

A Trend Micro Incorporated se reserva o direito de fazer alterações neste documento e nos produtos aqui descritos sem prévio aviso. Antes de instalar e utilizar o software, veja o arquivo Leiamos, as notas das edições e a versão mais recente do *Guia de Introdução*, disponível no site da Trend Micro:

<http://www.trendmicro.com/download>

Trend Micro, o logotipo Trend Micro, Trend Micro Internet Security, HouseCall, TrendSecure e TrendLabs são marcas comerciais ou marcas registradas da Trend Micro Incorporated. Todos os outros nomes de produtos ou empresas podem ser marcas comerciais ou marcas registradas dos respectivos proprietários. Todos os outros nomes de marca e de produto são marcas comerciais ou marcas registradas das respectivas empresas ou organizações.

Copyright© 2009 Trend Micro Incorporated. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida, fotocopiada, armazenada em sistema de recuperação ou transmitida sem o prévio e expresso consentimento por escrito da Trend Micro Incorporated.

Nº do documento: PCEM73717/90714

Data de lançamento: Julho de 2009

O *Guia de Introdução* do Segurança da Internet da Trend Micro™ explica como configurar e começar a usar o software. Leia-o antes de começar a usar o produto.

Se você precisar de suporte técnico, consulte *Suporte técnico* neste guia para ver as informações de contato. Para obter mais informações, veja a *Ajuda do produto*, que pode ser acessada pelo console principal do Trend Micro Internet Security.

Conteúdo

Prefácio

Documentação	iv
Sobre este Guia de Introdução	iv
Convenções do documento	iv

Capítulo1: Introdução

O que há de novo	2
Lista de verificação de proteção	2
Proteção automática	3
Console principal	3
Botões de ação e ícones da barra de tarefas	4

Capítulo2: Instalação

Requisitos do computador	6
Antes da instalação	8
Atualizando de uma versão anterior	9
Instalando Trend Micro Internet Security	10
Instalando o Trend Micro Internet Security em vários computadores	15
Desinstalando Trend Micro Internet Security	16
Desinstalando com o Kit de ferramentas de diagnóstico da Trend Micro	18

Capítulo3: Início

Verificando uma instalação bem-sucedida	22
Abrindo o Console principal	22
Atualizando e verificando	23
Controlando a atualização de segurança	23
Definindo uma senha	24
Obtendo mais ajuda	24

Capítulo4:	Solução de problemas	
	Problemas de instalação e ativação	26
	Problemas de atualização	28
	Perguntas freqüentes	29
Capítulo5:	Suporte técnico	
	Antes de entrar em contato com o Suporte técnico	36
	Entrando em contato com o Suporte técnico	36
	Enviando amostras de arquivos infectados	37
	Relato de spam, fraude e mensagens incorretam ente marcadas	37
	TrendLabs	37
	Outros recursos	38

Prefácio

Este guia explica como instalar e começar a usar o Segurança da Internet da Trend Micro™.

O prefácio aborda os seguintes tópicos:

- *Documentação* na página iv
- *Sobre este Guia de Introdução* na página iv
- *Convenções do documento* na página iv

Documentação

Além deste guia, o Segurança da Internet da Trend Micro™ também inclui a *Ajuda do produto*, que explica os principais recursos do software. Clique no botão **Ajuda** para obter informações sobre a janela aberta no momento ou encontrar informações sobre outros tópicos.

Sobre este Guia de Introdução

- A *Introdução* resume os principais recursos do Trend Micro Internet Security.
- *Instalação* explica como instalar, atualizar, renovar ou remover o Trend Micro Internet Security.
- *Início* informa como começar a usar o software.
- *Solução de problemas* sugere como solucionar problemas básicos e inclui uma lista de Perguntas freqüentes.
- *Suporte técnico* informa os meios de entrar em contato com a Trend Micro, caso não encontre as respostas necessárias na seção Solução de problemas.

Convenções do documento

Este guia adota as seguintes convenções:

ESTILO	EXPLICAÇÃO
TODAS EM MAIÚSCULAS	Siglas, abreviações e teclas do teclado
Negrito	Nomes de menu, comando de menu, botão, guia e opções, bem como nomes de serviços e processos
<i>Itálico</i>	Títulos da documentação
Monospace	Exemplos (incluindo exemplos de linhas de comando), código do programa, endereços da Internet, nomes de arquivos e de pastas e resultado do programa
Nota:	Notas de configuração
Dica:	Recomendações
AVISO!	Coisas que você não deve fazer

TABELA 1. Convenções da documentação

Introdução

1

Este capítulo dá uma visão geral do Trend Micro Internet Security e aborda os seguintes tópicos:

- *O que há de novo* na página 2
- *Lista de verificação de proteção* na página 2
- *Proteção automática* na página 3
- *Console principal* na página 3

Para iniciar o procedimento de instalação, consulte um dos seguintes tópicos:

- *Requisitos do computador* para saber sobre memória, disco rígido e outras especificações
- *Antes da instalação* para ver tarefas de pré-instalação e outras considerações
- *Atualizando de uma versão anterior* se o seu computador tiver uma versão mais antiga do Trend Micro Internet Security instalada
- *Instalando Trend Micro Internet Security* para ver instruções de instalação
- *Início* para ver instruções de uso Trend Micro Internet Security

O que há de novo

- Essa versão dá total suporte ao Microsoft Windows 7.
- Um novo recurso de segurança pode impedir automaticamente a abertura de software suspeito nas unidades USB.
- Esta versão compartilha informações de ameaças com a Trend Micro™ Smart Protection Network, que correlaciona automaticamente as informações recebidas sobre ameaças encontradas em milhões de computadores para melhor proteger sua máquina.
- Esta versão bloqueia tentativas de abrir sites potencialmente inseguros, baseado em nomes de domínio suspeitos.

Lista de verificação de proteção

Trend Micro Internet Security protege você destas ameaças:

AMEAÇA	PROTEÇÃO
Vírus, cavalos de Tróia e worms no seu computador ou que cheguem em mensagens de email	Proteção contra vírus e spyware
Spyware, "cookies" que rastreiam o navegador, rootkits	Proteção contra vírus e spyware
Alterações não autorizadas nas configurações do sistema operacional, Registro ou arquivo Hosts	Prevenção contra alteração não autorizada
Mensagens de "spam" não solicitadas e tentativas de fraude em email ("Phishing")	Filtro de mensagens de spam
"Pharming" e outras ameaças da Web	Proteção contra ameaças da Web
Hackers	Firewall pessoal
Intrusos na rede sem fio	Proteção de rede doméstica
Roubo de informações privadas de mensagens instantâneas, mensagens de email ou sites	Prevenção contra roubo de dados
Falhas de segurança do software Microsoft™	Varreduras programadas e personalizadas

TABELA 1-1. Trend Micro Internet Security recursos

Proteção automática

Depois de instalado, o Trend Micro Internet Security protege você, executando automaticamente as seguintes tarefas:

- Verifica e baixa novas atualizações de segurança a cada três horas
- Ajuda a impedir que um spyware monitore seu computador ou faça alterações não autorizadas nas configurações do computador
- Procura riscos sempre que você abrir, copiar, mover ou salvar um arquivo
- Impede que você baixe arquivos perigosos e bloqueia tentativas de visita a sites que ofereçam uma ameaça à segurança

Para maior proteção, ative os recursos opcionais de Controle de conteúdo e Prevenção contra roubo de dados.

Console principal

O console principal dá uma visão geral de como o Trend Micro Internet Security protege você. Um clique nas guias à esquerda da janela revela mais informações e controles relacionados a esses recursos.

Dica: Na guia **Visão geral** do console principal, clique no link ao lado de **Status de proteção** para ver todos os recursos que o estão protegendo no momento.

Clique na página **Minha rede doméstica**, na parte superior da janela, para localizar e gerenciar a segurança de outros computadores conectados à sua rede doméstica.

Botões de ação e ícones da barra de tarefas

A lista abaixo explica os botões e ícones geralmente usados no Trend Micro Internet Security:

BOTÃO/ÍCONE	DESCRIÇÃO
	Verifica se há ameaças à segurança do seu computador (clique na borda direita do botão para selecionar uma varredura rápida, completa ou personalizada).
	Baixa a mais recente atualização da Trend Micro.
	Fecha uma janela e salva as alterações feitas.
	Fecha a janela sem salvar nenhuma alteração.
	O Trend Micro Internet Security começou a varredura para verificar ameaças à segurança ou começou a baixar uma atualização em segundo plano.
	O Trend Micro Internet Security atualmente protege você.
	O Trend Micro Internet Security precisa da sua ajuda para solucionar um problema (clique duas vezes no ícone para abrir o console principal e obter mais informações).
	O Trend Micro Internet Security expirou.

TABELA 1-2. Botões e ícones comuns do programa

Instalação

2

Este capítulo explica como instalar o Trend Micro Internet Security.

Os tópicos deste capítulo incluem:

- *Requisitos do computador* na página 6
- *Antes da instalação* na página 8
- *Atualizando de uma versão anterior* na página 9
- *Instalando Trend Micro Internet Security* na página 10
- *Desinstalando Trend Micro Internet Security* na página 16

Requisitos do computador

A Tabela 2-1 lista as especificações de hardware e software do computador para instalar o Trend Micro Internet Security.

TABELA 2-1. Requisitos do Trend Micro Internet Security para o computador

ESPECIFICAÇÕES DO COMPUTADOR	
Sistema operacional Microsoft™ Windows™	<ul style="list-style-type: none">• Windows 7™ Ultimate, Professional, Home Premium, Home Basic ou Starter Kit (32 ou 64 bits)• Windows Vista™ Ultimate, Business, Home Premium, ou Home Basic com ou sem Service Pack 1 (SP1) ou Service Pack 2 (SP2) (32 ou 64 bits)• Windows XP Home, Professional, Media Center, Tablet PC Edition com Service Pack 2 (SP2) ou Service Pack 3 (SP3) (32-bits)
Processador (CPU)	<ul style="list-style-type: none">• Windows 7 e Windows Vista Intel™ Pentium™ 800MHz (recomendável 1Ghz)• Windows XP Intel Pentium 350MHz
Memória mínima	<ul style="list-style-type: none">• Windows 7 e Windows Vista 512 mínimo de RAM (recomendável 1GB)• Windows XP 256MB mínimo de RAM (recomendável 1GB)
Espaço em disco	500MB em disco rígido disponível para instalação
Monitor	1024 x 576 (XGA) mínimo com high color

Nota: Esta versão suporta os processadores Intel Hyper-Threading e Dual-Core, bem como o RAID 0 (striping) ou RAID 1 (espelhamento ou duplexing).

Requisitos da Internet

É preciso uma conexão de Internet para ativar o software, baixar atualizações, obter informações sobre ameaças à segurança ou visitar o site da Trend Micro. A Tabela 2-2 lista os software de Internet compatíveis.

Nota: Alguns provedores de serviço de Internet cobram uma taxa cada vez que você fica online. Outros faturam o serviço de acordo com o tempo de conexão à Internet ou com a quantidade de dados recebida. Se for preciso pagar essas taxas, talvez seja interessante desativar o recurso Atualizações automáticas do Trend Micro Internet Security 2010. Pense também em modificar o software de conexão à Internet ou roteador para evitar que o recurso Atualizações automáticas inicie uma conexão (consulte a documentação do seu software ou roteador para ver instruções).

TABELA 2-2. Software e serviços compatíveis com a Internet

SOFTWARE E SERVIÇOS COMPATÍVEIS COM A INTERNET	
Navegadores Compatíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Necessário: Microsoft Internet Explorer™ 6.0 com Service Pack 2 (Windows XP somente) 7.0 ou 8.0 • Mozilla® Firefox® 2.0, 3.0 ou 3.5
Software de email compatível	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Outlook™ 2000, 2002, 2003 ou 2007 • Microsoft Outlook Express 6.0 com Service Pack 2 • Mozilla® Thunderbird™ 1.5 ou 2.0 • Windows Mail™ (Windows Vista ou Windows 7)
WebMail Compatível	<ul style="list-style-type: none"> • Yahoo!® Mail • MSN Hotmail™ / Windows Live™ Mail • AOL® Mail • Google™ Gmail™
Serviços de mensagem instantânea compatíveis	<ul style="list-style-type: none"> • AOL® Instant Messenger™ (AIM®) 5.9 • ICQ® 5.1, 6.0, 6.5 ou ICQ® Lite • MSN™ Messenger 7.5 (Windows® XP somente) • Windows Live™ Messenger 8.0, 8.5 ou 9.0 • Yahoo!® Messenger 8.1

Nota: O Trend Micro Internet Security não pode verificar mensagens do Hotmail recebidas usando o Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook ou o MSN Explorer.

Antes da instalação

Alguns preparativos simples podem ajudar a tornar a instalação do Trend Micro Internet Security muito mais fácil.

- Verifique se o computador onde você pretende instalar o programa cumpre os requisitos listados na *Tabela 2-1* na *página 6*. Não é possível instalar o Trend Micro Internet Security se o computador não cumpre os requisitos, incluindo uma conexão de Internet funcional.
- É preciso ter privilégios de administrador no computador para instalar o Trend Micro Internet Security. Se você tiver instalado outro software no computador antes, provavelmente você tem esses privilégios.

Nota: Se você baixou o Trend Micro Internet Security em um computador com o Windows Vista ou Windows 7, clique com o botão direito do mouse no programa de instalação e selecione **Executar como administrador**.

- Se um firewall como o Windows Firewall já protege o computador, desative ou remova o outro firewall antes de instalar o Trend Micro Internet Security, o qual inclui um Windows Firewall.
- Muitas empresas e escolas oferecem conexões com a Internet por meio de um “servidor proxy”, um computador que acelera ou filtra as comunicações com a Internet. Um computador doméstico provavelmente não usa um servidor proxy.

Se necessário, o Trend Micro Internet Security importará as configurações do servidor proxy do Internet Explorer. Se o Internet Explorer não tiver as configurações corretas do servidor proxy, você mesmo precisará inserir o nome do servidor proxy ou endereço IP e número da porta.

Nota: O Trend Micro Internet Security usa as informações do servidor proxy quando se conecta à Internet para ativar o software e receber atualizações da Trend Micro.

- Feche todas as janelas, exceto a janela do programa de instalação.
- Mantenha o número de série à mão. O local onde está o número de série depende se você baixou o Trend Micro Internet Security ou se comprou o software em disco.

Atualizando de uma versão anterior

Você pode começar instalando o Trend Micro Internet Security no computador sem primeiro fazer nenhum esforço para remover softwares antigos da Trend Micro. O programa de instalação automaticamente detecta e desinstala essas versões:

- Trend Micro Internet Security 2009
- Trend Micro Internet Security 2008
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2009
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2008

Nota: Uma atualização exclui todos os arquivos colocados em quarentena por uma versão mais antiga do software de segurança da Trend Micro, bem como informações armazenadas pelos recursos Prevenção do roubo de dados e Barra de ferramentas do Trend Micro Anti-Spam.

Os arquivos colocados em quarentena podem conter vírus ou incluir spyware que não devem ficar no computador. Se for preciso preservar alguma coisa na quarentena, restaure os arquivos, depois transfira-os para um local isolado, como uma unidade USB antes de remover o programa.

Instalando Trend Micro Internet Security

Antes de instalar o Trend Micro Internet Security, confira a lista de verificação da [página 8](#).

Para instalar o Trend Micro Internet Security:

1. Inicie o programa de instalação, colocando o CD na unidade de CD-ROM e clicando no botão **Instalar programa** ou executando o programa de instalação baixado da Trend Micro (<http://www.trendmicro.com/download>).

Depois que a mensagem exibida abaixo desaparecer, clique em **Instalar programa**.



FIGURA 2-1. Tela de boas-vindas



Nota: Se a janela do menu do CD-ROM não abrir automaticamente, clique duas vezes no ícone **Computador**, na área de trabalho do Windows, abra a unidade de CD-ROM e clique duas vezes no arquivo `setup.exe`.

2. Se a janela Controle da conta do usuário solicitar permissão para instalar o programa, clique em **Continuar**.

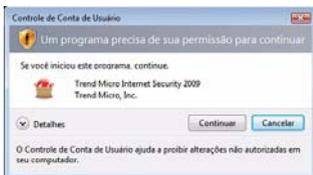


FIGURA 2-2. Aviso Controle da conta do usuário

3. Leia cuidadosamente os termos e condições do Contrato de Licença de Usuário Final da Trend Micro. Para instalar o software, é preciso selecionar **Aceito os termos do contrato de licença**, depois clicar em **Avançar**.

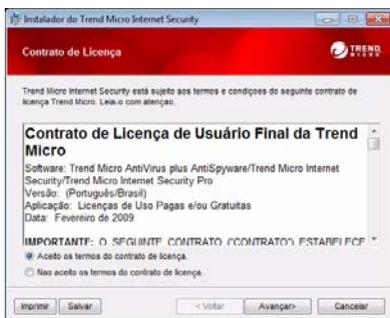


FIGURA 2-3. Janela do Contrato de licença

4. Digite o número de série na janela Número de série e clique em **Avançar**. Clique no link **Não sabe onde encontrar o número de série?**, se precisar de ajuda.



FIGURA 2-4. Janela Número de série

5. Na janela Opções de Instalação, selecione **Instalação padrão** e clique em **Avançar**.



FIGURA 2-5. Janela Opções de instalação

Se quiser alterar algumas configurações de instalação de acordo com suas preferências, selecione **Instalação personalizada** e clique em **Avançar**.

- Para evitar problemas de instalação devido a ameaças já existentes no computador, marque a caixa de seleção **Verificar ameaças à segurança**.
- Se você preferir usar o Windows Firewall, remova a marca da caixa de seleção **Instalar o Firewall pessoal Trend Micro**.
- Para instalar o Trend Micro Internet Security Pro em outra pasta, clique no botão **Alterar...** Clique em **OK** depois de escolher um local.
- Para melhorar sua proteção fornecendo informações anônimas sobre ameaças encontradas na Rede do Trend Micro Smart Protection, marque a caixa de seleção **Compartilhar informações sobre ameaças com a Trend Micro**.

Depois de fazer as suas escolhas, clique em **Avançar**.



FIGURA 2-6. Janela Personalize suas opções de instalação

6. A instalação do Trend Micro Internet Security inicia.



FIGURA 2-7. Janela Instalação do Trend Micro Internet Security

7. Depois de uma instalação bem-sucedida, clique em **Ativar agora** para ativar o software.



FIGURA 2-8. Janela Pronto para ativar

O programa de instalação agora começa a instalar o software de segurança.



FIGURA 2-9. Janela Instalando o Trend Micro Internet Security

8. Crie uma nova conta ou faça login na conta existente na Trend Micro. Para criar uma nova conta, forneça seu nome completo e selecione o local atual da lista ao lado de **Localização**. Digite um endereço de email que você possa verificar com regularidade, forneça uma senha de conta e clique em **Avançar**.



FIGURA 2-10. Janela Ativar agora

9. Imprima a página de confirmação de ativação para consulta futura. Clique em **Concluir**.



FIGURA 2-11. Janela Ativação concluída

Clique duas vezes no ícone do Trend Micro Internet Security na barra de tarefas para abrir o console principal.

Instalando o Trend Micro Internet Security em vários computadores

Você pode instalar o Trend Micro Internet Security em três computadores, usando um único número de série.



FIGURA 2-12. Você pode usar um número de série para fazer com que o Trend Micro Internet Security proteja até três computadores.

Para instalar o Trend Micro Internet Security em outro computador, simplesmente inicie o programa de instalação naquele computador e siga as mesmas etapas.

Quando ativar o Trend Micro Internet Security no segundo e terceiro computadores, selecione um nome (ou descrição) para diferenciar cada nova instalação da anterior. Como você pode usar o Trend Micro Internet Security para gerenciar a segurança de outros computadores por controle remoto, esses nomes diferentes o ajudarão a controlá-los.

Se você precisar instalar o software em mais de três computadores, desative uma das instalações anteriores ou compre outro número de série.

Nota: A desinstalação e subsequente reinstalação do Trend Micro Internet Security no mesmo computador serão consideradas como uma instalação adicional. Quando você atingir a quantidade máxima de instalações permitidas, o Trend Micro Internet Security o ajudará a desativar uma das instalações anteriores.

Desinstalando Trend Micro Internet Security

Antes de remover o Trend Micro Internet Security, verifique se você está conectado ao computador com privilégios de administrador (necessário durante o processo de remoção) e feche qualquer outro programa que esteja aberto.

AVISO! *A remoção do programa exclui todos os arquivos em quarentena, os quais podem conter vírus ou spyware e cavalos de Tróia, que não devem permanecer no computador. Se você precisar manter algo que esteja na quarentena, restaure os arquivos, depois transfira-os para um local isolado, como uma unidade USB, antes de remover o Trend Micro Internet Security.*

1. Você tem duas maneiras de começar a remoção do Trend Micro Internet Security:
 - Clique no botão **Iniciar** do Windows e selecione **Todos os programas > Trend Micro Internet Security > Desinstalar Trend Micro Internet Security**.
 - Abra o Painel de controle e clique duas vezes em **Adicionar ou remover programas** (Windows XP) ou **Desinstalar um programa** (Windows Vista e Windows 7). Na lista de programas, selecione **Trend Micro Internet Security**, depois clique em **Remover** (Windows XP) ou **Desinstalar** (Windows Vista ou Windows 7).
2. Se a janela Controle da conta do usuário solicitar permissão para desinstalar o programa, clique em **Continuar**.

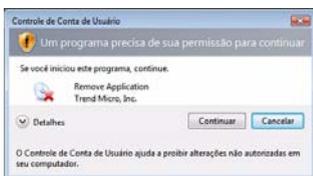


FIGURA 2-13. Aviso Controle da conta do usuário

3. Clique em **Desinstalar** para confirmar que deseja remover o programa.



FIGURA 2-14. Janela Remover o Trend Micro Internet Security

4. Se você tiver ativado a proteção por senha, insira a senha correta anteriormente definida.
5. Clique em **Reiniciar agora** para reiniciar o computador, depois que o programa tiver sido removido com sucesso.



FIGURA 2-15. Janela Desinstalado com êxito

Desinstalando com o Kit de ferramentas de diagnóstico da Trend Micro

Se você tiver problemas durante a instalação, configuração ou desinstalação, use o Kit de ferramentas de diagnóstico da Trend Micro para remover o programa.

Para desinstalar o programa com o Kit de ferramentas de diagnóstico da Trend Micro:

1. Clique no botão **Iniciar** do Windows e selecione **Todos os programas > Trend Micro Internet Security > Kit de ferramentas de diagnóstico da Trend Micro**.
2. Se a janela Controle da conta do usuário solicitar permissão para abrir o programa, clique em **Continuar**.

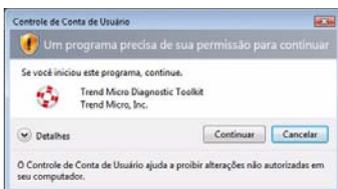


FIGURA 2-16. Aviso Controle da conta do usuário

3. Quando é aberto o kit de ferramentas de diagnóstico da Trend Micro, clique na guia **[E] Desinstalar**.

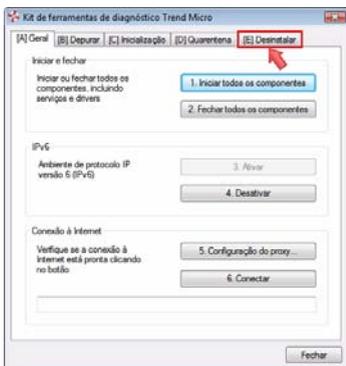


FIGURA 2-17. Guia A do kit de ferramentas de diagnóstico da Trend Micro

4. Na guia [E] **Desinstalar**, clique no botão **1. Desinstalar**.

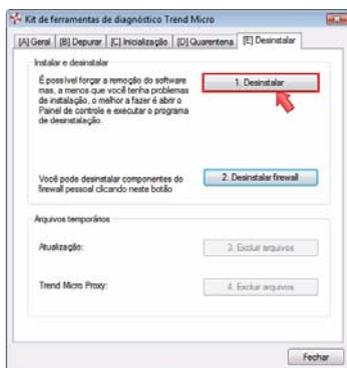


FIGURA 2-18. Guia E do kit de ferramentas de diagnóstico da Trend Micro

5. Quando solicitado, copie o número de série, antes de desinstalar o programa. Quando concluído, marque a caixa de seleção **Terminei de anotar o número de série.** e clique em **Avançar**.
6. Na janela que se abre, clique em **Desinstalar** para remover o programa.

Depois de instalar o Trend Micro Internet Security, complete as tarefas explicadas nas páginas seguintes para começar a proteger seu computador.

- *Verificando uma instalação bem-sucedida* na página 22
- *Abrindo o Console principal* na página 22
- *Atualizando e verificando* na página 23
- *Controlando a atualização de segurança* na página 23
- *Definindo uma senha* na página 24
- *Obtendo mais ajuda* na página 24

Verificando uma instalação bem-sucedida

Use o arquivo de teste do European Institute for Computer Antivirus Research (EICAR) para confirmar se o Trend Micro Internet Security protege você.

Nota: O arquivo de teste EICAR *não* é um vírus. Esse arquivo de texto inofensivo, com uma extensão *.com, não faz replicação e não contém nenhuma carga prejudicial.

1. Abra o <http://us.trendmicro.com/us/support/virus-primer/eicar-test-files/>.
2. Faça download do arquivo de teste EICAR clicando em um dos links **eicar.com**, como o **eicar.com** (HTTP).

O Trend Micro Internet Security exibirá um aviso “eicar_virus”, colocará em quarentena o `eicar_test.com` e registrará o evento no log de verificação de vírus.

Abrindo o Console principal

Usando o console principal do Trend Micro Internet Security, você pode facilmente verificar ou personalizar suas configurações de segurança, fazer download de atualizações e executar verificações.

Você tem três maneiras de abrir o console principal:

- No Windows, clique no botão **Iniciar** e selecione **Todos os programas > Trend Micro Internet Security > Trend Micro Internet Security**.
- Na barra de tarefas, na parte inferior da tela, clique duas vezes no ícone do Trend Micro Internet Security. Você também pode clicar ou clicar com o botão direito do mouse no ícone da barra de tarefas e selecionar **Abrir o Console Principal**.
- Clique duas vezes no ícone do Trend Micro Internet Security na área de trabalho.

Atualizando e verificando

Depois de abrir o console principal, você verá dois grandes botões azuis na parte inferior da janela.

- Clique em **Verificar agora** para começar uma verificação rápida, que pode detectar e eliminar software mal-intencionado nos locais onde ele geralmente se esconde. Clicando na borda direita do botão (marcado com um triângulo), também é possível selecionar uma verificação completa ou personalizada. Uma verificação completa examina se há ameaças à segurança em todo o computador e uma verificação personalizada examina arquivos ou pastas específicas.
- Clique em **Atualizar agora** para fazer download de qualquer nova atualização de segurança disponível.

Controlando a atualização de segurança

Para fazer download da atualização mais recente imediatamente:

1. Abra o console principal (consulte a [página 22](#)).
2. Na tela **Visão geral**, clique em **Atualizar agora**.

Para ver quando foram recebidas as atualizações anteriores:

1. Abra o console principal (consulte a [página 22](#)).
2. Clique em **Outras configurações e Assinatura**, depois expanda o cabeçalho **Logs**.
3. Selecione **Atualizar** na lista suspensa.
4. Clique no botão **Exibir logs**.

Para verificar ou alterar a agenda de atualização:

1. Abra o console principal (consulte a [página 22](#)).
2. Clique em **Outras configurações e Assinatura**, depois expanda o cabeçalho **Atualizações automáticas**.
3. Clique no botão **Configurações...**
4. Marque a caixa de seleção **Verificar atualizações automaticamente**. Por padrão, a cada três horas, o Trend Micro Internet Security verifica se há atualizações.
5. Para ver o progresso de cada atualização, selecione **Notificar antes do início da atualização**.

Definindo uma senha

Defina uma senha para evitar que outras pessoas alterem suas configurações. Para gerenciar a segurança de outros computadores em uma rede doméstica, é preciso definir uma senha.

1. No console principal, clique em **Outras configurações e Assinatura**, depois clique em **Senha**.
2. Em **Senha**, clique em **Configurações...**
3. Marque a caixa de seleção **Ativar proteção por senha** e digite a mesma senha nos campos **Senha** e **Confirmar senha**.

Dica: A senha deve conter pelo menos seis caracteres e só pode incluir letras do alfabeto (maiúsculas ou minúsculas) e números (de 0 a 9). Consulte o tópico *Estabelecendo senhas fortes*, na *Ajuda do produto*, para obter mais recomendações.

4. No campo **Dica de senha**, digite uma frase curta que ajude a lembrar da senha, para o caso de você esquecê-la depois. Escolhe uma dica que não torne fácil para outras pessoas imaginar sua senha.
5. Clique em **OK** para salvar a senha.

Obtendo mais ajuda

Trend Micro Internet Security oferece vários tipos de ajuda:

OPÇÃO DA AJUDA	DESCRIÇÃO
Ajuda e suporte	Clique neste botão, no canto superior direito do console principal, para obter links para a <i>Ajuda do produto</i> e para a Base de dados de conhecimento.
Ajuda sensível ao contexto	Clique no botão Ajuda para saber mais sobre uma determinada janela.
Ajuda sensível ao mouse	Para ver uma breve descrição, pare o cursor sobre um ícone, sem clicar no mouse.

TABELA 3-1. Opções da Ajuda

Solução de problemas

4

Este capítulo explica como solucionar problemas básicos que podem ser encontrados ao usar o Trend Micro Internet Security.

Os tópicos explicados neste capítulo incluem:

- *Problemas de instalação e ativação* na página 26
- *Problemas de atualização* na página 28
- *Perguntas freqüentes* na página 29

Problemas de instalação e ativação

Durante a instalação e ativação do Trend Micro Internet Security, você talvez encontre os seguintes problemas:

- O programa de instalação pára de responder.
- Trend Micro Internet Security não inicia depois de uma instalação bem-sucedida.
- Você perdeu o número de série ou tem um número de série inválido.
- Não é possível ativar o Trend Micro Internet Security durante a instalação ou pelo console principal depois da instalação.

Para solucionar um problema de instalação:

- Verifique se você tem privilégios de administrador no computador no qual tentou instalar o Trend Micro Internet Security.
 - a. Pressione as teclas CTRL - ALT - DELETE simultaneamente para abrir uma pequena janela mostrando o nome da conta usado para fazer logon no computador (veja em Informações de logon), anote o nome da conta e clique em **Cancelar**.
 - b. Abra o Painel de controle.
 - Se o computador executa o Windows XP, clique em **Contas de usuário** para confirmar se a conta que você anotou tem privilégios de administrador.
 - Se seu computador executa o Windows Vista ou Windows 7, clique em **Contas de usuário e segurança familiar**, depois clique em **Conta de usuário**, para ver se a conta anotada tem privilégios de administrador.
 - c. Se você não fez logon no computador com privilégios de administrador, mude para uma conta que tenha esses privilégios.
- Verifique se o computador cumpre todos os requisitos de instalação na [página 6](#).
- Verifique se você seguiu todas as instruções da seção *Instalando Trend Micro Internet Security* deste *Guia de Introdução*.

Se essas sugestões não ajudarem a solucionar o problema, entre em contato com o Suporte técnico da Trend Micro para obter ajuda. Consulte a [página 35](#) para obter detalhes.

Para solucionar um problema de ativação:

- Verifique se você digitou o número de série corretamente. Essa informação deve ser fornecida no seguinte formato:

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

Nota: Cada x corresponde a um número ou letra. As letras digitadas podem ser maiúsculas ou minúsculas.

- Selecione um nome exclusivo ou descrição para cada instalação depois da primeira.
- Para recuperar uma senha perdida, visite este site:
http://www.trendsecure.com/my_account/
- Procure mensagens de aviso ou informações de log relacionadas à ativação. Você pode procurar uma solução com base nessas informações.
- A versão de teste do Trend Micro Internet Security só pode ser usada por um tempo limitado. Compre o Trend Micro Internet Security antes de expirar o teste para manter a segurança.

Se as sugestões acima não ajudarem a solucionar o problema, entre em contato com o Suporte técnico da Trend Micro. Consulte a [página 36](#) para obter detalhes.

Problemas de atualização

Primeiro, verifique se o computador consegue acessar a Internet, depois verifique se a rede e o computador tem alguma falha evidente de hardware ou software. Se o Trend Micro Internet Security ainda não conseguir baixar atualizações, verifique a conexão com o servidor de atualização.

Para verificar a conexão com o servidor de atualização:

- Abra o prompt de comando do Windows.
 - Nota:** No Windows XP, clique no botão **Iniciar**, selecione **Executar...** e digite cmd na janela que é aberta. No Windows Vista e Windows 7, clique no botão **Iniciar** e digite cmd no campo **Iniciar pesquisa**.
- Digite os seguintes comandos para verificar se o computador pode resolver o Fully Qualified Domain Name (FQDN) do servidor de atualização.

```
nslookup
```

```
ping iau.trendmicro.com
```

Se o computador não conseguir contatar o servidor de atualização, entre em contato com o Suporte técnico da Trend Micro. Consulte a [página 36](#) para obter detalhes.

Perguntas frequentes

Como instalo o Trend Micro Internet Security em vários computadores?

Para instalar o Trend Micro Internet Security em um computador adicional, apenas insira o CD de instalação no computador que precisa de proteção. Se você baixou o programa de instalação, faça uma cópia dele no outro computador.

Depois, você pode seguir as etapas explicada em *Instalando Trend Micro Internet Security*. É preciso inserir o mesmo número de série cada vez que você instalar o Trend Micro Internet Security.

Se você instalar o programa muitas vezes, o Trend Micro Internet Security automaticamente o ajudará a verificar quais instalações devem permanecer ativas.

Preciso ativar imediatamente?

Mesmo que você não ative o software, ainda poderá baixar atualizações por três dias depois de instalá-lo. Contudo, para continuar recebendo as atualizações mais recentes, é preciso ativar o software. Simplesmente abra o console principal para iniciar.

Como recupero um número de série perdido?

Para recuperar um número de série perdido, visite este site:

http://www.trendsecure.com/my_account/

Se você não conseguir recuperar o número de série nesse site, envie um email para suporte_lar@trendmicro.com solicitando uma cópia do número original. Você também pode enviar uma solicitação de ajuda ao seguinte site de suporte:

<http://esupport.trendmicro.com/support/consumer/submitonline.do>

Por que a desinstalação e reinstalação do Trend Micro Internet Security no mesmo computador consomem minhas instalações permitidas?

A Trend Micro não consegue distinguir uma nova instalação em um computador diferente de uma nova instalação no mesmo computador. Quando você atinge a quantidade máxima de instalações permitida, o Trend Micro Internet Security automaticamente ajuda a desativar uma instalação não utilizada.

O que preciso fazer depois de reinstalar ou recuperar o Windows?

Depois de reinstalar ou recuperar o sistema operacional Microsoft Windows, é preciso instalar o Trend Micro Internet Security novamente.

Por que é exibida a mensagem *Ainda não ativado* no console principal depois de ativar com êxito o programa?

Em alguns casos, dependendo da conexão da rede, você pode não receber reposta da Trend Micro imediatamente. Nessa situação, tente clicar em **Atualizar agora**. Se o Trend Micro Internet Security puder verificar atualizações com sucesso, a data correta de expiração deve ser exibida.

O Trend Micro Internet Security pode filtrar mensagens instantâneas?

O Trend Micro Internet Security não pode *filtrar* sessões de bate-papo, mas pode verificar e eliminar vírus, cavalos de Tróia, worms, spyware e outras ameaças enviadas pelo software de mensagens instantâneas. Também bloqueia a transmissão de dados confidenciais que você adicionar a Prevenção do roubo de dados.

Quais navegadores da Internet trabalham com o Trend Micro Internet Security?

O Trend Micro Internet Security trabalha com estes navegadores:

- Microsoft™ Internet Explorer™ 6.0 com Service Pack 2 (*somente para Microsoft™ Windows™ XP*)
- Microsoft™ Internet Explorer™ 7.0 e 8.0
- Mozilla™ Firefox™ 2.0, 3.0 ou 3.5

O Trend Micro Internet Security pode verificar todos os tipos de arquivo?

Sim, o Trend Micro Internet Security pode verificar se há ameaças em todos os arquivos do computador, bem como na memória do computador e nas mensagens de email.

O que é phishing?

Phishing é uma forma de fraude destinada a roubar informações pessoais. Por exemplo, um site falso pode imitar bem um site legítimo para enganar você, fazendo com que divulgue seu nome, números de cartão de crédito, CPF ou outras informações confidenciais. Depois, os criminosos podem roubar suas contas bancárias ou se passar por você para fazer compras online.

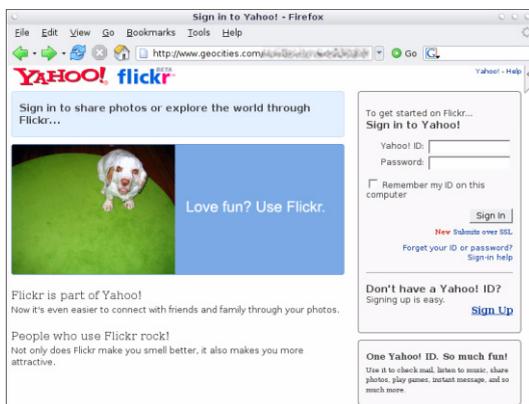


FIGURA 4-1. Um exemplo de site de phishing

Outra fraude de phishing comum começa com um email pedindo urgência na solução de um problema com alguma conta bancária. A mensagem parece legítima, mas inclui um link que abre um site fraudulento.

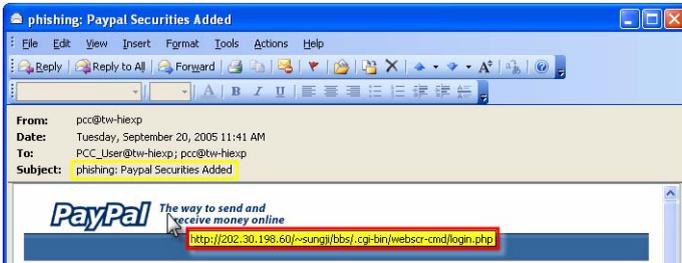


FIGURA 4-2. Um exemplo de email de phishing

Os criminosos também usam o Internet Relay Chat (IRC), e outros programas de mensagens instantâneas, para inserir arquivos e links indesejáveis para sites de phishing no “conteúdo dinâmico” (como gráficos, endereços de site e arquivos de mídia) enviado diretamente a você pela janela de bate-papo.

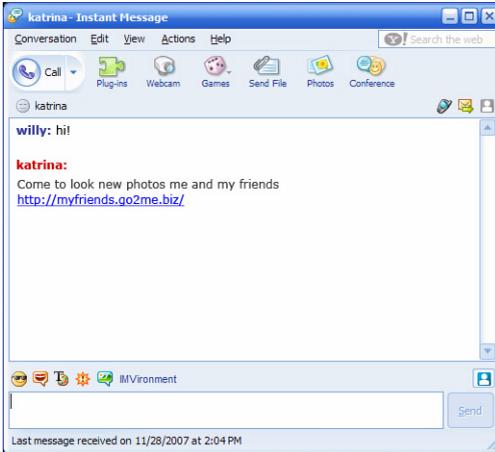


FIGURA 4-3. Exemplo de mensagens instantâneas de phishing

O que são cookies?

Os sites podem, temporariamente, armazenar dados no seu computador para identificar você ou salvar suas preferências. Geralmente, eles servem para tornar o uso dos sites mais conveniente, mas também podem ameaçar sua privacidade. Os cookies usados incorretamente podem funcionar como um tipo de spyware.

Nota: Tenha certeza de verificar as informações detalhadas sobre spyware suspeito encontrado, antes de excluir qualquer coisa.

A cor da moldura de um aviso significa alguma coisa?

Quando o Trend Micro Internet Security exibe uma mensagem, a cor da moldura indica a gravidade do risco de segurança envolvido.

- Vermelho indica uma ameaça séria.
- Amarelo indica um aviso ou um problema a ser investigado, e não uma ameaça imediata.
- Azul aparece quando a mensagem apenas informa atividades normais de segurança.

O que devo fazer se for informado de que o Trend Micro Internet Security automaticamente removeu ou colocou em quarentena um vírus, um cavalo de Tróia ou um spyware?

Clique no nome do vírus, cavalo de Tróia ou spyware para ver detalhes como características da ameaça e qualquer outra ação que você pode tomar.

Depois que o Trend Micro Internet Security tiver tratado um programa de cavalo de Tróia ou spyware, talvez seja necessário reiniciar o computador para acabar de remover a ameaça. Geralmente, basta clicar em

Reiniciar agora.

A Trend Micro busca fornecer um suporte técnico que exceda as suas expectativas. Neste capítulo, descubra como obter suporte técnico.

Lembre-se que você não pode obter suporte antes de ativar o Trend Micro Internet Security.

Este capítulo aborda os seguintes tópicos:

- *Antes de entrar em contato com o Suporte técnico* na página 36
- *Enviando amostras de arquivos infectados* na página 37
- *Relato de spam, fraude e mensagens incorretamente marcadas* na página 37
- *TrendLabs* na página 37
- *Outros recursos* na página 38

Antes de entrar em contato com o Suporte técnico

Antes de contatar o suporte técnico, considere algumas outras maneiras de ter uma resposta rápida e fácil para o seu problema:

- **Consulte a documentação.** Verifique tanto o capítulo *Solução de problemas* deste *Guia de Introdução* como a *Ajuda do produto* para obter informações sobre o Trend Micro Internet Security.
- **Visite o site de Suporte técnico da Trend Micro**, que fornece as informações mais recentes sobre todos os softwares da Trend Micro, bem como respostas às questões encaminhadas por outras pessoas.
<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

Entrando em contato com o Suporte técnico

Use este site para localizar o telefone correto da Trend Micro:

<http://esupport.trendmicro.com/support/consumer/callus.do>

Para ajudar a Trend Micro a resolver seu problema o mais rápido possível, antes de telefonar tenha à mão as seguintes informações:

- O número de série do Trend Micro Internet Security
- A versão do Trend Micro Internet Security
- O texto exato da mensagem de erro, se houver
- Uma breve descrição do que você estava fazendo quando o problema ocorreu (incluindo as maneiras de reproduzir o problema)

Dica: Abra o console principal (consulte *página 22*), selecione **Ajuda e suporte** e clique em **Informações do produto**, para localizar a versão e número de série do programa.

Você também pode abrir um atendimento online de suporte técnico, visitando:

<http://esupport.trendmicro.com/support/consumer/submitonline.do>.

Enviando amostras de arquivos infectados

Se um arquivo parecer pouco seguro, mas o software de segurança não detectar nenhum problema, envie o arquivo suspeito para este site:

<http://subwiz.trendmicro.com>

Inclua uma rápida descrição de qualquer sintoma que você tenha observado. Os especialistas da Trend Micro vão “dissecar” o arquivo para identificar qualquer código mal-intencionado.

Relato de spam, fraude e mensagens incorretamente marcadas

Encaminhe emails de spam, além de mensagens de email legítimas identificadas como spam, para o seguinte endereço:

false@support.trendmicro.com

Encaminhe mensagens fraudulentas (phishing) para o seguinte endereço.

antifraud@support.trendmicro.com

O Suporte técnico da Trend Micro verifica se há padrões nessas mensagens, o que ajuda a aprimorar o software que detecta mensagens de email de spam e fraudulentas.

TrendLabs

O TrendLabs, uma rede global de centros de pesquisa e suporte, fornece informações e atualizações contínuas aos clientes Trend Micro do mundo inteiro.

Com equipes de centenas de engenheiros muitíssimo bem treinados e profissionais de suporte capacitados, os centros de serviços dedicados em Paris, Munique, Manila, Taipé, Tóquio e Califórnia garantem uma resposta rápida a novas ameaças à segurança do computador.

Para obter mais informações sobre o TrendLabs, visite o site:

<http://us.trendmicro.com/us/about/company/trendlabs/>

Outros recursos

- Visite http://www.trendsecure.com/my_account/ para acessar sua conta Trend Micro ou <http://www.trendsecure.com> para acessar mais ferramentas de segurança e serviços.
- O site da Trend Micro, <http://www.trendmicro.com>, oferece downloads de teste gratuitos de softwares de segurança premiados, além de ferramentas como o Mapa de vírus, que informa sobre as infecções por vírus encontradas em todo o mundo.
- Faça download de atualizações e patches de software a qualquer momento pelo site <http://www.trendmicro.com/download/>.