



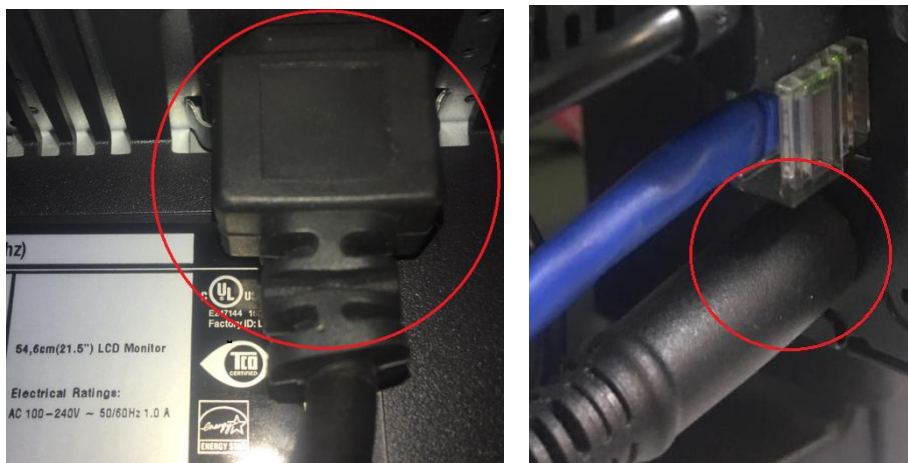
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

FAQ

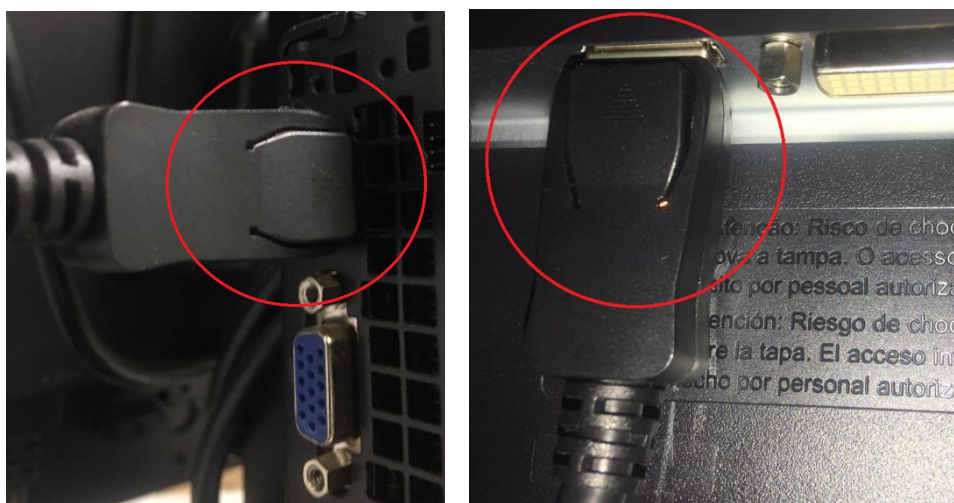
Equipe de Infraestrutura

1. Meu computador não liga ou não aparece nada na tela

a. Verifique se o cabo do computador e do monitor estão inteiramente conectados no mesmo, e se a ponta oposta está firmemente conectada à tomada.

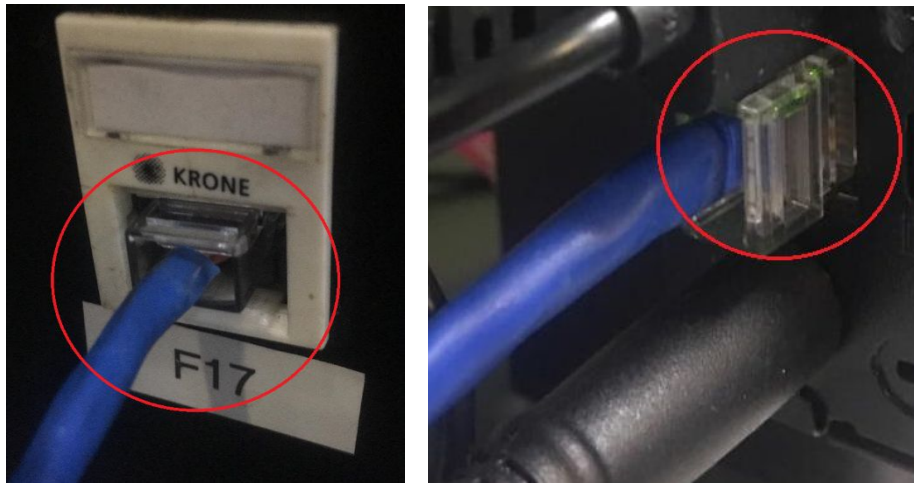


b. Verifique se o cabo de vídeo (conector preto mais comprido) está firmemente conectado no computador e a ponta oposta bem conectada no monitor.

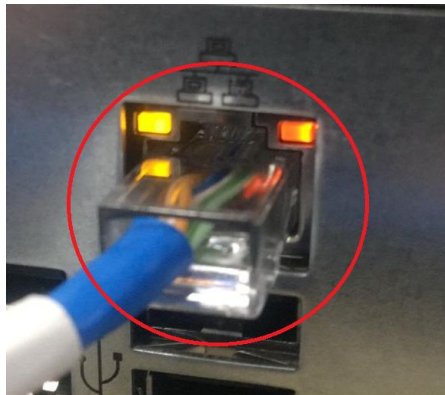


2. Não tenho internet ou não consigo acessar

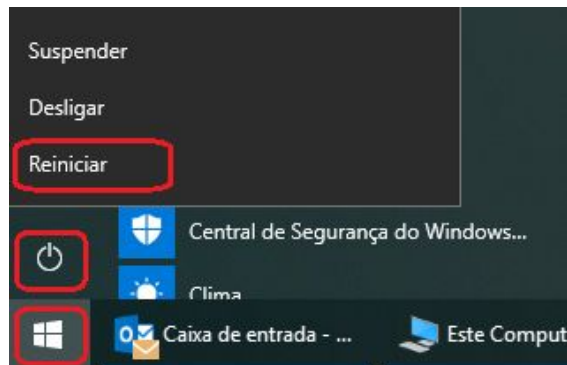
a. Verifique se o cabo de rede (cabo azul) está bem conectado no ponto de rede, e se a outra ponta está bem conectada ao computador.



b. Verifique se na ponta conectada ao computador existem duas luzes piscando, caso não exista, pressionar o cabo, pois pode estar mal conectado.

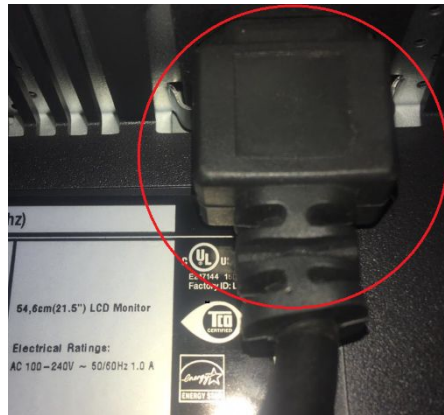


c. Reinicie o computador.



3. Resolução com problema ou ícones grandes

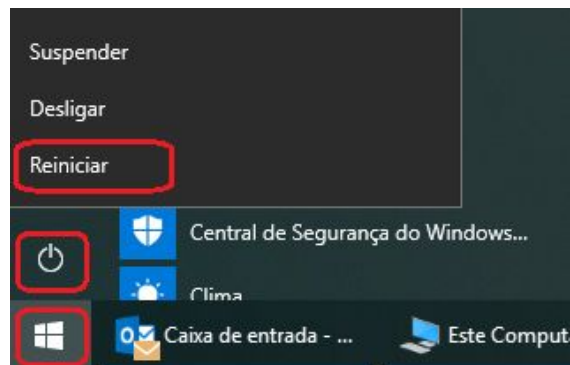
a. Retire o cabo de energia (cabo preto menor) do monitor e ligue novamente.



b. Retire o cabo de vídeo (cabo preto mais comprido) do monitor e ligue novamente.

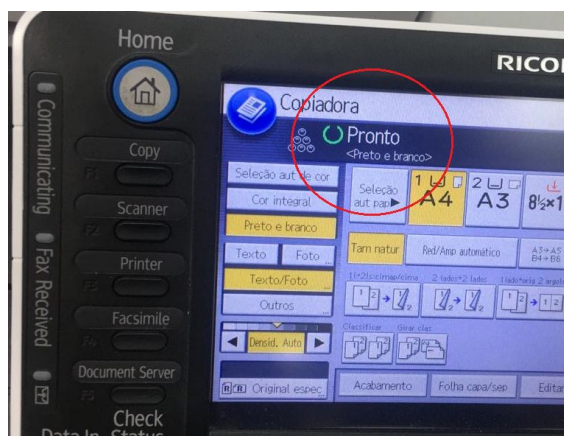


c. Reinicie o computador.

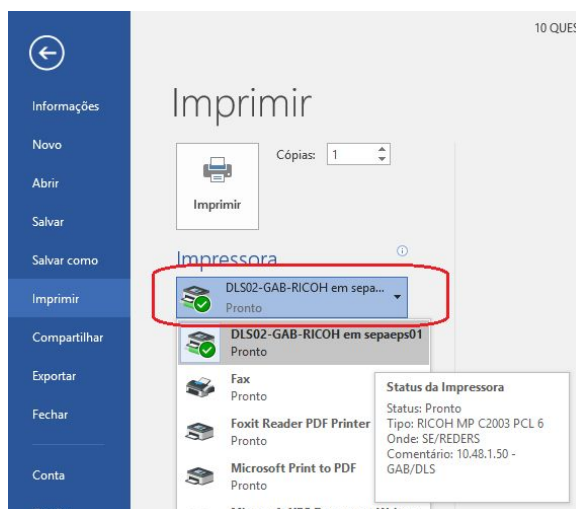


4. Falha na impressão ou não consigo imprimir

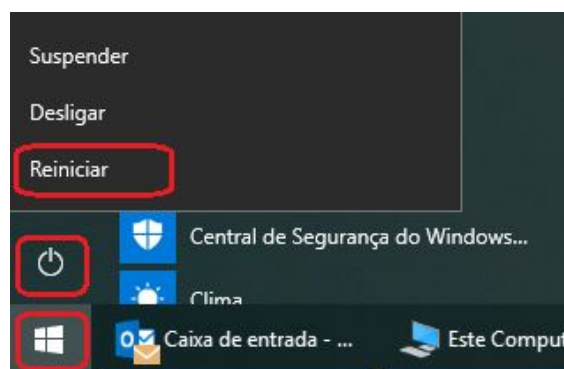
a. Verifique se a impressora está ligada



b. Verifique se a impressora correta está configurada no momento de imprimir o arquivo.



c. Reinicie o computador.

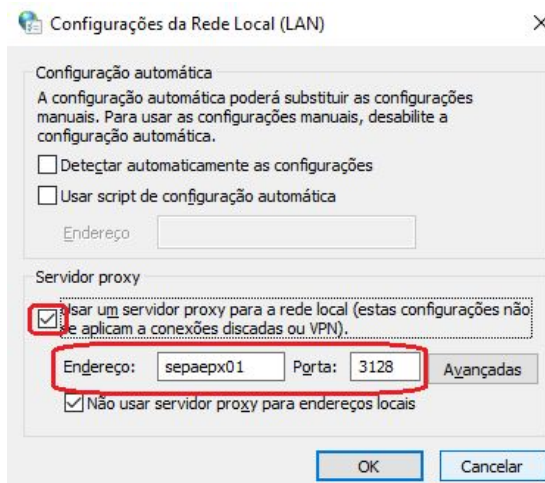
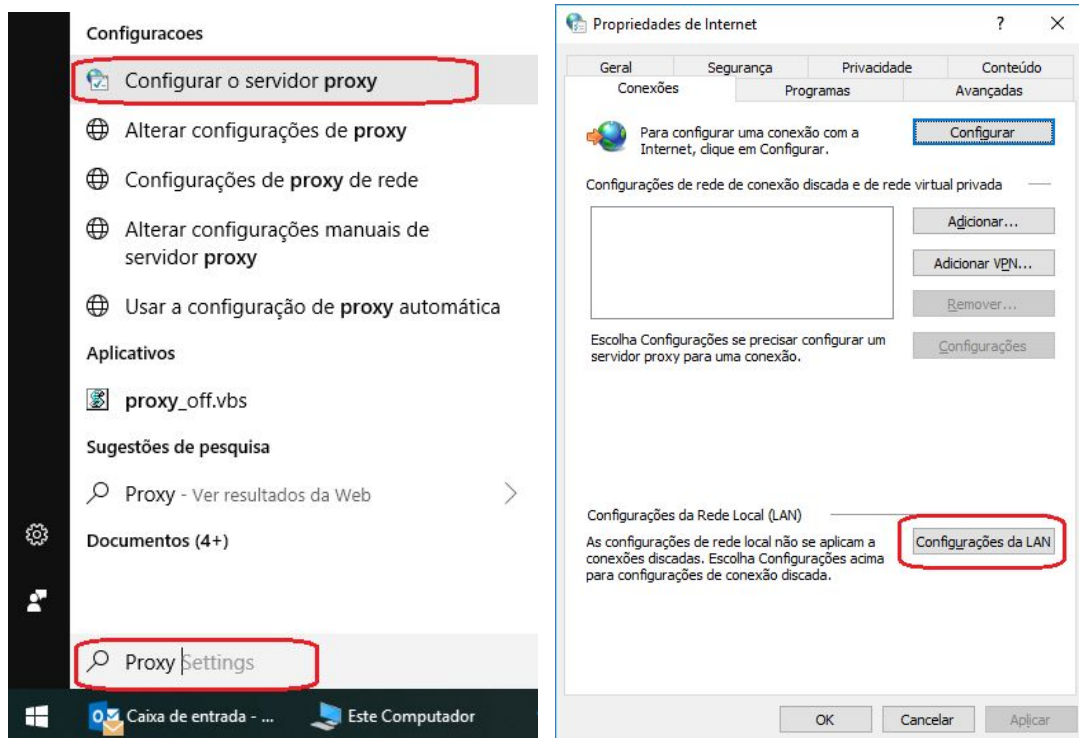


5. Site não abre (Expresso, Educação, PROA, ISE)

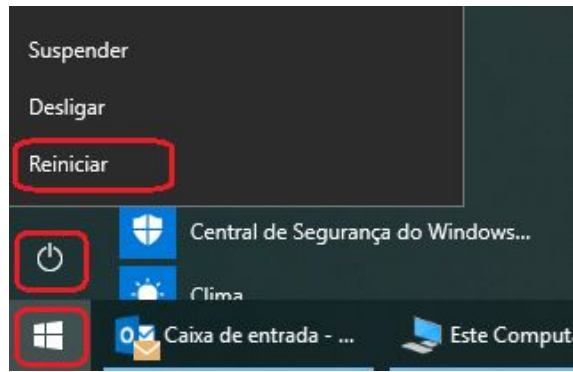
- Tente abrir outro site (www.google.com.br) para verificar se possui internet.
- Tente abrir o site em outro navegador (Firefox, Google Chrome, Internet Explorer).
- Pressione juntas as teclas: CTRL + F5



d. Abra as configurações de Proxy e verifique se está conforme a imagem: “sepaepx01” e “3128”.

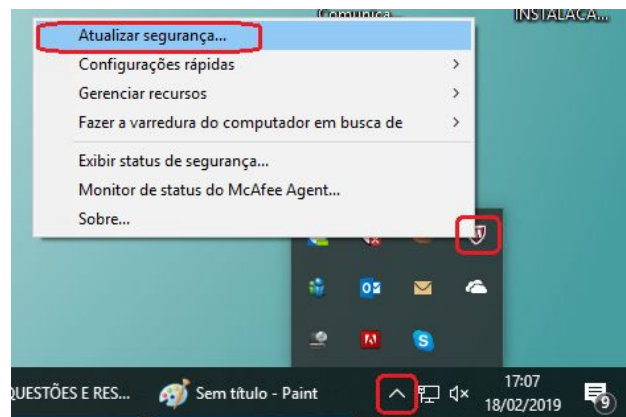


e. Reinicie o computador.



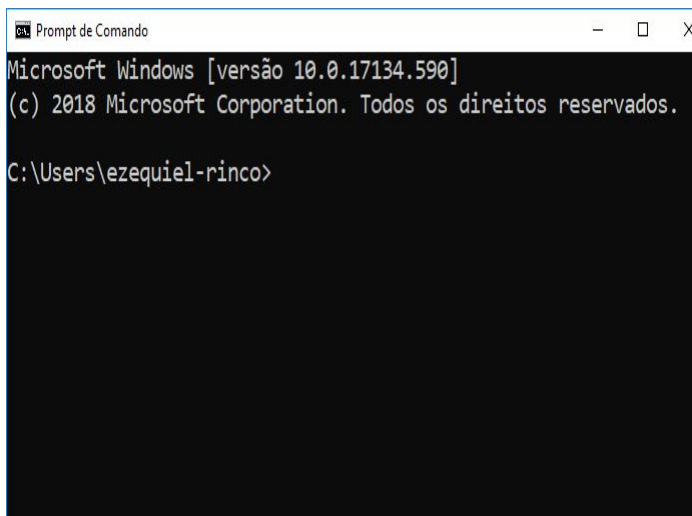
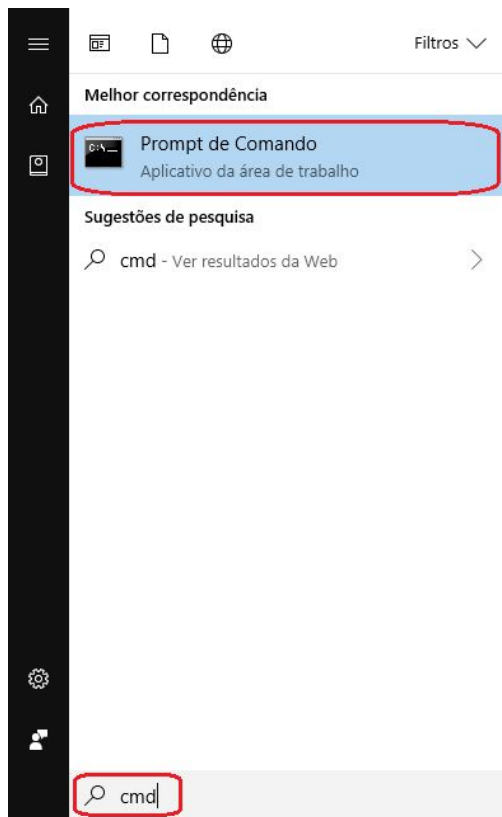
6. Antivírus desatualizado

a. O antivírus realiza atualizações periódicas, caso ele apresente esta mensagem, clique em “Atualizar Segurança”

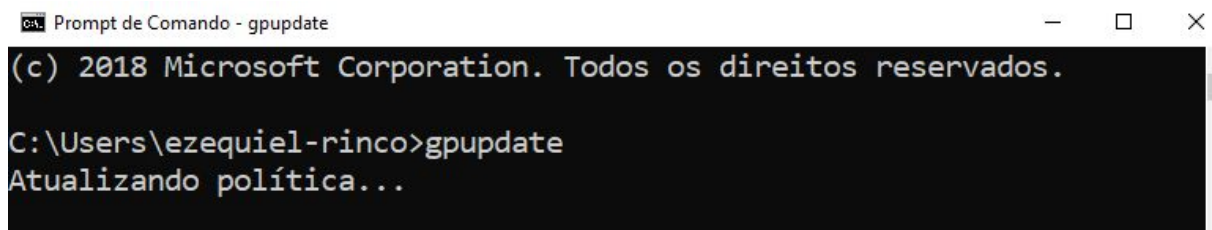


7. Falta ícones na tela (Área de trabalho)

a. Abra o iniciar. Digite “cmd” e aperte ENTER no seu teclado. Irá abrir uma tela preta.



b. Digite “gpupdate” e pressione ENTER.



c. O computador irá realizar a atualização dos ícones da tela, talvez seja necessário reiniciar.

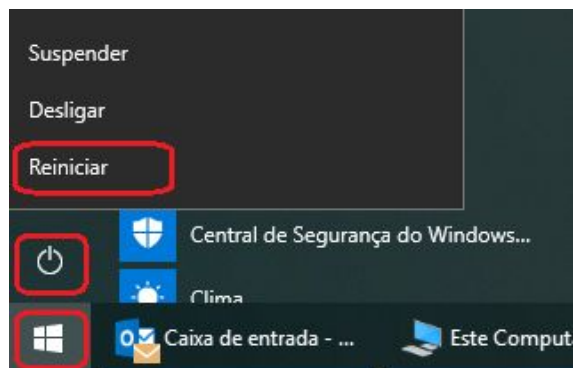

```
cmd Prompt de Comando
(c) 2018 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.
C:\Users\ezequiel-rinco>gpupdate
Atualizando política...

A atualização de Política de Computador foi concluída com êxito.
A atualização da Política de Usuário foi concluída com êxito.

C:\Users\ezequiel-rinco>
```

8. Senha incorreta ou Programas solicitando senha

a. Reinicie o computador



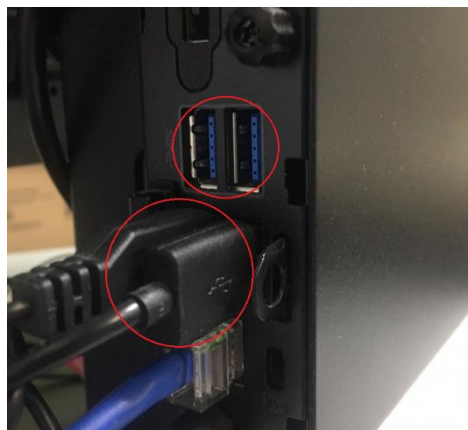
b. Efetue login

c. Possivelmente sua senha expirou e neste momento será solicitada a troca da senha.

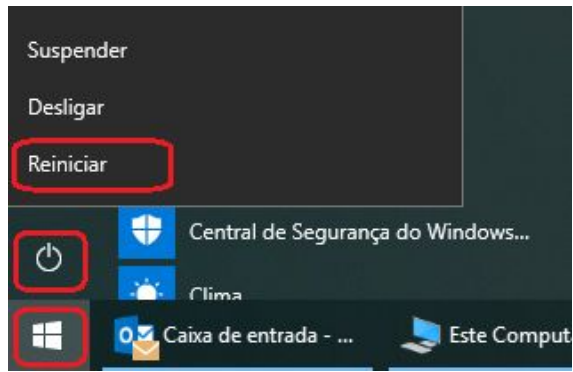
d. Cadastre uma nova senha e entre novamente.

9. Teclado ou *mouse* não funciona

a. Desconecte a USB do teclado ou mouse e conecte novamente em outra porta USB do computador.



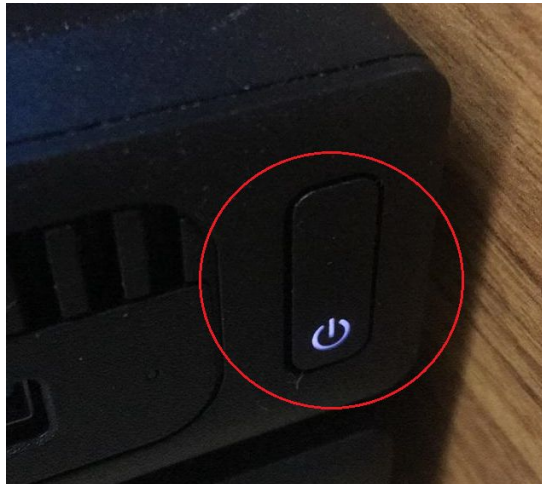
b. Reinicie o computador.



c. Teste com o *mouse* do colega ao lado.

10. Computador “travado”

a. Segure o botão de ligar por 10 segundos.



b. Pressione novamente e ligue o computador.