo o layout da página não é impresso como eu o vejo. Por quê?
- f) Quando imprimo um documento com cabeçalho ou rodapé eles não são impressos ou são apenas parcialmente impressos. O que fazer?
- g) Quando a impressão é feita a partir do modo de exibição de layout de leitura, as páginas impressas são diferentes daquelas exibidas em tela. Por quê?
- h) Estou usando um Fonte no Word, mas ela não aparece no documento. Por quê?
- i) O que é marca d'água?
- j) As marcas d'água não aparecem em todas as páginas do documento impresso. Por quê?
- k) Posso imprimir só uma parte de meu documento?
- l) Posso imprimir várias páginas em uma só folha de papel?
- m) Como fazer para que usuários de versões anteriores à minha do Word possam abrir meus documentos?
- n) Como posso criar um cartão de visita no Word?
- o) O que são Teclas de Atalho e para que servem?

- p) Como salvar um documento de tal maneira que ele possa ser impresso por qualquer impressora?
- q) Quando imprimo um documento com elementos gráficos esses não são impressos. Por quê?
- r) Por quê o Word trava repentinamente ou "congela", após a abertura? O que fazer?
- s) Quando tento imprimir um envelope nada acontece. O que fazer?
- t) Perdi meu documento feito no Word, posso recuperá-lo?
- u) Meu arquivo do Word está danificado, e agora? É possível recuperá-lo?
- v) Meu arquivo do Word está danificado, e agora? É possível recuperá-lo?
- w) Como configurar o Word para evitar perda de documentos digitados, caso haja interrupção de energia?
- x) A barra de Ferramentas do Word desapareceu. Como fazê-la voltar?
- y) Resolução de problemas com Impressão de tabelas feita no Word.
- z) Posso Imprimir várias cópias de uma só página (ou páginas) durante a impressão de um documento?

[Voltar](#)

a) **Toda vez que imprimo um documento no Word sai uma página em branco. Que fazer para eliminar isso?**

Cada parágrafo no Word é marcado com um símbolo, esse símbolo normalmente é oculto, mas o usuário pode escolher mostrá-lo. O Word insere este símbolo quando você pressiona ENTER para finalizar o parágrafo. Às vezes durante a digitação alguns parágrafos em branco escapam para a última página e durante a impressão o Word assume que há ainda algo para imprimir e por isso envia a informação "contida" na última página, que sai em branco. Verifique se esse é o seu caso.

Para exibir as marcas de parágrafo clique em Mostrar/Ocultar Marca de parágrafo Imagem de botão na barra de ferramentas (barra de ferramentas: uma barra com botões e opções que podem ser usadas para executar comandos. Para exibir uma barra de ferramentas, clique em Personalizar no menu Ferramentas e, em seguida, clique na guia Barras de Ferramentas.) padrão. Se você vir marcas de parágrafo sem texto na última página do documento, delete-as. Depois, clique em Visualizar Impressão Imagem de botão na barra de ferramentas Padrão para ver como o documento será impresso e verificar se a página em branco no fim do documento desapareceu.

[Voltar](#)

b) **Ao tentar imprimir um documento a impressora pede um tamanho de papel que não tenho. O que fazer?**

Você pode estar imprimindo um documento criado com uma versão em um idioma diferente do Microsoft Word e formatado para um tamanho de papel diferente.

Para fazer com que o Word formate o documento para o tamanho de papel da impressora somente para essa sessão de impressão, clique em Imprimir no menu Arquivo. Em Zoom, selecione o tamanho de papel que deseja usar na caixa Ajustar ao tamanho do papel. O Word ajustará a página para caber no tamanho de papel escolhido, de modo semelhante ao recurso de redução/ampliação de uma máquina de fotocópia.

Se o documento foi originalmente criado para o tamanho de papel A4 e você estiver imprimindo no tamanho Carta, ou vice-versa, também é possível especificar que o Word sempre ajuste os documentos da forma apropriada. No menu Ferramentas, clique em Opções e, em seguida, clique na guia Imprimir. Marque a caixa de seleção Redimensionamento para papel A4/Carta.

[Voltar](#)

c) **Quando tento imprimir um documento, o Microsoft Word para de responder. E agora?**

Se você tem direitos de administrador, tente obter um driver de impressora atualizado do fabricante da impressora na internet e instale-o. Caso contrário solicite a ajuda do Help-desk.

[Voltar](#)

d) **O Microsoft Word dá a seguinte mensagem de erro “O Microsoft Word encontrou um problema e precisa ser fechado. Pedimos desculpas pelo inconveniente”, e fecha. E agora?**

Esse problema pode ocorrer se você enviar, com o Word, vários arquivos para um destinatário de correio como anexos, bem como o nome do

arquivo de segundo que você envia é maior do que o nome do arquivo primeiro. A mensagem de erro aparece quando você tenta enviar um terceiro arquivo como um anexo. Para contornar este problema, enviar o documento com o nome longo arquivo antes de enviar o documento com o nome de arquivo mais curto.

[Voltar](#)

e) **Quando imprimo o layout da página não é impresso como eu o vejo. Por quê?**

Você pode estar imprimindo um documento criado com uma versão em um idioma diferente do Microsoft Word e formatado com um tamanho de papel diferente.

Para fazer com que o Word formate o documento para o tamanho de papel da impressora somente para essa sessão de impressão, clique em Imprimir no menu Arquivo. Em Zoom, selecione o tamanho de papel que deseja usar na caixa Ajustar ao tamanho do papel. O Word ajustará a página para caber no tamanho de papel escolhido, de modo semelhante ao recurso de redução/ampliação de uma máquina de fotocópia.

[Voltar](#)

f) **Quando imprimo um documento com cabeçalho ou rodapé eles não são impressos ou são apenas parcialmente impressos. O que fazer?**

Você pode ter colocado o texto na área da página que não pode ser impressa. Consulte o manual da impressora para ver a distância mínima da extremidade do papel em que sua impressora pode imprimir.

No menu Arquivo, clique em Configurar página e, em seguida, clique na guia Layout. Em A partir da margem, insira um valor maior do que a configuração de margem mínima da impressora.

[Voltar](#)

g) **Quando a impressão é feita a partir do modo de exibição de layout de leitura, as páginas impressas são diferentes daquelas exibidas em tela. Por quê?**

As páginas representadas no modo de exibição de layout de leitura (modo de exibição layout de leitura: um modo de exibição criado para ler documentos em uma tela de computador. O documento é redimensionado para caber na tela e a maioria das barras de ferramentas são removidas, mas os comandos ficam disponíveis para que você possa navegar, fazer comentários e pesquisar palavras.) foram criadas de modo a ajustar-se à tela; elas não representam as páginas como você as veria impressas. Para exibir as páginas com a aparência da impressão, clique em Página Real Imagem de botão na barra de ferramentas Layout de Leitura.

[Voltar](#)

h) **Estou usando um Fonte no Word, mas ela não aparece no documento. Por quê?**

A fonte pode não estar disponível no computador ou na impressora.

Você pode alterar a fonte que o Word usa para substituir a fonte não disponível. Execute os seguintes passos:

1. No menu Ferramentas, clique em Opções e na guia “Compatibilidade”.
2. Clique em Substituição de fonte.
3. Em Substituições de fonte, clique no nome da fonte que está faltando em Fonte ausente.
4. Na caixa Fonte substituída, clique em outra fonte.

[Voltar](#)

i) **O que é marca d'água?**

Marca d'água: qualquer elemento gráfico ou texto, como "Confidencial" que, quando impresso, é exibido por cima ou por baixo de um texto do documento existente.

[Voltar](#)

j) **As marcas d'água não aparecem em todas as páginas do documento impresso. Por quê?**

As marcas d'água não aparecerão em todas as páginas se você alterar o cabeçalho ou rodapé de parte do documento. Por exemplo, a primeira página pode ter um cabeçalho ou um rodapé exclusivo, ou não ter o cabeçalho ou rodapé. Ou então, o documento pode conter cabeçalhos e rodapés diferentes em páginas pares e ímpares ou em determinadas seções. Você pode verificar se o documento contém seções lendo a barra de status na parte inferior da tela. Se você reinserir a marca d'água, ela deverá aparecer em todas as páginas do documento.

[Voltar](#)

k) **Posso imprimir só uma parte de meu documento?**

Sim. Utilize o menu Arquivo e escolha, Imprimir. Na opção, "Intervalo de páginas," especifique a parte do documento que você deseja imprimir.

Se clicar em Páginas, você também deverá inserir os números ou intervalos de páginas que deseja incluir, ou ambos.

Observação: Você também pode selecionar a parte do documento que deseja imprimir.

Clique em Imprimir no menu Arquivo e, em seguida, clique em Seleção.

[Voltar](#)

l) Posso imprimir várias páginas em uma só folha de papel?

Sim. Para ver melhor o layout de um documento com várias páginas, você poderá imprimir diversas páginas em uma folha de papel. Para fazer isso, o Microsoft Word reduz as páginas aos tamanhos apropriados e agrupa as mesmas na folha. Execute os seguintes passos:

1. No menu Arquivo, clique em Imprimir.
2. Em Zoom, clique na opção desejada na caixa Páginas por folha.

Por exemplo, para imprimir um documento de quatro páginas em uma folha, clique em 4 páginas.

[Voltar](#)

m) Como fazer para que usuários de versões anteriores à minha do Word possam abrir meus documentos?

Se você é um usuário do Word 2003, mas alguns de seus colegas ainda estão usando o Word 2002 ou mesmo o Word 97, você pode compartilhar seus documentos com eles se você os salvar no formato padrão de documento do Word. O Word 2003 salva seus documentos no formato próprio, mas você pode desativar recursos que não tem suporte para versões anteriores.

Se você não quiser fazer isso (desativar esses recursos) toda vez que você salvar um documento, você pode configurar para que o Word salve

automaticamente seus novos documentos no formato correto. Siga esses passos:

1. Vá para Ferramentas; Opções.
2. Clique na guia Salvar.
3. Sob o formato padrão, clique o drop-down arrow no "Salvar arquivos do Word como" e selecione Documento do Word 97-2003 (*. doc).
4. Clique em OK.

Quando você salvar seu documento do Word 2003, você receberá um aviso da caixa de diálogo que algumas das características que você usou pode não estar disponível nas versões anteriores. Clique em Sim para salvar no formato padrão que você vai compartilhar com os outros usuários.

[Voltar](#)

n) **Como posso criar um cartão de visita no Word?**

É simples criar e imprimir cartões de visita com uma aparência profissional no Microsoft Word. (Válido para o Word 2000, as versões mais recentes talvez tenham simplificado alguns passos).

Na verdade, é tão simples quanto criar uma etiqueta de endereçamento. Basta comprar papel personalizado próprio para cartão de visita e usar o comando Envelopes e Etiquetas (menu Ferramentas) para criar os cartões. Vejamos:

1. Em um documento em branco do Word, digite o texto exatamente como você deseja que ele apareça no cartão de visita. Por exemplo:

João da Silva

Rua Bela, 123, grupo 100 Campina Grande PB 58.423-060

Trabalho 3322-3344 Residência 3322-3355

Você também pode inserir clip-art ou WordArt na sua criação. Talvez seja necessário redimensionar a arte para que fique dentro do tamanho padrão de cartão de visita (5 por 8,75 polegadas).

2. No menu Editar, clique em Selecionar Tudo.
3. No menu Ferramentas, clique em Envelopes e Etiquetas e, em seguida, clique na guia Etiquetas.
4. Clique em Opções.
5. Na lista Etiquetas, clique no tipo de etiqueta que deseja usar.
6. Na lista Número de série, clique no número de série do cartão de visita apropriado.

Essa lista será alterada se você clicar em um item diferente na lista Etiquetas.

7. Clique em OK.
8. Na caixa de diálogo Envelopes e Etiquetas, execute um dos procedimentos a seguir:

* Para imprimir um ou mais cartões, insira uma folha de papel-cartão na impressora e clique em Imprimir.

* Para salvar uma folha de cartões para edição ou impressão posterior, clique em Novo Documento.

Dica: A melhor maneira de ver a aparência que o cartão terá e certificar-se de que ele esteja posicionado e formatado corretamente antes de usar

o papel-cartão, é imprimi-lo inicialmente em uma folha em branco de papel normal.

[Voltar](#)

o) **O que são Teclas de Atalho e para que servem?**

As teclas de atalho ajudam o usuário a executar determinadas tarefas sem a necessidade de utilizar o mouse. Elas podem ajudá-lo a evitar o uso de menus e executar comandos diretamente. Você pode usar teclas de atalho de maneiras diferentes no Word, desde para acessar comandos e botões da barra de ferramentas até para repetir sua última ação. Às vezes, as teclas de atalho aparecem listadas ao lado do nome do comando nos menus do Word. Por exemplo, no menu Editar, o comando Localizar mostra o atalho CTRL+L. Além da rapidez em executar tais tarefas, os atalhos diminuem a necessidade de de "clique" minimizando expressivamente o risco de L.E.R. em ambientes de trabalho, notadamente para as pessoas que digitam a maior parte do tempo de seu trabalho. a seguir algumas Teclas de Atalhos úteis no Word. O usuário pode também criar o hábito de personalizar suas próprias teclas de atalho, pois as mesmas são passíveis de criação e de modificação.

Atividade

Teclas de Atalho

Repetir a última ação	F4
Localizar e substituir	CTRL+L
Ir para a página, seção, linha etc.	CTRL+Y
Excluir uma palavra	CTRL+BACKSPACE
Alterar maiúsculas e minúsculas	SHIFT+F3
Negrito	CTRL+N
Itálico	CTRL+I
Ir para o início do documento	CTRL+HOME
Ir para o fim do documento	CTRL+END

Selecionar até o início do documento	CTRL+SHIFT+HOME
Selecionar até o fim do documento	CTRL+SHIFT+END
Abrir o dicionário de sinônimos	SHIFT+F7
Inserir um Hyperlink	CTRL+K
Selecionar tudo	CTRL+T
Copiar	CTRL+C
Colar	CTRL+V
Desfazer	CTRL+Z
Salvar	CTRL+B
Imprimir	CTRL+P
Abrir	CTRL+O

[Voltar](#)

p) **Como salvar um documento de tal maneira que ele possa ser impresso por qualquer impressora?**

Salvando-o em um arquivo. Quando você imprime um documento em um arquivo em vez de em sua impressora, ele é salvo em um formato que pode ser usado por uma impressora diferente.

Por exemplo, se desejar que seu documento seja impresso por um serviço de impressão comercial que utilize impressoras de resoluções mais altas, você poderá imprimir o documento em um arquivo e levar esse arquivo em um cd/pen-driver, para ser impresso ou enviá-lo por e-mail.

Observação: Ao imprimir em um arquivo, é necessário primeiro que você determine a impressora — por exemplo, uma impressora PostScript — que imprimirá o arquivo.

1. No menu Arquivo, clique em Imprimir.

2. Na caixa Nome, clique na impressora que você usará para imprimir o arquivo.
3. Marque a caixa de seleção Imprimir para arquivo e clique em OK.
4. Na caixa Nome do arquivo, na caixa de diálogo Imprimir para arquivo, digite o nome de um arquivo.

Quando você imprime em um arquivo, o Microsoft Word preserva as todas as informações como, por exemplo, quebras de página, quebras de linha e o espaçamento entre as fontes.

[Voltar](#)

q) **Quando imprimo um documento com elementos gráficos esses não são impressos. Por quê?**

Verifique algumas das sugestões abaixo para tentar solucionar seu problema.

- x Você pode estar imprimindo no modo de rascunho. Para imprimir as bordas e elementos gráficos no documento, clique em Opções no menu Ferramentas, clique na guia Imprimir e desmarque a caixa de seleção Rascunho.
- x Certifique-se de que a opção Objetos de desenho, que imprime elementos gráficos, esteja marcada. No menu Ferramentas, clique em Opções, clique na guia Imprimir e marque a caixa de seleção Objetos de desenho.
- x Você pode estar tentando imprimir os códigos de campos para um elemento gráfico vinculado em vez de imprimir o elemento propriamente dito. No menu Ferramentas, clique em Opções e, em seguida, clique na guia Imprimir. Desmarque a caixa de seleção Códigos de campo.

- × Por último, o Microsoft Word ou o sistema operacional pode estar com pouca memória. Siga um ou mais destes procedimentos:
- × Saia de quaisquer outros programas que você esteja executando.
- × Salve o documento que deseja imprimir e feche as janelas que estejam abertas.
- × Alterne para o modo de exibição de layout de impressão (modo de exibição de layout de impressão: um modo de exibição de um documento ou outro objeto da forma como ele aparecerá quando for impresso. Por exemplo, itens como cabeçalhos, notas de rodapé, colunas e caixas de texto aparecem em suas posições reais.). No menu Ferramentas, clique em Opções, clique na guia Visualizar e desmarque as caixas de seleção Espaços reservados a imagens, Barra de status, Régua vertical, Barra de rolagem horizontal e Barra de rolagem vertical.
- × Alterne para o modo de exibição normal (modo de exibição normal: um modo de exibição que mostra a formatação do texto e um layout de página simplificado. O modo de exibição Normal é conveniente para a maior parte das tarefas de edição e formatação). No menu Ferramentas, clique em Opções e, em seguida, clique na guia Exibir. Na caixa Largura da Área de Estilos, digite 0 (zero).
- × Oculte as barras de ferramentas. No menu Exibir, clique em Barras de ferramentas e desmarque todas as caixas de seleção.
- × Saia do Word e reinicie-o.

*Se ainda não resolveu, reinicie o computador.

[Voltar](#)

r) **Por quê o Word trava repentinamente ou "congela", após a abertura? O que fazer?**

Existem três prováveis culpados:

- o modelo Normal.dot,
- uma atualização (add-in) feita no programa, ou
- dados-chave em seu registro, corrompidos.

Além disso, estranhos arquivos temporários podem contribuir para o aparecimento desses problemas.

Sempre que você abre um documento, o Word cria um arquivo temporário para armazenar diversas informações sobre o documento. Word normalmente exclui esses arquivos temporários quando se fecha o documento, mas eles podem, por algum motivo, não serem apagados pelo Word e, às vezes, causar sérios problemas quando o Word falha. Por isso, é recomendável excluir esses arquivos periodicamente.

A maneira mais fácil de apagar os arquivos temporários é usando o Windows Explorer. Veja como proceder a seguir:

1. Feche qualquer aplicativo do Windows que esteja sendo executado.
2. No Windows Explorer, clique em um ponto vazio na barra de tarefas e pressione F3 para abrir o recurso de busca no Windows Explorer.
3. Certifique-se de selecionar o seu disco rígido principal e selecione "Incluir subpastas".
4. Digite *.tmp, ~*.do ?;~*.Wbk, na caixa de nome, como mostrado na figura W.1:

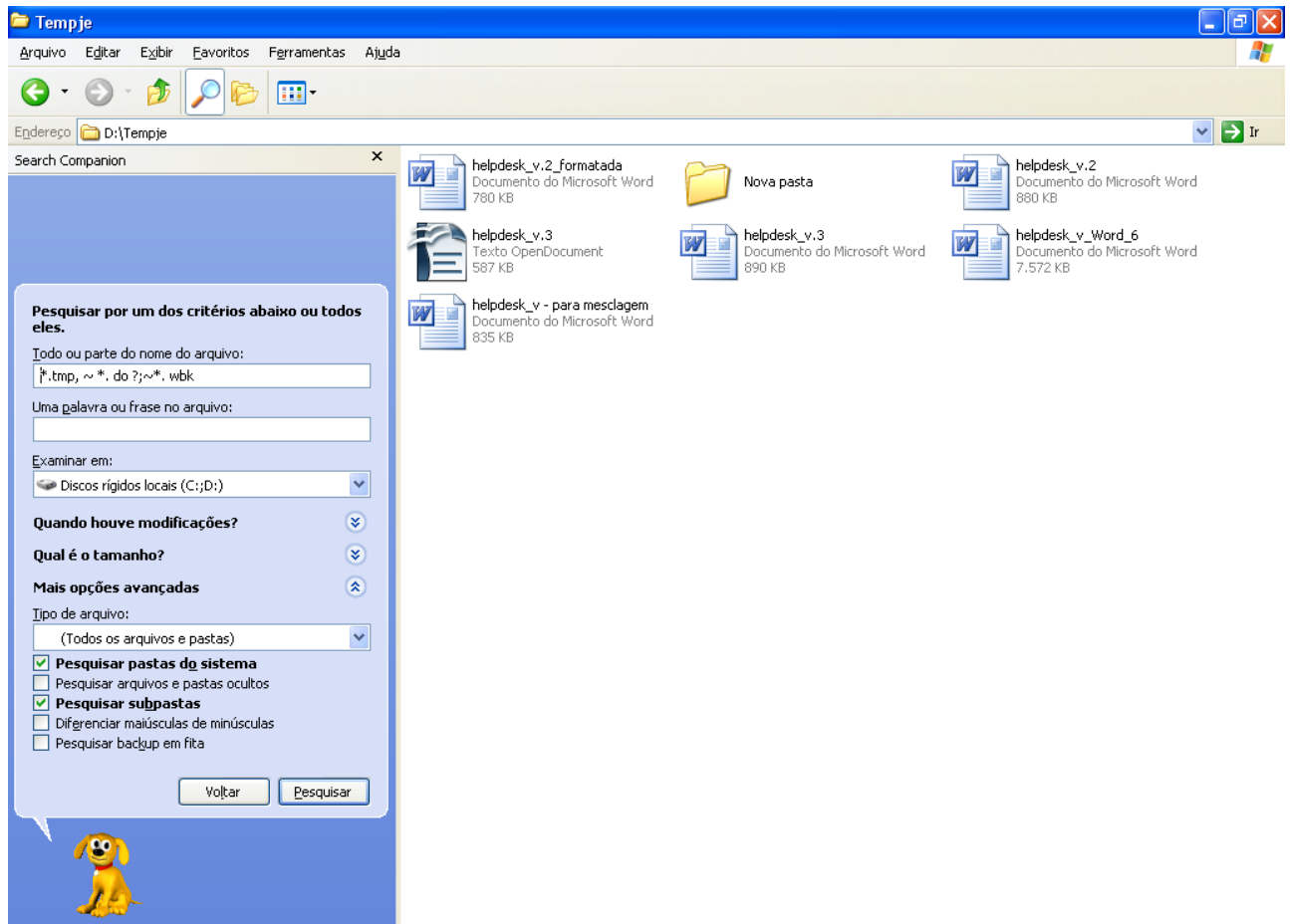


Figura W.1

Clique no botão Procurar.

5. Exclua (delete) os arquivos listados nos resultados da pesquisa.

Entretanto, caso após a exclusão desses arquivos o problema ainda persistir, registre esse problema no Helpdesk, conforme procedimentos padronizados.

[Voltar](#)

s) **Quando tento imprimir um envelope nada acontece. O que fazer?**

Em primeiro lugar verifique se a impressora está ligada e se está conectada ao computador, caso seja uma impressora local.

a) Verifique nas configurações da impressora do Microsoft Word se a impressora selecionada é a mesma que você está usando. No menu

Arquivo, clique em Imprimir e, em seguida, clique no nome da impressora que deseja usar na caixa Nome.

Se o problema não foi resolvido, execute os passos seguintes:

b) Determine se a configuração da impressora no Windows está correta usando a Solução de problemas de impressão do Windows.

1. No Windows, clique em Iniciar e em "Painel de controle".
2. Clique em "Impressoras e aparelhos de fax"
3. Na tela do lado direito, escolha "Solucionar problemas de impressão".
4. Siga as instruções da Solução de problemas de impressão.

➤ Se a configuração da impressora do Microsoft Windows parecer correta, após seguir todos os passos sugeridos pelo Centro de ajuda e suporte e o problema ainda não foi resolvido, entre em contato com o Helpdesk.

[Voltar](#)

t) Perdi meu documento feito no Word, posso recuperá-lo?

Documentos do Microsoft Office Word podem ser perdidos em determinadas situações. Por exemplo, o documento talvez seja perdido se ocorrer um erro que force o Word a ser encerrado, se houver uma interrupção de energia enquanto estiver editando ou se você fechar o documento sem salvar as alterações.

Algumas Observações:

- Todo o documento pode ter sido perdido se você não salvou o documento recentemente.
- Se você salvou o documento, talvez tenha perdido somente as alterações efetuadas desde a última vez em que o documento foi salvo.
- Alguns documentos perdidos talvez não possam ser recuperados.

Para tentar recuperar o documento perdido use os seguintes métodos na ordem apresentada abaixo, conforme for mais apropriado para a sua situação. Os procedimentos abaixo descritos são longos, tenha paciência e siga-os conforme mencionado, é melhor tentar recuperar seu documento que digitá-lo todinho de novo!

Como há diversas versões do Windows, as seguintes etapas podem ser diferentes no computador. Se este for o caso, consulte a documentação do produto para concluir as seguintes etapas.

1. Procurar pelo documento original

1. Clique em Iniciar e em Pesquisar.
2. Clique em Todos os arquivos e pastas em Assistente de busca à esquerda no Microsoft Windows Explorer.
3. Na caixa Todo ou parte do nome do arquivo:, digite o nome do arquivo que deseja encontrar.
4. Na caixa Examinar, clique em Meu computador e em Pesquisar.

Se o arquivo não for exibido no painel de resultados, prossiga com as seguintes etapas para pesquisar em todos os documentos do Word.

5. Na caixa Todo ou parte do nome do arquivo:, digite *.doc e em Pesquisar.

Se o arquivo não for exibido no painel de resultados, vamos procurar na Lixeira.

6. Para exibir a Lixeira, execute as seguintes etapas:

- ◆ Na Área de trabalho, clique duas vezes em Lixeira.
- ◆ No menu Exibir, clique em Detalhes.
- ◆ No menu Exibir, clique em Organizar ícones e clique em Data de exclusão.
- ◆ Role pelos arquivos.

Se você encontrar o documento que estava procurando, clique com o botão direito do mouse no documento e em Restaurar. Isto retornará o documento ao seu local original.

Se o arquivo não for exibido na lixeira, vamos procurar no back-up do Word.

7. Pesquisar arquivos de back-up do Word

Essa opção só será válida se a configuração Criar sempre back-up estiver selecionada porque assim, talvez exista uma cópia de back-up do arquivo.

Para localizar a configuração Criar sempre back-up, execute uma das seguintes ações:

- ◆ No Microsoft Office Word 2007, clique no Botão do Microsoft Office, em Opções do Word e em Avançado. A configuração Criar sempre back-up está na seção Salvar.
- ◆ No Microsoft Office Word 2003, clique em Opções no menu Ferramentas. A configuração “Criar sempre back-up” está na guia Salvar.

Para encontrar a cópia de back-up do arquivo, execute estas etapas:

- ◆ Localize a pasta na qual você salvou o arquivo que está faltando.
- ◆ Procure por arquivos com a extensão .wbk. Se não houver um arquivo .wbk localizado na pasta original, execute as seguintes etapas para pesquisar por arquivos .wbk no computador:
 - Clique em Iniciar e em Pesquisar.
 - Clique em Todos os arquivos e pastas em Assistente de busca à esquerda no Windows Explorer.
 - Na caixa Todo ou parte do nome do arquivo:, digite *.wbk.
 - Na caixa Examinar, clique em Meu computador e em Pesquisar.

Se encontrar arquivos com o nome "back-up of" seguido do nome do arquivo que está faltando, execute as seguintes etapas para recuperá-lo:

Inicie o Word e execute uma das seguintes ações:

- ◆ No Word 2007, clique em Botão do Microsoft Office, em Abrir, em Todos os arquivos *.* na caixa Arquivos do tipo, localize e selecione o arquivo e clique em Abrir.
- ◆ No Word 2003, clique em Abrir do menu Arquivo, clique em Todos os arquivos *.* na caixa Arquivos do tipo, localize e selecione o arquivo e clique em Abrir.

- ◆ Se após executar esses passos o arquivo não possa ser recuperado, forçaremos o Word a recuperá-lo.

Forçar o Word a tentar recuperar o arquivo

Ao selecionar a opção Salvar informações de Auto Recuperação a cada, o Word cria um arquivo de Auto Recuperação temporário que inclui as últimas alterações no documento. O Word procura por arquivos de Auto Recuperação sempre que é iniciado e exibe todos os arquivos encontrados no painel de tarefas Recuperação de documentos. As versões mais recentes do Word exibem o painel de Recuperação.

Para localizar a opção Salvar informações de Auto Recuperação a cada, execute uma das seguintes ações:

- ◆ No Word 2007, clique no Botão do Microsoft Office, em Opções do Word e em Salvar. A opção “Salvar informações de Auto Recuperação” a cada está na seção Salvar documentos.
- ◆ No Word 2003, clique em Opções no menu Ferramentas. A opção Salvar informações de Auto Recuperação a cada está na guia Salvar.

Também é possível forçar o Word a tentar recuperar um documento ao abri-lo. Para fazer isto, execute uma das seguintes ações:

- ◆ No Word 2007, clique no Botão do Microsoft Office, em Abrir, marque o documento do Word, clique na seta do botão Abrir e em Abrir e reparar.
- ◆ No Word 2003, clique em Abrir do menu Arquivo, marque o documento do Word, clique na seta do botão Abrir e em Abrir e reparar.

Caso o Word não possa recuperar o arquivo, nós tentaremos fazê-lo manualmente.

Para pesquisar em arquivos de Auto Recuperação, execute as seguintes etapas:

1. Clique em Iniciar e em Pesquisar.
2. Clique em Todos os arquivos e pastas em Assistente de busca à esquerda no Windows Explorer.
3. Na caixa Todo ou parte do nome do arquivo:, digite *.ASD.
4. Na caixa Examinar, clique em Meu computador.
5. Clique em Pesquisar.

Se encontrar arquivos com a extensão .asd, execute as seguintes etapas:

- ◆ Inicie o Word.
- ◆ Execute uma das seguintes ações:
 - * No Word 2007, clique no Botão do Microsoft Office e em Abrir.
 - * No Word 2003, clique em Abrir no menu Arquivo.
- ◆ Na lista Arquivos do tipo, clique em Todos os arquivos *.*.
- ◆ Localize e selecione o arquivo .asd.
- ◆ Clique em Abrir.
- ◆ Reinicie o computador.
- ◆ Inicie o Word.

Se o Word encontrar o arquivo de Auto Recuperação, o painel de tarefas Recuperação de documentos é aberto no lado esquerdo da tela e o documento que está faltando é listado como nome do documento [Original] ou como nome do documento [Recuperado].

Se isto ocorrer, execute uma das seguintes ações:

- ◆ No Word 2007, clique duas vezes no arquivo no painel de tarefas Recuperação de documentos, clique no Botão Microsoft Office, em Salvar como e salve o documento como um arquivo .docx.
- ◆ No Word 2003, clique duas vezes no arquivo no painel de tarefas Recuperação de documentos, clique em Salvar como no menu Arquivo e salve o documento como um arquivo .doc.

Observação: Se você encontrar um arquivo de Auto Recuperação no painel Recuperação mas ele não é aberto corretamente, consulte a seção "[Como solucionar problemas em documentos danificados](#)" deste artigo para obter mais informações sobre como abrir arquivos danificados.

Pesquisar arquivos temporários

Se os métodos anteriores não encontrarem o arquivo, tente recuperar arquivos temporários. Para fazer isto, execute as seguintes etapas:

1. Clique em Iniciar e em Pesquisar.
2. Clique em Todos os arquivos e pastas em Assistente de busca à esquerda no Windows Explorer.
3. Na caixa Todo ou parte do nome do arquivo:, digite *.TMP.
4. Na caixa Examinar, clique em Meu computador.
5. Clique em Quando houve modificações?.
6. Clique em Especificar datas, digite as datas de e até para incluir o período de tempo desde que você abriu o arquivo pela última vez.
7. Clique em Pesquisar.
8. No menu Exibir, clique em Detalhes.

9. No menu Exibir, clique nos ícones “Organizar” e em “Modificado em”.
10. Role pelos arquivos, procure por arquivos que correspondam às últimas datas e vezes em que você editou o documento.

Se você encontrar o documento que está procurando, consulte a seção ["Como solucionar problemas em documentos danificados"](#) deste artigo para obter mais informações sobre como recuperar informações do arquivo.

Pesquisar arquivos ~

Alguns nomes de arquivos temporários começam com o símbolo de til (~). Para encontrar esses arquivos, execute as seguintes etapas:

1. Clique em Iniciar e em Pesquisar.
2. Clique em Todos os arquivos e pastas em Assistente de busca à esquerda no Windows Explorer.
3. Na caixa Todo ou parte do nome do arquivo:, digite ~*.*.
4. Na caixa Examinar, clique em Meu computador.
5. Clique em Quando houve modificações?.
6. Clique em Especificar datas, digite as datas de e até para incluir o período de tempo desde que você abriu o arquivo pela última vez.
7. Clique em Pesquisar.
8. No menu Exibir, clique em Detalhes.
9. No menu Exibir, clique em Organizar ícones e em Modificado em.
10. Role pelos arquivos, procure por arquivos que correspondem às últimas datas e vezes em que você editou o documento.

Se você encontrar o documento que está procurando, consulte a seção "[Como solucionar problemas em documentos danificados](#)" deste artigo para obter mais informações sobre como recuperar informações do arquivo.

[Voltar](#)

u) **Meu arquivo do Word está danificado, e agora? É possível recuperá-lo?**

O Word tenta recuperar automaticamente um documento danificado ao detectar um problema no arquivo.

Também é possível "forçar" o Word a tentar recuperar um documento ao abri-lo.

Para fazer isto, execute as seguintes etapas:

1. Execute uma das seguintes ações:
 - * No Word 2007, clique no Botão do Microsoft Office e em Abrir.
 - * No Word 2003, clique em Abrir no menu Arquivo.
2. Na lista Arquivos do tipo, clique em Todos os arquivos *.*.
3. Na caixa de diálogo Abrir, selecione o documento.
4. Aponte para a seta no botão Abrir e clique em Abrir e reparar.

[Voltar](#)

v) **Como configurar o Word para evitar perda de documentos digitados, caso haja interrupção de energia?**

Clique no Botão do Microsoft Office . e clique em Opções do Word.

- Clique em Salvar.

- Marque a caixa de seleção Salvar informações de Auto Recuperação a cada “*tantos*” minutos.
- Na lista minutos, especifique a frequência com que você deseja que o programa salve seus dados e o estado do programa.

Dica: A quantidade de novas informações que o arquivo recuperado contém depende da frequência com que o programa do Microsoft Office salva o arquivo de recuperação. Por exemplo, se o arquivo de recuperação for salvo somente a cada 15 minutos, seu arquivo recuperado não irá conter seus últimos 14 minutos de trabalho antes da ocorrência da falta de energia ou problema semelhante.

[Voltar](#)

w) **A barra de Ferramentas do Word desapareceu. Como fazê-la voltar?**

Veja aqui algumas razões para isso ocorrer e como solucionar esses problemas:

1. Você pode, acidentalmente, ter colocado seu monitor para ver a tela inteira, e neste modo ele não mostra as barras de ferramentas, então a primeira coisa a fazer é teclar a tecla Escape em seu teclado e se você estiver no modo de tela cheia, isso irá voltar para o modo normal e as barras de ferramentas estará de volta.
2. Se isso não resolveu, vá ao menu Exibir e selecione Barras de Ferramentas. Isto irá mostrar a sua lista de barras de ferramentas. Certifique-se de ambos Padrão e Formatação são verificados.
3. Se a barra de ferramentas está selecionada para ser mostrada, mas ainda não aparece em sua tela, você pode ir para o menu Ferramentas e clique em Personalizar. De lá, clique na guia Barras de Ferramentas

e selecione a barra que está faltando na lista e aperte o botão Reset para ver se ele volta.

4. No entanto, se é sua barra de Menu que está em faltando (a que mostra Arquivo, Editar, Exibir, etc), obviamente você não pode ir a qualquer menu para consertá-lo ... ou se nenhuma das sugestões acima trazer de volta as barras de ferramentas ... então a sua pasta de dados no registo do Windows provavelmente está corrompido. Como lidar com o registro é tarefa para usuários avançados, sugerimos anotar seu pedido no Help-desk, conforme recomendado.

[Voltar](#)

x) **Resolução de problemas com Impressão de tabelas feita no Word.**

- Antes de Fazer a Tabela, no Word entre em:

- 1 Ferramentas;
- 2 Opções;
- 3 Compatibilidade;
- 4 Selecionar dois itens:
 - 4.i. Usar a régua da impressora para formatar o documento.
 - 4.ii. Usar regras de borda do Word.
- 5 Ok.

[Voltar](#)

y) **Posso Imprimir várias cópias de uma só página (ou páginas) durante a impressão de um documento?**

Sim. Para imprimir várias cópias de uma página ou de páginas, use o controle de páginas na seção “Intervalo de páginas”. Você provavelmente já usa esse recurso para imprimir páginas específicas quando você não quiser imprimir o documento inteiro. Você também pode usá-lo para imprimir várias páginas. Por exemplo, vamos supor que você deseja imprimir uma cópia da página 1, duas cópias da página 2, três cópias da

página 3, e em seguida, 1 cópia das páginas restantes de um documento de sete páginas. Usando o controle de páginas, você pode facilmente cumprir este requisito:

1. A partir do menu Arquivo, selecione Imprimir. (No Word 2007, clique no botão Office) e escolha Imprimir
2. Na seção Intervalo de páginas, digite o seguinte no controle de Páginas: 1, 2, 2, 3, 3, 3, 4-7. (Figura W.2.)

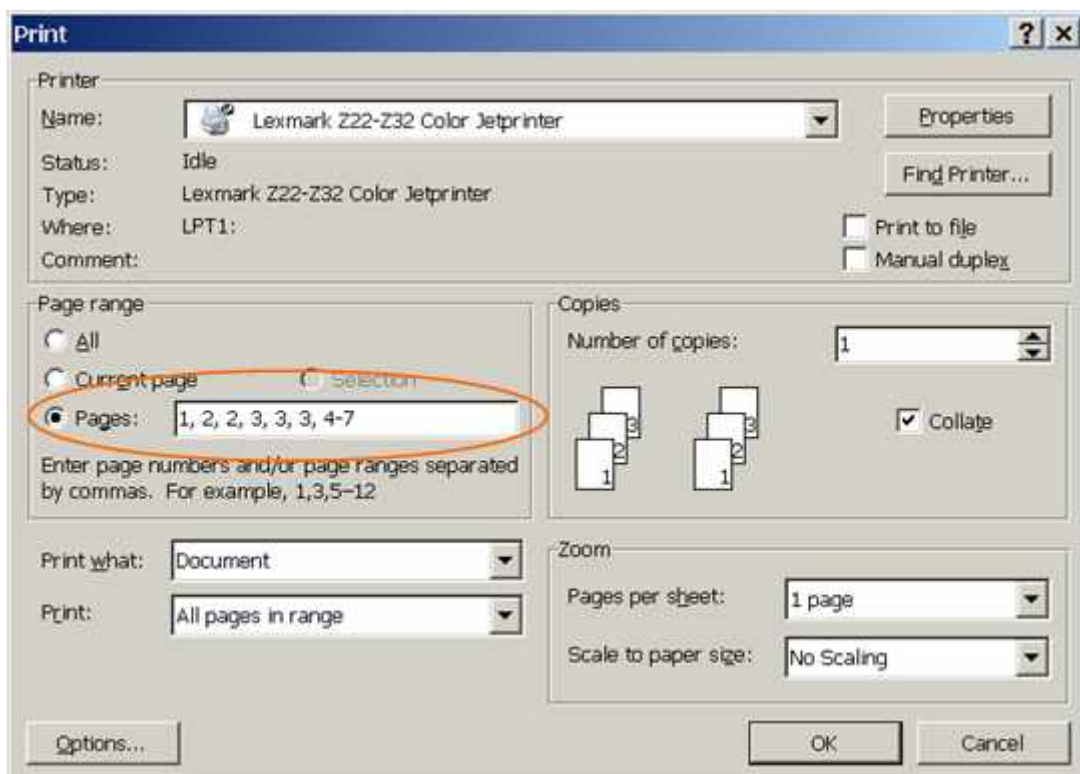


Figura W.2

3. Clique em OK.

Este truque é para as situações onde você precisa apenas de algumas cópias extra de um ou mais páginas, mas nem todas as páginas, no mesmo documento. Ao repetir os números de página apropriados, você pode controlar o número de cópias impressas para páginas individuais.

Especificamente, digite o número da página para cada cópia que você precisa. O componente 4-7 irá imprimir uma cópia das páginas 4, 5, 6 e 7, a página 2 será impressa duas vezes e a página 3, três vezes.

[Voltar](#)

Rede

- a) [O Que é uma Rede de computadores?](#)
- b) [O que é uma Rede Local?](#)
- c) [Quais as vantagens de se ter uma rede local ?](#)
- d) [Existem regras para usuários de um rede de computadores?](#)
- e) [Estou protegido ao trabalhar numa rede de computadores?](#)
- f) [Existem regras para confeccionar uma senha?](#)
- g) [Qual a melhor maneira de transferir/transportar meus arquivos?](#)
- h) [Como compartilhar na rede uma Impressora?](#)

[Voltar](#)

a) O Que é uma Rede de computadores?

Uma rede de computadores são estruturas físicas (equipamentos) e lógicas (programas, protocolos) que permitem que dois ou mais computadores possam compartilhar suas informações entre si. Não apenas as informações podem ser compartilhadas ao mesmo tempo por vários usuários como equipamentos, como impressoras, também podem ser compartilhados entre usuários através de redes.

[Voltar](#)

b) O que é uma Rede Local?

Uma rede local (LAN - "Local Area Network") nada mais é do que dois ou mais computadores conectados por cabos que os ligam entre si para que possam trocar informações. Este cabo é ligado à placa de rede que esta dentro do computador. Se esta rede local for conectada à Internet, todos os computadores conectados poderão ter acesso à Internet. Após a instalação de uma placa de rede é necessário instalar ou configurar um software para fazê-la funcionar.

[Voltar](#)

c) Quais as vantagens de se ter uma rede local ?

As vantagens de se trabalhar com redes de computadores é que se pode compartilhar três coisas: arquivos, programas e recursos.

Compartilhando arquivos. Através de redes locais é possível compartilhar informações (arquivos e diretórios) com outros computadores interligados na rede.

Compartilhando recursos. Isso significa que você pode configurar certos recursos do computador (como um drive, uma impressora, cd-rom etc)

para que todos os computadores na rede possam acessá-los. Por exemplo, uma impressora a laser ligada ao computador da Secretaria da Coordenação do Curso poderia ser um recurso compartilhado. Isso significaria que todos na rede poderiam utilizá-la para imprimir seus trabalhos.

Qualquer unidade de disco rígido e/ou arquivo pode ser configurado como um recurso compartilhado de forma que outros usuários possam utilizar os mesmos arquivos. Você pode compartilhar um arquivo com alguém se o driver estiver compartilhado. Tudo o que precisa fazer é copiar seu arquivo para o driver compartilhado do computador.

Atenção: Para a segurança de seus dados, sempre que compartilhar um diretório ou arquivo coloque senhas difíceis evitando que pessoas não autorizadas descubram sua senha e danifique seus arquivos, certifique-se que somente as pessoas autorizadas tenham acesso a senha e, sempre que possível prefira o tipo de acesso somente de leitura.

Podemos identificar um dispositivo esta compartilhado através do desenho de uma mãozinha.

[Voltar](#)

d) Existem regras para usuários de um rede de computadores?

Sim. Como usuário de uma rede de computadores você **NÃO** pode:

- Usar o conta de outro usuário, em hipótese alguma.
- Permitir que outra pessoa use sua conta na rede.
- Usar sua conta para fazer atividades pessoais, principalmente atividades que incluam transferência bancárias.

- Você também não pode utilizar seu computador para Jogar, principalmente jogos na internet.
- Usar outros programas além dos permitidos pela Universidade e distribuídos pelo CPD.
- Introduzir vírus no sistema através de pen drivers, anexos de e-mails ou sites suspeitos infectados.
- Enviar e-mails ofensivos!
- Enviar e-mails não solicitados a um grupo de pessoas, especialmente para os grupos dos quais você não faz parte.
- Acessar, salvar ou distribuir pornografias ou outro tipo de material considerado ofensivo.
- Infringir os direitos autorais de outra pessoa.
- Possuir ou usar programas não autorizados.
- Utilizar programas piratas.

[Voltar](#)

e) Estou protegido ao trabalhar numa rede de computadores?

Algumas regras são importantes ao se trabalhar numa rede de computadores, dentre elas citamos:

- ✓ Se você acha que respondeu um e-mail duvidoso, então mude sua senha de e-mail imediatamente. Se você não sabe como mudar sua senha, entre em contato com o CPD/Gerência de Redes.
- ✓ Nunca revele sua senha a ninguém, nem para o pessoal do suporte do CPD.

- ✓ Evite usar a mesma senha em todos os sistemas do qual você faz parte, principalmente não use senhas pessoais para os sistemas da Universidade.
- ✓ Seja cuidadoso com a senha de Universidade, assim como você deve ser com aquelas que você usa em seu Banco e em seus e-mails.

[Voltar](#)

f) Existem regras para confeccionar uma senha?

Deve-se, em geral, observe os seguintes critérios:

- ✓ Não deve conter menos de seis caracteres de tamanho
- ✓ Não deve conter mais de 32 caracteres
- ✓ Não use seu nome ou partes dele.
- ✓ Não use palavras comuns nem nomes próprios.
- ✓ Tente mesclar com caracteres alfabéticos com números para torná-la difícil de ser decifrada.

[Voltar](#)

g) Qual a melhor maneira de transferir/transportar meus arquivos?

Atualmente se você não estiver usando uma rede de computadores a melhor maneira de transportar seus arquivos é usando uma memória auxiliar como um pen-driver.

h) Como compartilhar na rede uma Impressora?

Se a impressora estiver instalada diretamente no seu computador siga os seguintes passos:

- ✓ Clique em Iniciar, Impressoras e aparelhos de fax.
- ✓ Selecionar a impressora que deseja compartilhar.
- ✓ Clicar com o botão direito do mouse e selecione Compartilhar.
- ✓ Clique OK para confirmar.