

SUMÁRIO

Dicas Técnicas	02
1. Problemas com Impressoras	03
1.1. A impressora não está imprimindo nada.	03
1.2. A impressora não está imprimindo em DOS	03
1.3. A impressora não esta imprimindo apenas os sistemas Folhamatic	04
2. Problemas com Vídeo	05
2.1. Ao voltar de DOS p/ Windows, apresenta tela com defeito	05
2.2. As duas ultimas linhas da tela não poder ser visualizadas	05
2.3. Balancete em vídeo	05
3. Problemas com Backup	07
3.1. Porblmas ao fazer Bachup por dentro do sistema	07
3.2. Problemas ao fazer backup por fora do sistema	07
3.3. Problemas para restaurar o backup por dentro do sistema	07
3.4. Problemas para restaurar o backup por fora do sistema	08
4. O sistema não Inicializa	09
4.1. O sistema está instalado em outro computador	09
4.2. O sistema está instalado neste computador	09
5. O Sistema finaliza sem aviso	10
6. Problemas para atualizar o Sistema	11
7. Procedimentos gerais para configuração	12
7.1. Configuração de Files e Buffers	12
7.1.1. Configuração em Windows 95 e 98	12
7.1.2. Configuração em Windows ME	12
7.1.3. Configuração em Windows NT e 2000	13
7.2. Backup com o PkzipC	14
7.3. Instalação de Impressora	16
7.4. Instalação de Sistema em rede	16

DICAS TÉCNICAS

“Procedimentos S.A.T. - Serviço de Atendimento Técnico”

Este Manual tem como objetivo principal orientar o usuário nas questões que se referem a problemas acarretados pelo mau funcionamento do Hardware (máquinas) e seus acessórios (impressora, teclado, vídeo, rede).

É de suma importância que o usuário sempre tenha em mãos este Manual com procedimentos Técnicos, pois a solução do problema na maioria das vezes estará disponível neste material, sem que seja necessária uma ligação telefônica para o Suporte Técnico.

Caso o usuário tenha dúvidas ou sugestões sobre este material, basta acessar nosso site e através do Office Service nos encaminhar sua sugestão

Assim sendo, esperamos que haja uma interação entre a Folhamatic e seus clientes, numa relação ganha-ganha, onde o cliente passa a ter uma economia com ligações telefônicas, pois a solução estará nas mãos do usuário.

Departamento Técnico
Folhamatic Tecnologia em Sistemas

1. PROBLEMAS COM IMPRESSORAS

1.1. A impressora não está imprimindo nada

Neste caso, o usuário está tentando emitir relatórios e não a impressora não está respondendo ou não está imprimindo o relatório solicitado.

Solução:

- a. Verifique se a impressora está ligada;
- b. Verifique se a impressora está conectada ao micro local;
- c. Verifique se a impressora está devidamente instalada no windows.

Caso todas estas perguntas esteja OK,

- a. Reinicie o micro;
- b. Desligue e ligue novamente a impressora;
- c. Solicite a impressão de uma página de teste do Windows.

Caso nenhuma das tentativas resolva o problema

- a. Troque o cabo da impressora por outro, ele pode estar com defeito.
- b. Tentar excluir e instalar a impressora novamente.

Se mesmo assim ela não funcionar pode ter algo errado com a sua impressora, assim sendo, procure o auxílio de uma assistência técnica de sua confiança; pois em alguns casos as impressora param sem nenhum aviso.

1.2. A impressora não está imprimindo em dos

Neste caso, o usuário solicita a impressão de um relatório através do MSDOS e a impressora não responde com a impressão.

Solução

- a. Verifique a configuração da impressora, acessando o Menu INICIAR, PAINEL DE CONTROLE opção IMPRESSORAS, clicando com o botão direito sobre o ícone da impressora escolhendo "Propriedades" e depois "Detalhes". Impressoras locais devem sempre estar em LPT1. Apenas se não houver nenhuma impressora local a porta LPT1 pode ser usada para um impressora de rede.
- b. No caso de a impressora nunca ter impresso em DOS, consulte o manual ou o fornecedor e verifique se a mesma também impressão em DOS e não apenas impressão em Windows;

OBSERVAÇÃO: Defeitos no cabo da impressora podem causar defeitos apenas no DOS e no Windows funcionar perfeitamente. Tente trocar o cabo da impressora por outro.

PROCEDIMENTO SAT - SERVIÇO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

1.3. A impressora não está imprimindo apenas os sistemas fornecidos pela Folhamatic

Neste caso, o usuário está tendo dificuldades para imprimir relatórios dos Sistemas fornecidos pela Folhamatic, apenas. As demais impressões estão normais.

Solução:

- a. Para certificar-se de que a impressora está imprimindo corretamente arquivos em DOS, digite no prompt o seguinte comando:

Dir > LPT# (sendo # igual ao n.º da porta LPT que estiver direcionada para aquela impressora). Se sair a impressão, ela realmente está imprimindo em DOS, então, verifique a configuração da impressora dentro do sistema da Folhamatic:

Menu "Útil" opção "Muda Impressora/Cria Spooler". Digite no primeiro campo "LPT#" (sendo # igual ao n.º da porta LPT que estiver direcionada para aquela impressora) pressione a tecla "TAB" do teclado para mudar de campo e apague o "txt" que está aparecendo, com a tecla "Delete". Pressione a tecla Enter para confirmar e tente imprimir novamente.

Caso o problema não seja solucionado, entre em contato com uma assistência técnica de sua confiança e verifique o equipamento, pois pode estar com falha técnica.

2. PROBLEMAS COM VÍDEO.

2.1 Ao voltar do DOS para a tela do Windows, a tela apresentada, fica com defeito.

Este defeito não acontece por uma deficiência na placa de vídeo ou nos sistemas fornecidos pela Folhamatic, mais sim, por uma versão do driver de vídeo distribuída pelo fabricante desta placa. Este driver de vídeo é o software que faz a interface do Windows com a placa de vídeo.

Solução:

Instalar um novo driver, podendo este ser mais antigo ou um mais moderno. É recomendável neste caso a solicitação dos serviços de uma assistência técnica de sua confiança.

2.2 As duas últimas linhas da tela não podem ser visualizadas.

Alguns fabricantes produzem placas de vídeo que não apresentam boa performance no MS-DOS. Na maioria dos casos, estas placas são "on board", ou seja, são integradas à "placa mãe" - o que não significa que todas as placas deste tipo apresentem este defeito - na verdade, este é um defeito raro, porém pode ocorrer, ficando assim, a versão DOS dos sistemas fornecidos pela Folhamatic sujeitos a esta falha.

Solução:

Caso sua máquina tenha sido adquirida recentemente, explique ao fornecedor, que você precisa de um micro que também tenha boa performance de operações com o MS-DOS. Caso a máquina não esteja na garantia, o usuário poderá optar por adquirir uma placa "off board", ou passar a utilizar os produtos fornecidos pela Folhamatic na versão Windows, sem custos adicionais.

2.3 Ao pedir o balancete em vídeo, opções mais linhas e colunas além do que pode ser visto em uma única tela, a mesma fica preta ou exhibe no formato normal.

Alguns fabricantes produzem placas de vídeo que não apresentam boa performance como MS-DOS. Na maioria dos casos, estas placas são "on board", ou seja, são integradas à "placa mãe" - o que não significa que todas as placas deste tipo apresentem este defeito - na verdade, este é um defeito raro, porém pode ocorrer, ficando assim, a versão DOS dos sistemas fornecidos pela Folhamatic sujeitos a esta falha.

PROCEDIMENTO SAT - SERVIÇO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

Solução:

Caso máquina tenha sido adquirida recentemente, explique ao fornecedor, que você precisa de um micro que também tenha boa performance de operações com o MS-DOS.

Caso a máquina não esteja na garantia, o usuário poderá optar por adquirir uma placa "off board", ou passar a utilizar os produtos fornecidos pela Folhamatic na versão Windows, sem custos adicionais.

3. PROBLEMAS COM BACK UP (BKP)

3.1. Problemas ao fazer back up por dentro dos Sistemas.

Esta situação é para os casos em que o usuário acessa a opção Back up ou Cópia de Segurança, disponível no Menu Diversos dos produtos Folhamatic, e o sistema apresenta mensagem de erro ou até mesmo, não executa a rotina solicitada.

Solução:

Verifique se a quantidade de files estão com o valor igual a 199 e buffers igual a 50.

Esta é a melhor configuração para os sistemas DOS fornecidos pela Folhamatic.

Caso seja necessária a correção, não se esqueça de reiniciar a máquina, para que as configurações tenham efeito.

Se não der certo tente fazer o back up por fora do Sistema.

Como configurar files e buffers

3.2. PROBLEMAS AO FAZER O BACK UP POR FORA DOS SISTEMAS.

Neste caso, o usuário está tentando executar a rotina de back up ou cópia de segurança a partir do diretório em que está instalado o produto Folhamatic.

Solução:

Verifique se os files estão com o valor igual a 199 e buffers igual a 50, esta é a melhor configuração para os sistemas DOS fornecidos pela Folhamatic.

Caso seja necessário a correção, não se esqueça de reiniciar a máquina, para que as configurações tenham efeito.

Se mesmo assim o back up não for feito com sucesso, será necessário utilizar o PkzipC. Trata-se de uma versão mais recente do Pkzip e do Pkuzip, e pode ser feito o download a partir do Office Service (www.folhamatic.com.br).

Se a partir da instalação do PkzipC o Back Up demorar mais para iniciar, é porque ele estará processando todo o conteúdo encontrado na memória, o que implica na compactação de uma quantidade maior de informações.

Como configurar files e buffers

3.3 Problemas para restaurar o back up por dentro dos Sistemas.

Esta situação é aplicável, quando o usuário acessar a opção Retorno de Back up ou cópia de Segurança, disponível no menu Diversos dos produtos Folhamatic.

PROCEDIMENTO SAT - SERVIÇO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

Solução:

- a. Back Up feito por fora pelo PKZIPC : Não poderá ser retornado por dentro, porém, deve-se fazer o retorno por fora, pelo comando RT.
- b. Back Up feito por dentro pelo Menu Diversos: Caso o sistema apresente a mensagem de erro: memória insuficiente; verifique se os files estão com o valor igual a 199 e buffers igual a 50, o usuário deverá checar se a configuração é correspondente, caso contrário, poderão estar os arquivos de compactação danificados, assim sendo, o usuário deverá reinstalá-los manualmente. Os arquivos de compactação são: Pkzip.exe, Pkzip2.exe e Pkunzip.exe. e podem ser copiados de outra máquina que tenha qualquer produto DOS da Folhamatic instalado, ou ainda copiá-los a partir do Office Service (www.folhamatic.com.br).

Como configurar files e buffers

3.4 Problemas para restaurar o back up por fora dos Sistemas.

Esta situação se aplica a qualquer um dos casos, tanto para back up's por dentro ou por fora dos sistemas fornecidos pela Folhamatic. Os sistemas poderão apresentar mensagens de erro do tipo "can't file create", ou simplesmente não executar a rotina.

Solução:

Verifique se os files estão com o valor igual a 199 e buffers igual a 50, pois esta é a melhor configuração para os produtos Folhamatic. Caso seja necessária a correção, não se esqueça de reiniciar a máquina, para que as configurações tenham efeito.

Caso isto não resolva, os arquivos de compactação podem ter sido danificados, assim sendo o operador deverá reinstalá-los manualmente. Os arquivos de compactação são: Pkzip.exe, Pkzip2.exe e Pkunzip.exe. e podem ser copiados de outra máquina que tenha qualquer produto DOS da Folhamatic instalado, ou ainda copiá-los a partir do Office Service (www.folhamatic.com.br).

Como configurar files e buffers

4. AO INICIAR, SISTEMA APRESENTA PROBLEMAS

4.1. O sistema está instalado em outro computador

O sistema está instalado em outro computador e o usuário está acessando o sistema pelo terminal, então apresenta falha na entrada do sistema.

Solução:

- a. Verifique se a configuração de files está igual a 199 e buffers 50, na máquina onde o operador está tentando executar o sistema.
- b. Caso o usuário esteja acessando o sistema pela rede, checar o mapeamento da unidade do computador onde está o sistema fornecido pela Folhamatic está instalado. Refaça-o mapeamento e, se necessário, crie o atalho novamente.
- c. Caso o mapeamento esteja correto e ainda esteja apresentado problemas com a inicialização do sistema, tente iniciar pelo Explorer ou pelo prompt do DOS. Assim será apresentada a mensagem de erro que ajudará na solução do problema. Caso nesta situação o software funcione normalmente, o problema está no atalho, então, basta apagar o ícone criá-lo novamente

Como configurar files e buffers

4.2. O sistema está instalado neste computador

Esta situação é aplicável quando os produtos estiverem instalados em um único micro, ou seja, mono-usuário (não está em rede).

Solução:

- a. Verifique se a configuração de files está igual a 199 e buffers 50.
- b. Caso o usuário esteja tentando entrar pelo atalho, tente entrar pelo Explorer ou pelo prompt do DOS. Caso desta forma o sistema faça a execução corretamente, verifique o caminho do atalho, pois este poderá estar incorreto.

Como configurar files e buffers

5. O SISTEMA FINALIZA SEM AVISO.

Neste caso o sistema é abortado ou encerrado sem que o usuário solicite esta rotina.

Solução:

Verifique se a configuração de files está igual a 199 e buffers 50. Se mesmo assim o sistema não funcionar, tente acessar pelo Explorer ou pelo prompt do DOS, pois provavelmente será apresentada a mensagem de erro.

Observação: Sempre que isto ocorrer é necessário que se execute a rotina de Reorganização de Arquivos, disponível no menu Diversos dos produtos Folhamatic, para a correção de arquivos que possivelmente poderão ser danificados, em virtude da interrupção brusca do sistema.

Como configurar files e buffers

6. PROBLEMAS PARA ATUALIZAR O SISTEMA (em desenvolvimento)

7. PROCEDIMENTOS GERAIS DE CONFIGURAÇÃO

7.1. Configuração de files e buffers.

Estas explicações são aplicáveis para a configuração de Buffers e Files no autoexec de sua máquina. Cada Windows possui configurações em lugares específicos, então trataremos separadamente cada uma delas:

7.1.1. Configuração em Windows 95 e 98.

O arquivo onde se encontra esta configuração no Windows98 está disponível em C:\, para acessá-lo, saia para o Prompt do MSDOS e digite:

```
C:\edit config.sys
```

A seguir abrirá uma tela azul com um texto, verifique todas as linhas onde está definido a quantidade de files e buffers, caso não haja nada definido para, files e buffers o usuário deve digitar:

```
Files=199  
Buffers=50
```

Esta configuração pode variar se for necessário para a utilização de um outro software; no entanto, esta é a configuração máxima.

Caso exista mais de uma linha com files ou buffers, o sistema vai reconhecer apenas a última. A linha também será ignorada se houver o comando "Rem" no início.

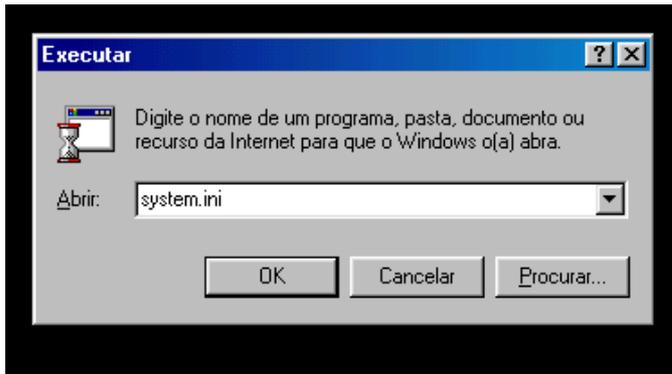
Exemplo:

```
Rem Files=199
```

Salve antes de sair, teclando alt+a+s; e não se esqueça de reiniciar o micro, para que as alterações sejam válidas.

7.1.2. Configuração em Windows ME.

No WindowsME, esta configuração não é verificada no prompt do DOS. Para acessá-la, no tela de abertura do Windows (desktop), clique no botão "Iniciar", "Executar", a seguir será apresentada a tela abaixo:



Em seguida o Windows abrirá o bloco de notas; com um texto já definido, verifique no final do terceiro bloco, se existe a linha abaixo:

```
pervmfiles=199
```

Confirme a alteração e reinicie o micro.

A melhor configuração de files e buffers para o sistema Dos da Folhamatic é:

```
Files=199  
Buffers=50
```

Esta configuração pode variar se for necessário utilizar um outro software; no entanto esta é a configuração máxima.

7.1.3. Configuração em Windows NT e 2000.

O arquivo onde se encontra esta configuração no Windows 2000 e no Windows NT está em disponível em: C:\winNT\System32\

Para acessá-lo, saia para o prompt do MSDOS e digite:

```
edit config.nt
```

A seguir abrirá uma tela azul com um texto, verifique todas as linhas onde está definido a quantidade de files e buffers, caso não haja nada definido para, files e buffers o usuário deve digitar:

```
Files=199  
Buffers=50
```

Esta configuração pode variar se for necessário para a utilização de um outro software; no entanto, esta é a configuração máxima.

Caso exista mais de uma linha com files ou buffers, o sistema vai reconhecer apenas a última. A linha também será ignorada se houver o comando "Rem" no início.

Exemplo:

```
Rem Files=199
```

PROCEDIMENTO SAT - SERVIÇO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

Salve antes de sair, teclando alt+a+s; e não se esqueça de reiniciar o micro, para que as alterações sejam válidas.

7.2. Back Up com o PkzipC.

Para efetuar o back up de todas as empresas, basta inserir um DISQUETE ou ZIPDISK formatado no drive e seguir as instruções abaixo:

- Acesse o PROMPT DO DOS (COMANDO)
- Acesse o diretório FOLHAMAT digitando: CD\FOLHAMAT
- CT <UNIDADE>:\

ou

- CT <UNIDADE>:\<DIRETORIODESTINO>\

Exemplo:

- CT E:\

ou

- CT E:\BKPFOLHA\

Para retornar um back up você deverá colocar o disco cuja cópia foi efetuada, no drive e seguir as instruções abaixo:

- Acesse o PROMPT DO DOS (COMANDO)
- Acesse o diretório FOLHAMAT digitando: CD\FOLHAMAT

- RT <UNIDADE>:\

ou

- RT <UNIDADE>:\<DIRETORIODESTINO>\

EXEMPLO:

- RT E:\

ou

- RT E:\BKPFOLHA\

Caso o operador necessite efetuar Back up somente de uma empresa, basta digitar os seguintes comandos:

- Acesse o PROMPT DO DOS (COMANDO)
- Acesse o diretório FOLHAMAT digitando: CD\FOLHAMAT
- C <UNIDADE>:\ <CODIGOEMPRESA>

ou

- C<UNIDADE>:\<DIRETORIODESTINO>\<CODIGOEMPRESA>

EXEMPLO:

- C E:\ 001

ou

- C E:\BKPFOLHA\ 001

PROCEDIMENTO SAT - SERVIÇO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

Para retornar o back up de uma única empresa, basta digitar o seguinte comando:

- Acesse PROMPT DO DOS (COMANDO)
 - Acesse o diretório FOLHAMAT digitando: CD\FOLHAMAT
 - R <UNIDADE>:\ <CODIGOEMPRESA>
- ou
- R<UNIDADE>:\<DIRETORIODESTINO>CODIGOEMPRESA>

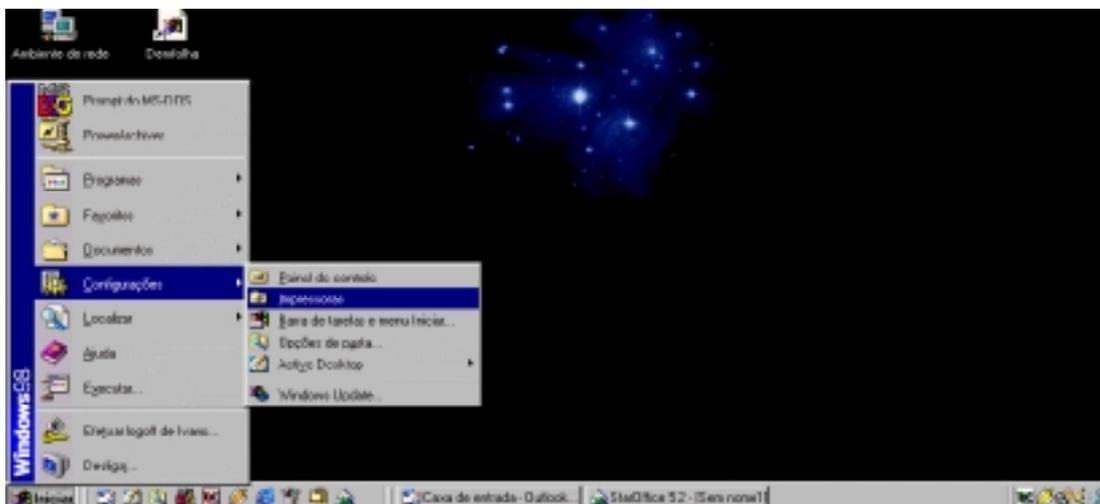
EXEMPLO:

- R E:\ 001
- ou
- R E:\BKP\FOLHA\ 001

Obs.: Não se esqueça de colocar as \ (contra barras) nos lugares corretos, caso contrário seu back up pode não ser executado.

7.3. Instalação de impressoras (Em desenvolvimento).

Estando no Windows, vá até o menu Iniciar, Configurações, Impressoras, como mostra a figura:



7.4. Instalação do sistema em rede (em desenvolvimento).