

Dell™ Optiplex™ 760

Guia de configuração e de referência rápida

Este manual disponibiliza uma visão geral das funcionalidades, especificações e informações sobre configuração rápida, software e resolução de problemas para o seu computador. Para obter mais informações sobre o seu sistema operativo, dispositivos e tecnologias, consulte o *Guia de Tecnologia da Dell* em support.dell.com.

Modelos DCSM, DCNE, DCCY e DCTR

Notas, Avisos e Advertências



NOTA: NOTA indica informações importantes para melhor utilizar o computador.



AVISO: AVISO indica potenciais danos do hardware ou perda de dados e explica como evitar o problema.



ADVERTÊNCIA: ADVERTÊNCIA indica potenciais danos no equipamento, lesões corporais ou mesmo morte.

Se adquiriu um computador Dell™ Série n, as referências neste documento relativas aos sistemas operativos Microsoft® Windows® não são aplicáveis.

Informações sobre produtos Macrovision

Este produto inclui tecnologia de protecção de copyright que está protegida por direitos de algumas patentes dos E.U.A. e outros direitos de propriedade intelectual pertencentes à Macrovision Corporation e a outros proprietários de direitos. A utilização desta tecnologia de protecção de copyright tem de ser autorizada pela Macrovision Corporation e destina-se a uma utilização doméstica e a outras utilizações limitadas de visualização, excepto se autorizado pela Macrovision Corporation. É proibida a engenharia inversa ou desmontagem.

As informações neste documento poderão ser alteradas sem aviso prévio.

© 2008 Dell Inc. Todos os direitos reservados.

É estritamente proibida qualquer reprodução destes materiais sem autorização por escrito da Dell Inc.

Marcas comerciais utilizadas neste texto: *Dell*, o logótipo *DELL*, *OptiPlex* e *DellConnect* são marcas comerciais da Dell Inc.; *Bluetooth* é uma marca registada da Bluetooth SIG, Inc. e é utilizada pela Dell sob licença; *Intel*, *Core*, *Celeron* e *Pentium* são marcas registadas da Intel Corporation nos E.U.A. e noutros países; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* e o logótipo do botão iniciar do *Windows Vista* são marcas comerciais, ou marcas comerciais registadas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos da América e/ou noutros países.

Neste documento, podem ser mencionados outros nomes e marcas comerciais, que se referem ou às entidades que reclamam as marcas e os nomes ou aos seus produtos. A Dell Inc. nega qualquer interesse de propriedade sobre outras marcas e nomes comerciais que não os seus.

Modelos DCSM, DCNE, DCCY e DCTR

Setembro de 2008 N/P H693D Rev. A00

Conteúdo

1	Sobre o computador	7
	Desktop — vista frontal	7
	Desktop — vista traseira	8
	Desktop — conectores do painel traseiro	9
	Mini Tower — vista frontal	10
	Mini Tower — vista traseira	11
	Mini Tower — conectores do painel traseiro	12
	Small Form Factor — vista frontal	13
	Small Form Factor — vista traseira	14
	Small Form Factor — conectores do painel traseiro	15
	Ultra Small Form Factor — vista frontal	16
	Ultra Small Form Factor — vista traseira	17
	Ultra Small Form Factor — conectores do painel traseiro	18

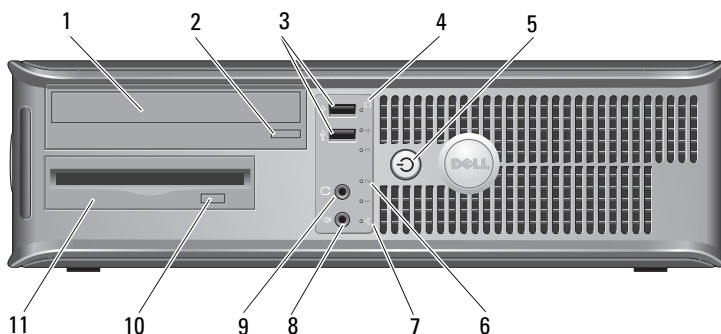
2	Configurar o computador	19
	Configuração rápida	19
	Ligar o adaptador de CA (apenas Ultra Small Form Factor)	25
	Tampa dos cabos do Ultra Small Form Factor (opcional)	27
	Instalar o computador num compartimento	28
	Ligação à Internet	30
	Configurar a ligação à Internet	31
	Transferir informações para um novo computador	33
	Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®	33
	Microsoft Windows® XP	33
3	Especificações	37
4	Resolução de problemas	49
	Utilizar a Resolução de Problemas de Hardware	49
	Sugestões	50
	Problemas de energia	50
	Problemas de memória	52
	Bloqueios e problemas de software	52
	Serviço de Actualização Técnica da Dell	54
	Dell Diagnostics	54

5	Reinstalar o software	57
	Controladores	57
	Identificar controladores	57
	Reinstalar controladores e utilitários	57
	Restaurar o sistema operativo	61
	Utilizar a opção Restauro do sistema do Microsoft® Windows®	61
	Utilizar o Factory Image Restore da Dell	63
	Como utilizar o suporte de dados Sistema operativo	66
6	Como obter informações	69
7	Obter ajuda	71
	Obter assistência	71
	Apoio técnico e serviços ao cliente	72
	DellConnect™	72
	Serviços online	73
	Serviço AutoTech	74
	Serviço automatizado de estado de encomendas	74
	Problemas com o seu pedido	74
	Informações sobre produtos	74

Devolver itens com garantia para reparação ou reembolso.	75
Antes de ligar para a Dell	76
Contactar a Dell	78
 Índice remissivo	 79

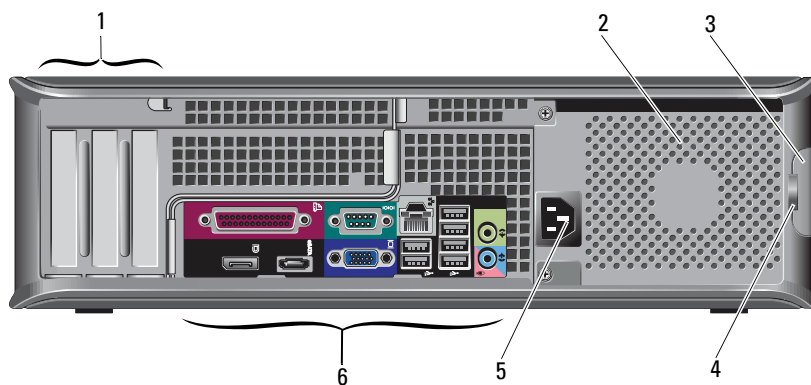
Sobre o computador

Desktop — vista frontal



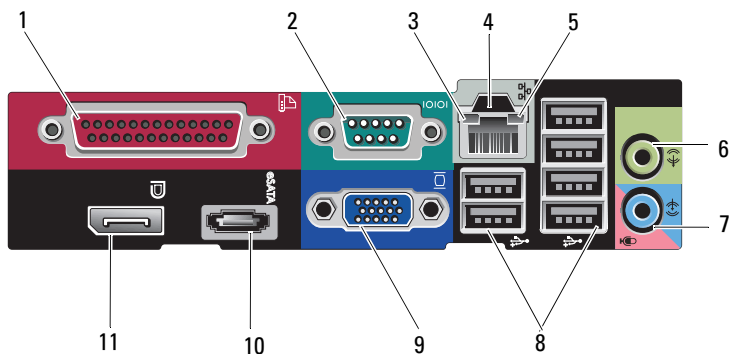
- | | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | unidade óptica | 2 | botão de ejeção da unidade óptica |
| 3 | conectores USB 2.0 (2) | 4 | luz de actividade da unidade de disco rígido |
| 5 | botão de alimentação, luz de alimentação | 6 | luzes de diagnóstico (4) |
| 7 | luz de conectividade de rede | 8 | conector de microfone |
| 9 | conector dos auscultadores | 10 | botão de ejeção da unidade de disquete opcional |
| 11 | unidade de disquetes ou leitor de cartões multimídia (opcional) | | |

Desktop — vista traseira



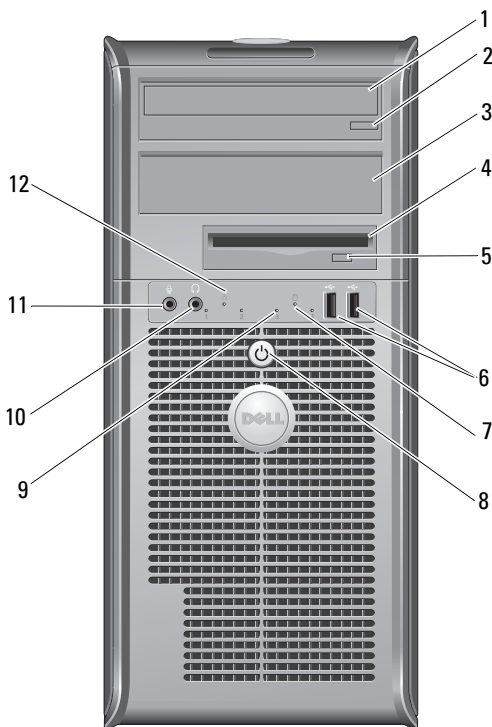
- | | | | |
|---|-----------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | ranhuras da placa de expansão (3) | 2 | aberturas de ventilação |
| 3 | trinco de libertação da tampa | 4 | anéis para cadeado |
| 5 | conector de alimentação | 6 | conectores do painel posterior |

Desktop — conectores do painel traseiro



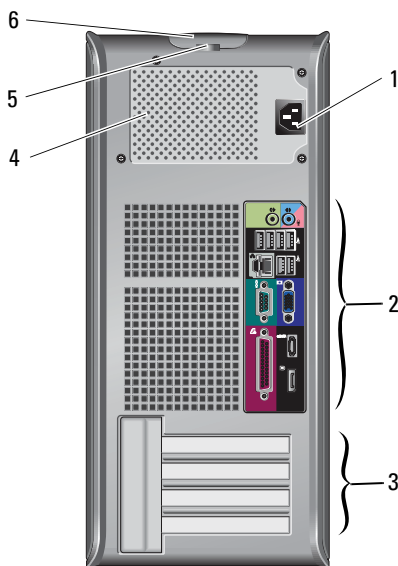
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|----------------------------|
| 1 | conector paralelo | 2 | conector série |
| 3 | luz de integridade da ligação | 4 | conector de rede |
| 5 | luz de actividade da rede | 6 | conector de saída de linha |
| 7 | conector de entrada de linha | 8 | conectores USB 2.0 (6) |
| 9 | conector de vídeo VGA | 10 | conector eSATA |
| 11 | conector DisplayPort | | |

Mini Tower — vista frontal



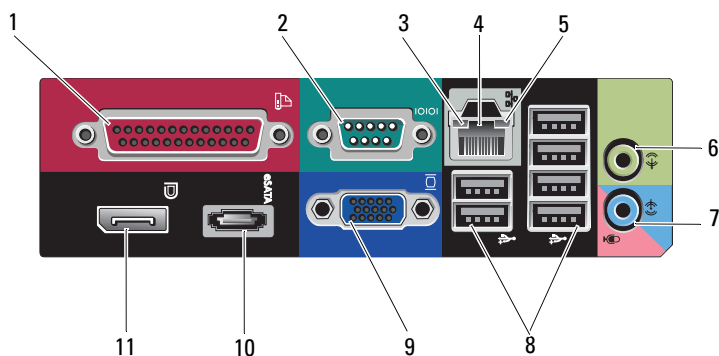
- | | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | unidade óptica | 2 | botão de ejeção da unidade óptica |
| 3 | compartimento de unidade óptica opcional | 4 | unidade de disquetes ou leitor de cartões multimídia (opcional) |
| 5 | botão de ejeção da unidade de disquete opcional | 6 | conectores USB 2.0 (2) |
| 7 | luz de actividade da unidade de disco rígido | 8 | Botão de alimentação, luz de alimentação |
| 9 | luzes de diagnóstico (4) | 10 | conector dos auscultadores |
| 11 | conector de microfone | 12 | luz de conectividade de rede |

Mini Tower — vista traseira



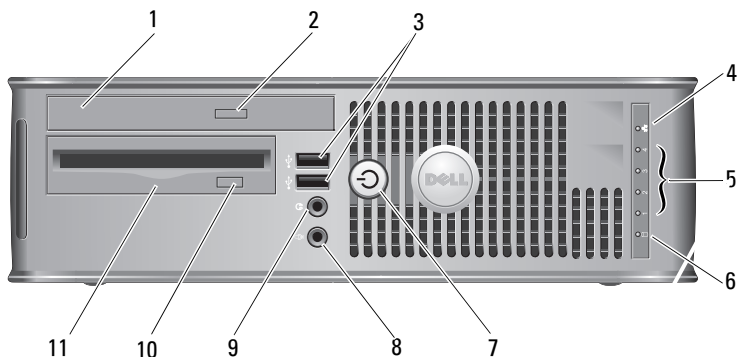
- | | | | |
|---|-----------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | conector de alimentação | 2 | conectores do painel posterior |
| 3 | ranhuras da placa de expansão (4) | 4 | aberturas de ventilação |
| 5 | anéis para cadeado | 6 | trinco de libertação da tampa |

Mini Tower — conectores do painel traseiro



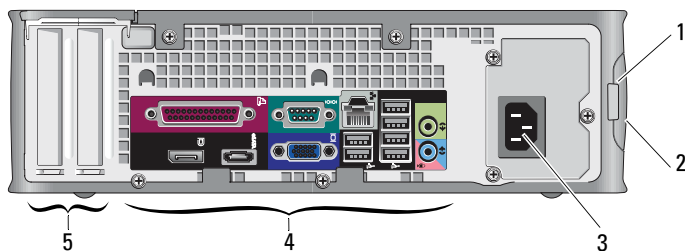
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|----------------------------|
| 1 | conector paralelo | 2 | conector série |
| 3 | luz de integridade da ligação | 4 | conector de rede |
| 5 | luz de actividade da rede | 6 | conector de saída de linha |
| 7 | conector de entrada de linha | 8 | conectores USB 2.0 (6) |
| 9 | conector de vídeo VGA | 10 | conector eSATA |
| 11 | conector DisplayPort | | |

Small Form Factor — vista frontal



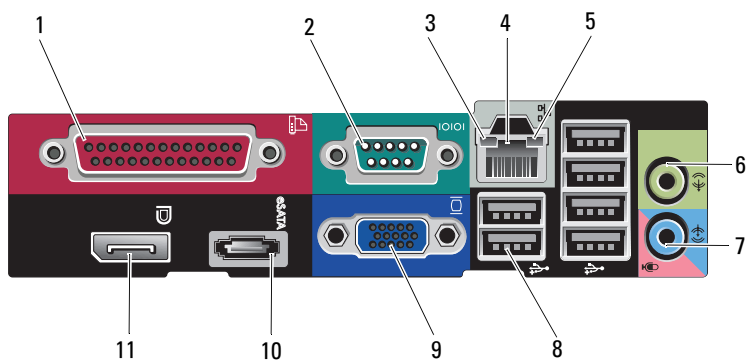
- | | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | unidade óptica | 2 | botão de ejeção da unidade óptica |
| 3 | conectores USB 2.0 (2) | 4 | luz de conectividade de rede |
| 5 | luzes de diagnóstico (4) | 6 | luz de actividade da unidade de disco rígido |
| 7 | botão de alimentação, luz de alimentação | 8 | conector de microfone |
| 9 | conector dos auscultadores | 10 | botão de ejeção da unidade de disquete opcional |
| 11 | unidade de disquetes ou leitor de cartões multimídia (opcional) | | |

Small Form Factor — vista traseira



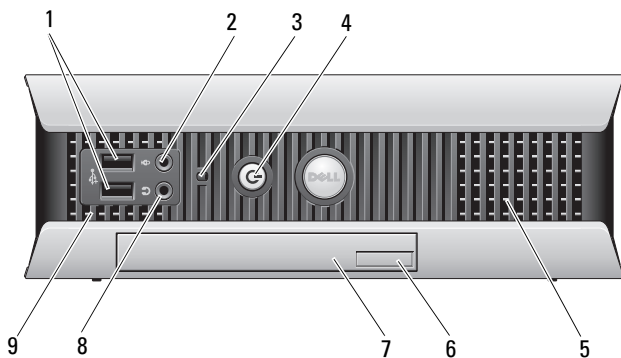
- | | | | |
|---|-----------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | anéis para cadeado | 2 | trinco de liberação da tampa |
| 3 | conector de alimentação | 4 | conectores do painel posterior |
| 5 | ranhuras da placa de expansão (2) | | |

Small Form Factor — conectores do painel traseiro



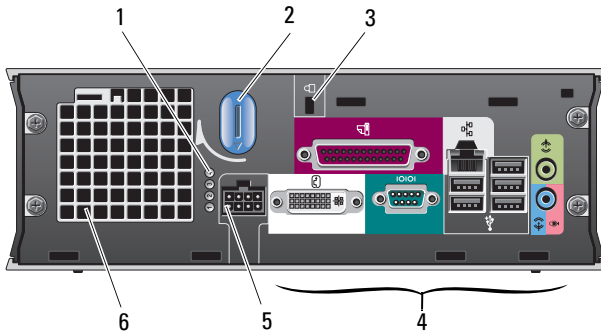
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|----------------------------|
| 1 | conector paralelo | 2 | conector série |
| 3 | luz de integridade da ligação | 4 | conector de rede |
| 5 | luz de actividade da rede | 6 | conector de saída de linha |
| 7 | conector de entrada de linha | 8 | conectores USB 2.0 (6) |
| 9 | conector de vídeo VGA | 10 | conector eSATA |
| 11 | conector DisplayPort | | |

Ultra Small Form Factor — vista frontal



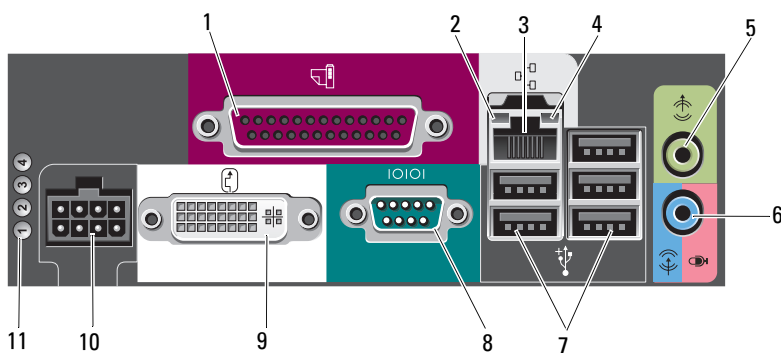
- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | conectores USB 2.0 (2) | 2 | conector de microfone |
| 3 | luz de actividade da unidade de disco rígido | 4 | botão de alimentação, luz de alimentação |
| 5 | aberturas de ventilação | 6 | botão de ejeção da unidade ótica |
| 7 | unidade ótica | 8 | conector dos auscultadores |
| 9 | aberturas de ventilação | | |

Ultra Small Form Factor — vista traseira



- | | | | |
|---|------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | luzes de diagnóstico (4) | 2 | botão de liberação da tampa |
| 3 | encaixe do cabo de segurança | 4 | conectores do painel posterior |
| 5 | conector de alimentação | 6 | aberturas de ventilação |

Ultra Small Form Factor — conectores do painel traseiro



1 conector paralelo

3 conector de rede

5 conector de saída de linha

7 conectores USB 2.0 (5)

9 conector de vídeo DVI

11 luzes de diagnóstico (4)

2 luz de integridade da ligação

4 luz de actividade da rede

6 conector de entrada de linha

8 conector série

10 conector de alimentação

Configurar o computador



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar quaisquer dos procedimentos descritos nesta secção, consulte as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

Configuração rápida



NOTA: Alguns dispositivos podem não estar incluídos se não os tiver encomendado.

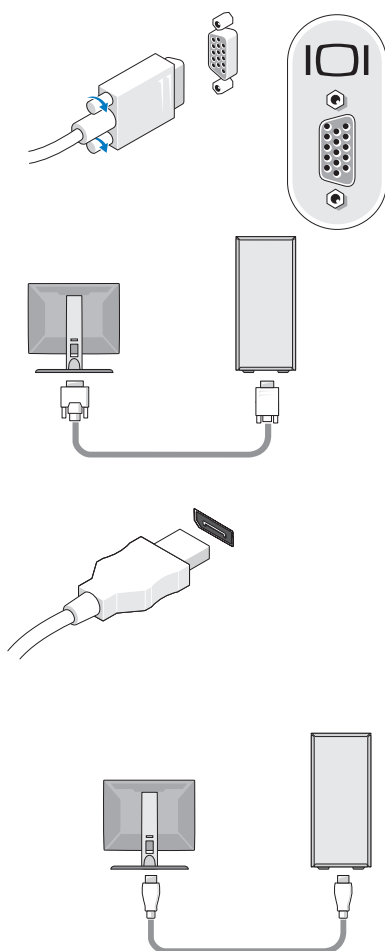
- 1 Ligue o monitor utilizando apenas um dos seguintes cabos ou adaptadores:
 - Cabo azul VGA
 - Cabo DisplayPort
 - DisplayPort para adaptador DVI
 - Cabo branco DVI
 - Cabo com adaptador em Y para monitor duplo

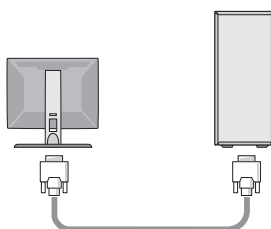
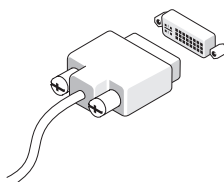
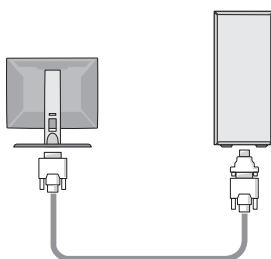
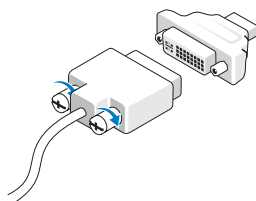


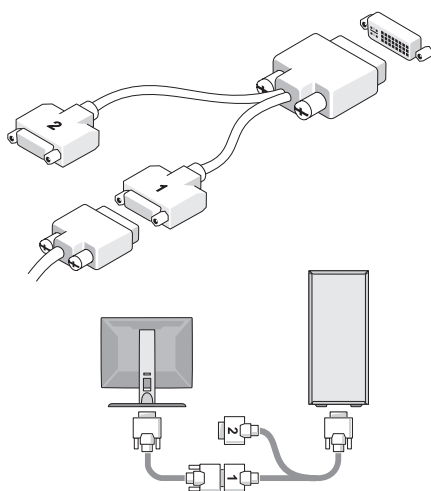
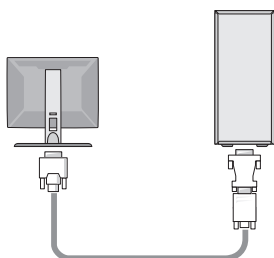
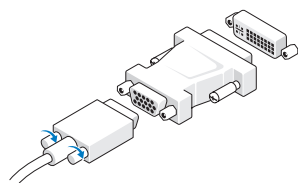
NOTA: Os computadores desktop, mini-tower e small form factor suportam nativamente uma ligação VGA ou DisplayPort.



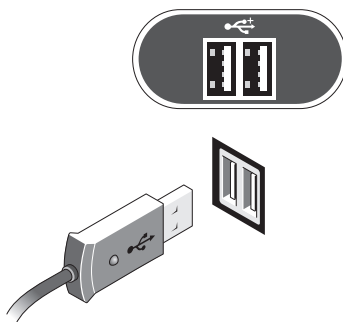
NOTA: O computador ultra small form factor suportam nativamente apenas uma ligação DVI-I.





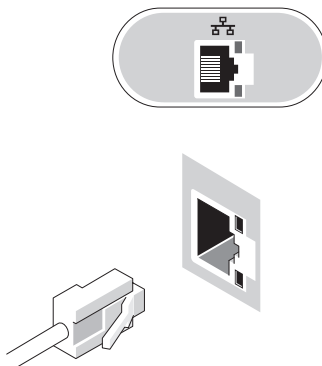


- 2 Ligue um dispositivo USB, tal como um teclado ou um rato.



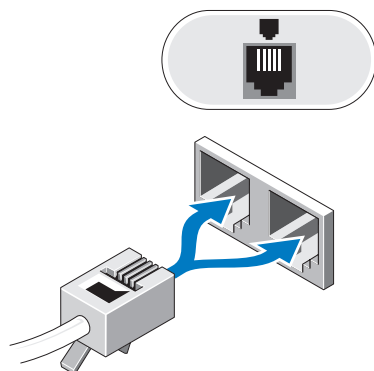
- ➡ **AVISO:** Certifique-se de que liga o cabo de rede ao conector identificado com o ícone indicado na ilustração que se segue.

- 3 Ligue o cabo de rede.



- ➡ **AVISO:** Certifique-se de que liga o modem ao conector identificado com o ícone indicado na ilustração que se segue.

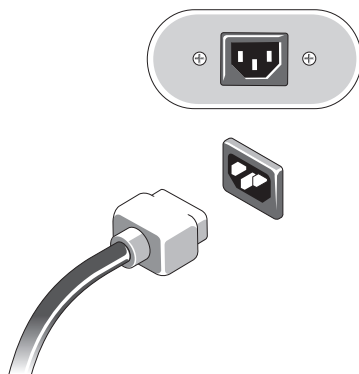
- 4 Ligue o modem (opcional).



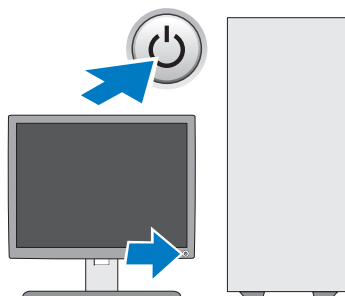
- 5 Ligue o(s) cabo(s) de alimentação.



NOTA: Se estiver a utilizar um computador ultra small form factor, consulte “Ligar o adaptador de CA (apenas Ultra Small Form Factor)” na página 25.



- 6 Pressione os botões de alimentação no monitor e no computador.



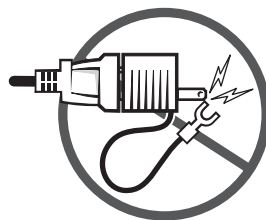
- 7 Ligue-se à sua rede.

Ligar o adaptador de CA (apenas Ultra Small Form Factor)

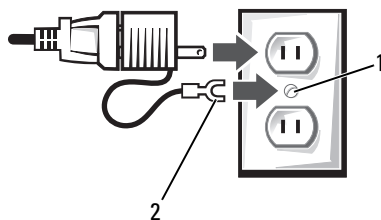
- 1 Ligue o adaptador de CA ao conector de alimentação na parte de trás do computador. Certifique-se de que o trinco dá um estalido indicando que encaixou no lugar para que haja uma ligação segura.
- 2 Ligue uma extremidade do cabo de alimentação CA ao adaptador de corrente.



ADVERTÊNCIA: Se o cabo do adaptador de corrente tiver um fio de terra verde, *não permita o contacto entre o fio de terra verde e os fios de energia pois pode apanhar um choque eléctrico ou podem ocorrer danos ou incêndio ao seu computador.*

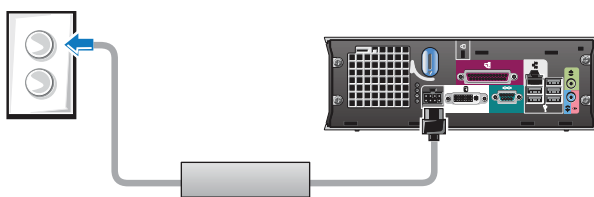


- 3 Se o seu cabo de energia CA tiver um fio de terra verde para ligação a uma tomada eléctrica, ligue o conector de terra metálico à fonte de terra (muitas vezes um parafuso) na tomada (consulte a ilustração a seguir):
 - a Desaperte a fonte de terra.
 - b Faça deslizar o conector de terra metálico por trás da fonte de terra e aperte a fonte de terra.



- 1 fonte de terra (parafuso)
2 conector metálico de terra

4 Ligue o cabo de alimentação CA à tomada eléctrica.



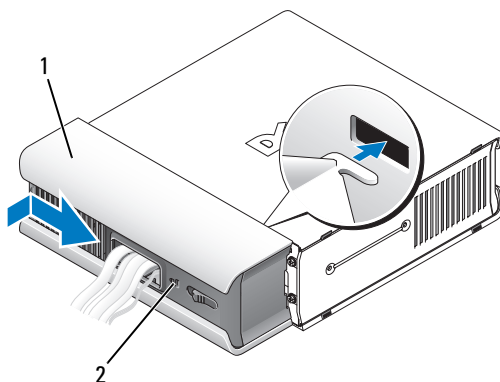
O adaptador de energia CA tem uma luz de estado que está desligada quando o adaptador não está ligado à tomada e tem a cor verde ou âmbar para os seguintes estados diferentes:

- luz verde — a cor verde fixa indica que o adaptador de corrente está ligado a uma tomada eléctrica de CA e ao computador.
- luz âmbar — a cor âmbar fixa indica que o adaptador de corrente está ligado a uma tomada eléctrica de CA mas não ao computador. O computador não funciona nestas condições. Ligue o adaptador de CA ao computador e/ou reinicie o adaptador de corrente desligando e voltando a ligar a ficha à tomada eléctrica.

Tampa dos cabos do Ultra Small Form Factor (opcional)

Instalar a tampa dos cabos

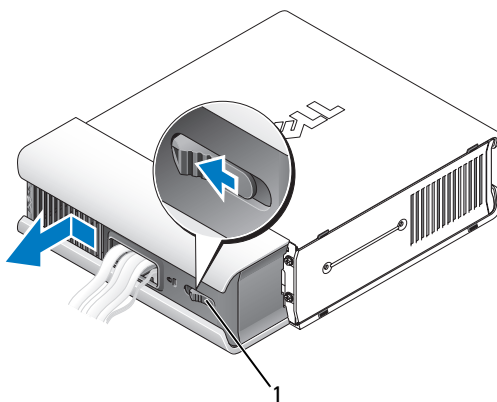
- 1 Certifique-se de que todos os cabos dos dispositivos externos estão presos através do orifício na tampa dos cabos.
- 2 Ligue todos os cabos dos dispositivos aos conectores na parte de trás do computador.
- 3 Segure a tampa dos cabos pelo fundo para alinhar as patilhas com as ranhuras no painel traseiro do computador.
- 4 Insira as patilhas dentro das ranhuras e faz deslizar a tampa para alinhar a extremidade da tampa com a extremidade da caixa (ver a ilustração) até a tampa dos cabos estar posicionada com segurança.
- 5 Instale um dispositivo de segurança na ranhura para os cabos de segurança (opcional).



- 1 tampa dos cabos
2 encaixe do cabo de segurança

Remover a tampa dos cabos

- 1 Se tiver instalado um dispositivo de segurança na ranhura para os cabos de segurança, remova o dispositivo.



1 botão de liberação

- 2 Faça deslizar o botão de liberação, agarre na tampa dos cabos e faça deslizar a tampa de lado a lado, como indicado, até ela parar e, em seguida, levante a tampa dos cabos e afaste-a do lugar.

Instalar o computador num compartimento

A instalação do seu computador num compartimento pode limitar o fluxo de ar e afectar o desempenho do computador, podendo provocar o seu sobreaquecimento. Siga as directrizes abaixo quando instalar o seu computador num compartimento.

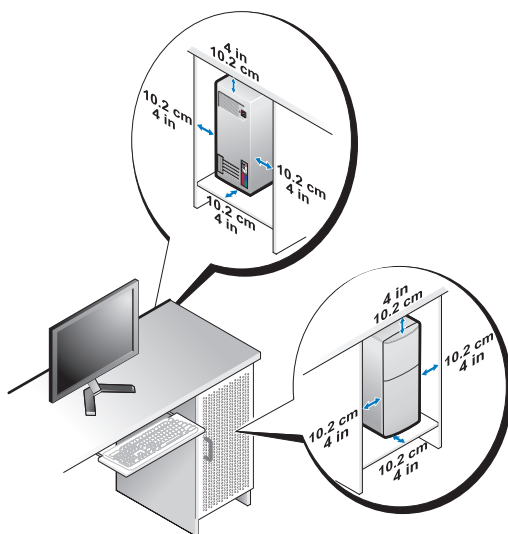


ADVERTÊNCIA: Antes de instalar o seu computador num compartimento, leia as instruções de segurança fornecidas com o computador.

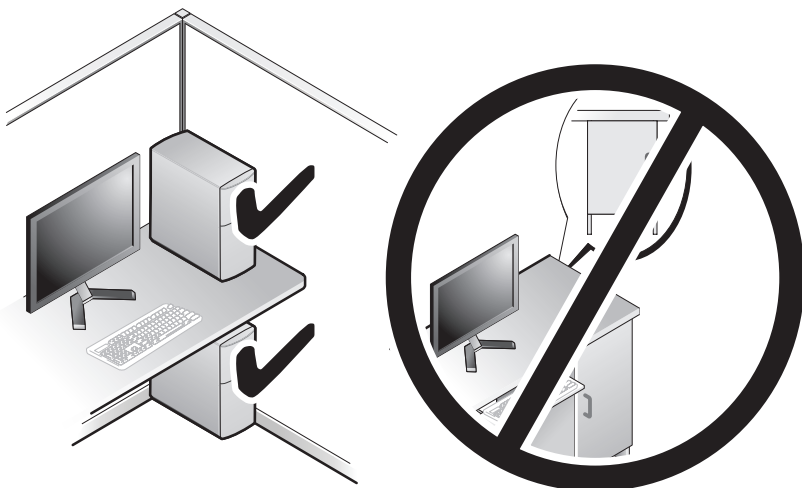
➡ **AVISO:** As especificações de temperatura de funcionamento indicadas neste documento reflectem a temperatura ambiente máxima de funcionamento. Ao instalar o computador num compartimento, deve ter em conta a temperatura ambiente da divisão. Por exemplo, se a temperatura ambiente da divisão for de 25°C (77°F), dependendo das especificações do computador, dispõe apenas de uma margem de temperatura de 5° a 10°C (9° a 18°F) antes de a temperatura máxima de funcionamento do computador ser atingida. Para obter detalhes sobre as especificações do computador, consulte “Especificações” na página 37.

- Deixe uma folga de, pelo menos, 10,2 cm em todos os lados do computador que possuam aberturas de ventilação para permitir o fluxo de ar necessário à ventilação adequada.
- Se o compartimento tiver portas, estas deverão ser de um material que permita a passagem de pelo menos 30 por cento do fluxo de ar através do compartimento à frente e atrás.

➡ **AVISO:** Não instale o seu computador num compartimento que não permita o fluxo de ar. Limitar o fluxo de ar afecta o desempenho do seu computador, podendo provocar o seu sobreaquecimento.



- Se o computador estiver instalado num canto de uma secretária ou debaixo de uma secretária, deixe uma folga de pelo menos 5,1 cm (2 polegadas) entre a parte posterior do computador e a parede para permitir a circulação de ar necessária para uma ventilação adequada.



Ligação à Internet



NOTA: Os fornecedores de serviço de Internet e as ofertas dos tipos de serviço variam em cada país.

Para efectuar a ligação à Internet, necessita de um modem ou ligação de rede e de um fornecedor de serviço de Internet (ISP). *Se estiver a utilizar uma ligação de acesso telefónico*, ligue uma linha telefónica ao conector do modem no computador e à ficha de parede do telefone antes de configurar a ligação à Internet. *Se estiver a utilizar uma ligação DSL ou uma ligação através de modem por cabo/satélite*, entre em contacto com o seu ISP ou com o suporte técnico da sua rede de telemóvel para obter instruções de configuração.

Configurar a ligação à Internet

Para configurar uma ligação à Internet com um atalho no ambiente de trabalho fornecido pelo seu ISP:

- 1 Guarde e feche todos os ficheiros abertos e saia de todos os programas abertos.
- 2 Clique duas vezes no ícone do ISP no ambiente de trabalho do Microsoft® Windows®.
- 3 Siga as instruções apresentadas no ecrã para concluir a configuração.

Se não tiver um ícone do ISP no seu ambiente de trabalho ou se pretender configurar uma ligação à Internet com um ISP diferente, execute os passos abaixo na secção adequada.



NOTA: Se não conseguir estabelecer ligação à Internet, consulte o *Guia de Tecnologia da Dell*. Se já conseguiu estabelecer ligação anteriormente, poderá estar a ocorrer uma falha temporária no serviço do ISP. Contacte o ISP para verificar o estado do serviço ou tente efectuar a ligação mais tarde.



NOTA: Tenha à mão os dados relativos à subscrição do serviço do ISP. Se não tem um ISP, consulte o assistente de **Ligação à Internet**.

Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

- 1 Guarde e feche todos os ficheiros abertos e saia de todos os programas abertos.
- 2 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  → **Painel de controlo**.
- 3 Em **Rede e Internet**, clique em **Ligar à Internet**.
- 4 Na janela **Ligar à Internet**, clique em **Banda larga (PPPoE)** ou **Acesso telefónico**, dependendo da forma como pretende estabelecer a ligação:
 - Escolha **Banda larga** se utilizar uma ligação por ADSL, modem por satélite, modem por TV de cabo ou Bluetooth® sem fios.
 - Escolha **Acesso telefónico** se pretender utilizar um modem de acesso telefónico ou ISDN.



NOTA: Se não souber qual o tipo de ligação a seleccionar, clique em **Ajudar a escolher** ou contacte o ISP.

- 5 Siga as instruções apresentadas no ecrã e utilize as informações de configuração fornecidas pelo seu ISP para concluir a configuração.

Microsoft Windows® XP

- 1 Guarde e feche todos os ficheiros abertos e saia de todos os programas abertos.
 - 2 Clique em **Iniciar → Internet Explorer → Ligar à Internet**.
 - 3 Na janela seguinte, clique na opção adequada:
 - Se não possuir um ISP, clique em **Escolher de uma lista de fornecedores de serviços da Internet (ISPs)**.
 - Se já obteve informações de configuração do seu ISP mas não recebeu um CD de configuração, clique em **Configurar a minha ligação manualmente**.
 - Se possuir um CD de configuração, clique em **Utilizar o CD dum ISP**.
 - 4 Clique em **Next (Seguinte)**.

Se seleccionou **Configurar a minha ligação manualmente** no passo 3, avance para o passo 5. Caso contrário, siga as instruções apresentadas no ecrã para concluir a configuração.
-  **NOTA:** Se não sabe qual o tipo de ligação a seleccionar, contacte o seu ISP.
- 5 Clique na opção adequada em **Como deseja efectuar a ligação à Internet?** e clique em **Seguinte**.
 - 6 Utilize a informação de configuração fornecida pelo seu ISP para concluir a configuração.

Transferir informações para um novo computador

Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  e, em seguida, clique em Transferir ficheiros e definições → Iniciar a transferência fácil do Windows.
- 2 Na caixa de diálogo Controlo de conta do utilizador, clique em Continuar.
- 3 Clique em Iniciar uma nova transferência ou em Continuar a transferência em execução.
- 4 Siga as instruções fornecidas no ecrã pelo assistente do Windows Easy Transfer (Transferência fácil do Windows).

Microsoft Windows® XP

O Windows XP disponibiliza o Assistente de transferência de definições e ficheiros que permite transferir dados de um computador de origem para um computador novo.

Pode transferir os dados para o novo computador através de uma rede ou ligação série, ou pode armazená-los num suporte de dados amovível, como um CD gravável, para transferência para um novo computador.



NOTA: Pode transferir informações de um computador antigo para um novo computador, ligando directamente um cabo série às portas de entrada/saída (I/O) das duas máquinas.

Para obter instruções sobre a configuração de uma ligação directa por cabo entre dois computadores, consulte o artigo N° 305621 da Base de dados de conhecimento da Microsoft, intitulado *How to Set Up a Direct Cable Connection Between Two Computers in Windows XP (Como configurar uma ligação directa por cabo entre dois computadores no Windows XP)*. Esta informação pode não estar disponível em determinados países.

Para obter informações de transferência para um novo computador, deve executar o Assistente de transferência de definições e de ficheiros.

Executar o Assistente de transferência de definições e ficheiros com o suporte de dados Sistema operativo (sistema operativo)



NOTA: Este procedimento requer o suporte de dados *Sistema operativo*. Este suporte de dados é opcional e pode não estar incluído em alguns computadores.

Para preparar um novo computador para a transferência de ficheiros:

- 1 Abra o Assistente de transferência de definições e de ficheiros: clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Ferramentas do sistema** → **Assistente de transferência de definições e de ficheiros**.
- 2 No ecrã de boas-vindas do Assistente de transferência de definições e de ficheiros, clique em **Seguinte**.
- 3 No ecrã **Que computador é este?**, clique em **Novo computador** → **Seguinte**.
- 4 No ecrã **Tem um CD do Windows XP?**, clique em **Irei utilizar o assistente do CD do Windows XP** → **Seguinte**.
- 5 Quando o ecrã **Vá agora para o computador antigo** aparecer, passe para o computador antigo. *Não* clique em **Seguinte** desta vez.

Para copiar dados a partir do computador antigo:

- 1 No computador antigo, insira o suporte de dados *Sistema operativo* Windows XP.
- 2 No ecrã **Bem-vindo ao Microsoft Windows XP**, clique em **Executar tarefas adicionais**.
- 3 Em **O que pretende fazer?**, clique em **Transferir ficheiros e definições** → **Seguinte**.
- 4 No ecrã **Que computador é este?**, clique em **Computador antigo** → **Seguinte**.
- 5 No ecrã **Selecione um método de transferência**, clique no método de transferência que pretende.
- 6 No ecrã **O que pretende transferir?**, seleccione os itens que pretende transferir e clique em **Seguinte**.

Após as informações terem sido copiadas, o ecrã **Conclusão da fase de recolha** aparece.

- 7 Clique em **Concluir**.

Para transferir dados para o novo computador:

- 1 No ecrã **Agora vá para o computador antigo** no novo computador, clique em **Seguinte**.
- 2 No ecrã **Onde estão os ficheiros e as definições?**, seleccione o método que escolheu para transferir as definições e os ficheiros e clique em **Seguinte**.
O assistente aplica os ficheiros e definições recolhidos ao seu novo computador.
- 3 No ecrã **Concluído**, clique em **Concluído** e reinicie o novo computador.

Executar o Assistente de transferência de definições e ficheiros sem o suporte multimédia Operating System (sistema operativo)

Para executar o Assistente de transferência de definições e de ficheiros sem o suporte de dados *Sistema operativo*, necessita de criar um assistente que lhe permita criar um ficheiro de imagem de uma cópia de segurança num suporte de dados amovível.

Para criar um disco de assistente, utilize o novo computador com o Windows XP e siga as seguintes etapas:

- 1 Abra o Assistente de transferência de definições e de ficheiros: clique em **Iniciar → Todos os programas → Acessórios → Ferramentas do sistema → Assistente de transferência de definições e de ficheiros**.
- 2 No ecrã de boas-vindas do **Assistente de transferência de definições e de ficheiros**, clique em **Seguinte**.
- 3 No ecrã **Que computador é este?**, clique em **Novo computador → Seguinte**.
- 4 No ecrã **Tem um CD do Windows XP?**, clique em **Quero criar uma disquete de assistente na seguinte unidade → Seguinte**.
- 5 Insira o suporte de dados amovível como, por exemplo, um CD gravável e clique em **OK**.
- 6 Quando a criação do disco estiver concluída e a mensagem *Vá agora para o computador antigo* aparecer, *não* clique em **Seguinte**.
- 7 Vá para o computador antigo.

Para copiar dados a partir do computador antigo:

- 1 No computador antigo, introduza a disquete do assistente e clique em **Iniciar → Executar**.

- 2 No campo **Abrir** na janela **Executar**, procure nas pastas o ficheiro **fastwiz** (no respectivo suporte de dados amovível), seleccione-o e clique em **OK**.
- 3 No ecrã de boas-vindas **Assistente de transferência de definições e de ficheiros**, clique em **Seguinte**.
- 4 No ecrã **Que computador é este?**, clique em **Computador antigo** → **Seguinte**.
- 5 No ecrã **Selecione um método de transferência**, clique no método de transferência que pretende.
- 6 No ecrã **O que pretende transferir?**, seleccione os itens que pretende transferir e clique em **Seguinte**.

Após as informações terem sido copiadas, o ecrã **Conclusão da fase de recolha** aparece.

- 7 Clique em **Concluir**.

Para transferir dados para o novo computador:

- 1 No ecrã **Agora vá para o computador antigo** no novo computador, clique em **Seguinte**.
- 2 No ecrã **Onde estão os ficheiros e as definições?**, seleccione o método que escolheu para transferir as definições e os ficheiros e clique em **Seguinte**. Siga as instruções no ecrã.

O assistente lê os ficheiros e as definições recolhidas e transfere-os para o novo computador.

Depois de todos os ficheiros e definições terem sido copiados, o ecrã **Concluído** aparece.

- 3 Clique em **Concluído** e reinicie o novo computador.



NOTA: Para obter mais informações sobre este procedimento, visite support.dell.com e procure o documento nº 154781 (*What Are The Different Methods To Transfer Files From My Old Computer To My New Dell™ Computer Using the Microsoft® Windows® XP Operating System?*) (Quais os diferentes métodos para transferir ficheiros do meu computador antigo para o meu novo computador Dell™ utilizando o sistema operativo Microsoft® Windows® XP?).



NOTA: O acesso ao documento Dell™ Knowledge Base pode não estar disponível em alguns países.

Especificações



NOTA: As ofertas podem variar de acordo com a região. Para obter mais informações sobre a configuração do computador, clique em **Iniciar** → **Ajuda e suporte** e seleccione a opção para visualizar informações sobre o computador.

Processador

Tipo de processador	Intel® Core™ 2 Duo; FSB até 1333 MHz Intel Pentium® Dual-Core; FSB até 800 MHz Intel Celeron®; FSB até 800 MHz
Cache nível 2 (L2)	conjunto associativo de oito vias de SRAM de, pelo menos, 512 KB com acesso sequencial de alta velocidade e repetição de escrita

Informações do sistema

Chipset	Chipset Intel Q43 Express com ICH10D
Canais DMA	oito
Níveis de interrupção	24
Chip BIOS (NVRAM)	32 Mb
Adaptador de rede	interface de rede integrada com capacidade de comunicação de 10/100/1000

Memória

Tipo	SDRAM DDR2 de 667 MHz ou 800 MHz Apenas memória não ECC
Conectores de memória:	
mini tower, desktop e small form factor	quatro
ultra small form factor	dois

Memória <i>(continuação)</i>	
Capacidades de memória	512 MB, 1 GB, 2 GB, 3 GB ou 4 GB não ECC
Memória mínima	512 MB
Memória máxima	4 GB
Vídeo	
Tipo:	
Integrado	vídeo Intel integrado memória de vídeo (partilhada) até 256 MB numa memória de sistema total superior a 512 MB
Separado	A ranhura para PCI Express x16 consegue suportar uma placa PCI Express ou uma placa gráfica DVI (para suporte de monitor duplo) NOTA: O computador ultra small form factor só suporta vídeo integrado.
Áudio	
Tipo	Áudio de alta definição ADI 1984A
Barramento de expansão	
Tipo de barramento	PCI 2.3
	PCI Express 2.0
Velocidade de barramento	SATA 1.0A e 2.0
	eSATA
	USB 2.0
	PCI: 133 MB/s
	PCI Express:
	Ranhura de velocidade bidireccional x1 — 250 MB/s
	Ranhura x16 bidireccional — 8 GB/s (PCI Express)
	SATA: 1.5 Gbps e 3.0 Gbps
	eSATA: 3.0 Gbps
	USB: 480 Mbps

Placas

PCI (sem placa Riser):

mini tower	duas placas de altura completa
desktop	duas placas de baixo perfil
small form factor	placa de uma dimensão e meia

PCI (com placa Riser):

desktop	placas até duas alturas completas ou de meia dimensão uma placa de baixo perfil
---------	--

PCI Express x1:

mini tower	placa de uma altura completa
------------	------------------------------

PCI Express x16
(sem placa Riser):

mini tower	placa de uma altura completa
desktop e small form factor	uma placa de baixo perfil

PCI Express x16
(com placa Riser):

computador desktop	placa de uma altura completa
--------------------	------------------------------

NOTA: A ranhura para PCI Express x16 está desactivada quando está um ecrã ligado ao conector DisplayPort incorporado num desktop, mini tower ou small form factor.

Unidades

Acessíveis externamente:

compartimentos para unidades
de 5.25 polegadas

mini tower	dois
desktop	um

compartimento slimline de
5.25 polegadas

small form factor	um
-------------------	----

Unidades *(continuação)*

compartimento de módulo D
de 5.25 polegadas

ultra small form factor um

compartimento de unidade
de 3.5 polegadas

mini tower e desktop um

compartimento slimline
de 3.5 polegadas

small form factor um

compartimento de módulo D
de 3.5 polegadas

ultra small form factor um

acessíveis internamente:

compartimentos de unidade SATA
de 3.5 polegadas

mini tower dois

desktop, small form factor e ultra um
small form factor

Dispositivos disponíveis:

unidades de disco rígido SATA de
3.5 polegadas

mini tower até dois

desktop, small form factor e ultra um
small form

Unidades SATA DVD-ROM/
DVD+/-RW/ CD +/- RW

mini tower até duas unidades de 5.25 polegadas

desktop uma unidade de 5.25 polegadas

small form factor uma unidade slimline

ultra small form factor uma unidade de módulo D

Unidades *(continuação)*

unidade de disquetes de
3.5 polegadas ou leitor de
cartões multimédia 19 em 1

mini tower	um
desktop	um
small form factor	uma unidade slimline
ultra small form factor	uma unidade de disquetes de módulo D

Conectores

Conectores externos:

Áudio

painel traseiro	dois conectores para entrada de linha/microfone e saída de linha
painel frontal	dois conectores de painel frontal para auscultadores e microfone

eSATA

um conector de 7 pinos

NOTA: Um computador ultra small form factor
não tem um conector eSATA.

Adaptador de rede

um conector RJ45

Paralelo

um conector de 25 pinos (bidireccional)

Série

um conector de 9 pinos; compatível com
16550C

USB

painel frontal	dois
painel traseiro	seis

NOTA: O ultra small form factor tem cinco
conectores USB no painel traseiro.

NOTA: Todos os conectores USB são
compatíveis com USB 2.0.

Conectores *(continuação)*

Vídeo

mini tower, desktop e small form factor	conector VGA de 15 orifícios
	Conector DisplayPort de 20 pinos
ultra small form factor	conector DVI-I de 28 pinos

Conectores da placa do sistema:**PCI**

mini tower e desktop	dois conectores
small form factor	um conector
tamanho do conector	120 pinos
largura de dados do conector (máxima)	32 bits

PCI Express x1

mini tower	um conector
tamanho do conector	36 pinos
largura de dados do conector (máxima)	1 pista PCI Express

PCI Express x16

mini tower, desktop e small form factor	um conector
tamanho do conector	164 pinos
largura de dados do conector (máxima)	16 pistas PCI Express

Serial ATA

mini tower	quatro conectores
desktop e small form factor	dois conectores
ultra small form factor	um conector
tamanho do conector	conector de 7 pinos

Conectores (*continuação*)

Memória

mini tower, desktop e small form factor quatro conectores

ultra small form factor dois conectores

tamanho do conector 240 pinos

Dispositivo USB interno

mini tower, desktop e small form factor um conector de 10 pinos (suporta duas portas USB)

Unidade de disquetes

mini tower e desktop um conector de 34 pinos

small form factor um conector estreito de 26 pinos

Ventoinha do processador

mini tower, desktop e small form factor um conector de 5 pinos

ultra small form factor dois conectores de 5 pinos

Ventoinha do disco rígido

small form factor um conector de 5 pinos

ultra small form factor um conector estreito de 3 pinos

Controlo do painel frontal

Processador um conector de 775 pinos

Alimentação 12V

Alimentação um conector de 24 pinos

Controlos e luzes

Parte frontal do computador:

Botão de alimentação	botão de premir
Luz de alimentação	luz verde — verde intermitente em estado de suspensão; verde fixo no estado de alimentação. luz âmbar — quando intermitente, indica um problema na placa de sistema. Uma luz âmbar fixa quando o computador não arranca indica que a placa de sistema não consegue efectuar a inicialização. Pode indicar a existência de um problema na placa do sistema ou na fonte de alimentação (consulte “Problemas de energia” na página 50).
Luz de actividade da unidade	luz verde — uma luz verde intermitente indica que o computador está a ler ou a gravar dados no disco rígido SATA ou num CD/DVD.
Luz de conectividade de rede	luz verde — existe uma boa ligação entre a rede e o computador. desligada (sem luz) — o computador não está a detectar uma ligação física à rede.
Luzes de diagnóstico	quatro luzes NOTA: No computador ultra small form factor, as luzes de diagnóstico encontram-se no painel traseiro. Consulte “Ultra Small Form Factor — vista traseira” na página 17.

Parte posterior do computador:

Luz de integridade da ligação em adaptador de rede integrado	luz verde — existe uma boa ligação de 10 Mbps entre a rede e o computador. luz laranja — existe uma boa ligação de 100 Mbps entre a rede e o computador. luz amarela — existe uma boa ligação de 1000 Mbps entre a rede e o computador. desligada (sem luz) — o computador não está a detectar uma ligação física à rede.
--	--

Controlos e luzes *(continuação)*

Luz de actividade de rede em adaptador de rede integrado	luz amarela — Uma luz amarela intermitente indica a presença de actividade de rede.
--	---

Alimentação

Fonte de alimentação CC:

Potência	
mini tower	305W não EPA; 255W EPA
desktop	255 W
small form factor	235 W
ultra small form factor	220 W

Dissipação máxima de calor (MHD)	
mini tower	1041 BTU/hr
desktop	955 BTU/hr
small form factor	938 BTU/hr
ultra small form factor	751 BTU/hr

NOTA: A dissipação de calor é calculada utilizando o valor nominal de potência da fonte de alimentação.

Tensão (consulte as instruções de segurança fornecidas com o seu computador para obter informações importantes sobre a definição da tensão)	
mini tower	115/230 VCA, 50/60 Hz, 3,6/1,8 A
desktop	115/230 VCA, 50/60 Hz, 4,0/2,0 A
small form factor	115/230 VCA, 50/60 Hz, 3,5/1,8 A
ultra small form factor	12 VCC, 18 A

Bateria de célula tipo moeda	pilha de lítio CR2032 de 3 V
------------------------------	------------------------------

Características físicas

Altura:

mini tower	36,2 cm (14,2 polegadas)
desktop	11,4 cm (4,5 polegadas)
small form factor	9,26 cm (3,65 polegadas)
ultra small form factor	26,4 cm (10,375 polegadas)

Largura:

mini tower	17,0 cm (6,7 polegadas)
desktop	39,9 cm (15,7 polegadas)
small form factor	31,37 cm (12,35 polegadas)
ultra small form factor	8,9 cm (3,5 polegadas)

Profundidade:

mini tower	43,5 cm (17,1 polegadas)
desktop	35,3 cm (13,9 polegadas)
small form factor	34,03 cm (13,40 polegadas)
ultra small form factor	sem tampa de cabos — 25,3 cm (9,95 polegadas) com tampa de cabos standard — 33 cm (13 polegadas) com tampa de cabos expandida — 36,1 cm (14,2 polegadas)

Peso:

mini tower	12,7 kg (28,0 libras)
desktop	10,4 kg (23 libras)
small form factor	7,4 kg (16,4 libras)
ultra small form factor	sem tampa de cabos — 4,5 kg (10 libras) com tampa de cabos standard — 4,9 kg (10,8 libras) com tampa de cabos expandida — 4,9 kg (10,8 libras)

Ambiente

Temperatura:

Funcionamento 10° a 35°C

Armazenamento -40° a 65°C

Humidade relativa (sem condensação) funcionamento: 20% a 80% (temperatura máxima de ponto húmido 29°C)

armazenamento: 5% a 95% (temperatura máxima de ponto húmido 38°C)

Vibração máxima:

Funcionamento 5 a 350 Hz a 0,0002 G²/HzArmazenamento 5 a 500 Hz, 0,001 a 0,01 G²/Hz

Choque máximo:

Funcionamento 40 G +/- 5% com uma duração de impulso de 2 msec +/- 10% (equivalente a 51 cm/seg)

Armazenamento 105 G +/- 5% com uma duração de impulso de 2 msec +/- 10% (equivalente a 127 cm/seg)

Altitude:

Funcionamento -15,2 a 3 048 m (-50 a 10 000 pés)

Armazenamento -15,2 a 10 668 m (-50 a 35 000 pés)

Nível de contaminação pelo ar G2 ou inferior, conforme definido pela ISA-S71.04-1985

Resolução de problemas

 **ADVERTÊNCIA:** Antes de iniciar quaisquer dos procedimentos descritos nesta secção, consulte as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

 **ADVERTÊNCIA:** Desligue sempre o computador da tomada eléctrica antes de abrir a tampa.

 **NOTA:** Para obter informações detalhadas sobre a resolução de problemas, incluindo a resposta às mensagens do sistema, consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com.

Utilizar a Resolução de Problemas de Hardware

Como iniciar a Resolução de Problemas de Hardware para resolver incompatibilidades de hardware:

Windows Vista®:

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  e, em seguida, clique em **Ajuda e suporte**.
- 2 Introduza `hardware troubleshooter` (solução de problemas de hardware) no campo de pesquisa e prima <Enter> para iniciar a pesquisa.
- 3 Nos resultados da pesquisa, seleccione a opção que melhor descreve o problema e prossiga com as etapas seguintes da solução de problemas.

Windows® XP:

- 1 Clique em **Iniciar → Ajuda e suporte**.
- 2 Introduza `resolução de problemas de hardware` no campo de pesquisa e prima a tecla <Enter> para iniciar a pesquisa.
- 3 Na secção **Corrigir um problema**, clique em **Hardware Troubleshooter** (Resolução de problemas de hardware).
- 4 Na lista **Resolução de problemas de hardware**, seleccione a opção que melhor descreve o problema e clique em **Seguinte** para seguir os restantes passos da solução de problemas.

Sugestões

- Se um dispositivo não funcionar, certifique-se de que está ligado correctamente.
- Se tiver adicionado ou removido uma peça antes da manifestação do problema, consulte os procedimentos de instalação e certifique-se de que a peça está instalada correctamente.
- Se aparecer alguma mensagem no ecrã, anote-a exactamente como ela aparece no ecrã. Esta mensagem pode ajudar a equipa de apoio técnico a diagnosticar e a resolver o(s) problema(s).
- Se aparecer alguma mensagem de erro num programa, consulte a documentação correspondente.

Problemas de energia



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar quaisquer dos procedimentos descritos nesta secção, consulte as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

SE A LUZ DE ALIMENTAÇÃO ESTIVER APAGADA — O computador está desligado ou não está a receber energia.

- Encaixe novamente o cabo de alimentação no conector de alimentação na parte de trás do computador e na tomada eléctrica.
- Retire quaisquer tomadas múltiplas, extensões de cabos de alimentação e outros dispositivos de protecção de energia para verificar se o computador liga de forma adequada.
- Certifique-se de que quaisquer tomadas múltiplas em uso estão ligadas a uma tomada eléctrica e activadas.
- Certifique-se de que a tomada eléctrica está a funcionar, testando-a com outro dispositivo, como um candeeiro.
- Certifique-se de que o cabo de alimentação e o cabo do painel frontal estão bem conectados à placa de sistema.

SE A LUZ DE ALIMENTAÇÃO ESTIVER VERDE E O COMPUTADOR NÃO ESTIVER A RESPONDER —

- Certifique-se de que o ecrã está ligado ao computador e à alimentação.
- Se o ecrã estiver conectado e ligado, consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com.

SE A LUZ DE ALIMENTAÇÃO ESTIVER VERDE E A PISCAR — O computador está no modo de suspensão. Prima uma tecla, mova o rato ou prima o botão de alimentação para retomar a operação normal.

SE A LUZ DE ALIMENTAÇÃO ESTIVER ÂMBAR E A PISCAR — O computador está a receber energia eléctrica, um dispositivo pode estar avariado ou incorrectamente instalado.

- Retire e volte a instalar todos os módulos de memória.
- Retire e volte a instalar quaisquer placas de expansão, incluindo placas gráficas.

SE A LUZ DE ALIMENTAÇÃO ESTIVER AZUL E INTERMITENTE — Existe um problema de energia, um dispositivo pode estar avariado ou incorrectamente instalado.

- Certifique-se de que o cabo de alimentação do processador está correctamente ligado à entrada de alimentação da placa de sistema (consulte o *manual de serviço* em support.dell.com).
- Certifique-se de que o cabo de alimentação e o cabo do painel frontal estão bem conectados à placa de sistema.

ELIMINAR INTERFERÊNCIAS — Algumas causas de interferência possíveis são:

- Cabos de extensão de alimentação, de teclado e de rato.
- Demasiados dispositivos ligados à mesma tomada múltipla
- Várias tomadas múltiplas ligadas à mesma tomada eléctrica.

Problemas de memória



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar quaisquer dos procedimentos descritos nesta secção, consulte as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

SE RECEBER UMA MENSAGEM DE MEMÓRIA INSUFICIENTE —

- Guarde e feche todos os ficheiros e feche os programas que estiverem abertos, mas que não estão a ser utilizados, verificando se tal é suficiente para resolver o problema.
- Verifique os requisitos mínimos de memória na documentação do software. Se necessário, instale memória adicional.
- Restaure os módulos de memória para se certificar de que o computador está a comunicar correctamente com a memória.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte “Dell Diagnostics” na página 54).

SE DETECTAR OUTROS PROBLEMAS DE MEMÓRIA —

- Restaure os módulos de memória para se certificar de que o computador está a comunicar correctamente com a memória.
- Certifique-se de que está a seguir as directrizes de instalação da memória.
- Certifique-se de que a memória em utilização é compatível com o computador. Para mais informações sobre o tipo de memória suportada pelo computador, consulte “Memória” na página 37.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte “Dell Diagnostics” na página 54).

Bloqueios e problemas de software

O computador não arranca

VERIFIQUE SE O CABO DE ALIMENTAÇÃO ESTÁ LIGADO FIRMEMENTE AO COMPUTADOR E À TOMADA ELÉCTRICA

Um programa pára de responder

TERMINE O PROGRAMA —

- 1 Prima <Ctrl><Shift><Esc> simultaneamente para aceder ao Gestor de Tarefas e clique no separador **Aplicações**.
- 2 Clique para seleccionar o programa que não está a responder e, em seguida, clique em **Terminar tarefa**.

Um programa falha repetidamente



NOTA: As instruções de instalação da maior parte dos softwares geralmente estão na documentação ou numa disquete, CD ou DVD.

VERIFIQUE A DOCUMENTAÇÃO DO SOFTWARE — Se necessário, desinstale e volte a instalar o programa.

Um programa foi concebido para uma versão anterior do sistema operativo Microsoft® Windows®

EXECUTE O ASSISTENTE DE COMPATIBILIDADE DE PROGRAMAS —

Windows Vista:

- 1 Clique em **Iniciar**  → **Panel de controlo** → **Programas** → Utilize um programa mais antigo com esta versão do Windows.
- 2 No ecrã de boas-vindas, clique em **Seguinte**.
- 3 Siga as instruções no ecrã.

Windows XP:

O assistente de compatibilidade de programas configura um programa, de modo a que este possa ser executado num ambiente semelhante aos ambientes que não pertencem ao sistema operativo XP.

- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Assistente de compatibilidade de programas** → **Seguinte**.
- 2 Siga as instruções no ecrã.

É apresentado um ecrã azul

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se não conseguir obter resposta premindo uma tecla ou movendo o rato, mantenha o botão de alimentação premido durante pelo menos 6 segundos (até o computador se desligar) e, em seguida, reinicie o computador.

Outros problemas de software

CONSULTE A DOCUMENTAÇÃO DE SOFTWARE OU ENTRE EM CONTACTO COM O FABRICANTE DO SOFTWARE PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS —

- Certifique-se de que o programa é compatível com o sistema operativo instalado no seu computador.
- Certifique-se de que o computador dispõe dos requisitos mínimos de hardware necessários para executar o software. Para obter mais informações, consulte a documentação do software.
- Certifique-se de que o programa está instalado e configurado correctamente.
- Certifique-se de que os controladores de dispositivo não estão a entrar em conflito com o programa.
- Se necessário, desinstale e volte a instalar o programa.

Serviço de Actualização Técnica da Dell

- O serviço de Actualização Técnica da Dell proporciona notificações pro-activas por e-mail das actualizações do software e hardware para o seu computador. Para se inscrever no serviço de Actualização técnica Dell, acesse support.dell.com/technicalupdate.

Dell Diagnostics



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar quaisquer dos procedimentos descritos nesta secção, consulte as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

Iniciar o Dell Diagnostics a partir da unidade de disco rígido

- 1 Certifique-se de que o computador está ligado a uma tomada eléctrica que esteja a funcionar correctamente.
- 2 Ligue (ou reinicie) o computador.

- 3 Quando o logótipo DELL™ aparecer, prima <F12> imediatamente. Seleccione **Diagnostics** (diagnóstico) no menu Iniciar e prima <Enter>.



NOTA: Se esperar demasiado tempo e se o logótipo do sistema operativo aparecer, continue a aguardar até que a área de trabalho do Microsoft® Windows® seja apresentada. Em seguida desligue o computador e tente novamente.



NOTA: Se aparecer uma mensagem a informar que não foi detectada qualquer partição do utilitário de diagnóstico, execute o Dell Diagnostics a partir do suporte de dados *Drivers and Utilities*.

- 4 Prima qualquer tecla para iniciar o Dell Diagnostics a partir da partição do utilitário de diagnóstico no seu disco rígido e siga as instruções do ecrã.

Iniciar o Dell Diagnostics a partir do suporte de dados *Drivers and Utilities* da Dell



NOTA: O suporte de dados *Drivers and Utilities* da Dell é opcional e pode não ser fornecido com o computador.

- 1 Introduza o suporte de dados *Drivers and Utilities*.
- 2 Desligue e reinicialize o computador.

Quando logótipo DELL aparecer, prima <F12> imediatamente.



NOTA: Se esperar demasiado tempo e se o logótipo do sistema operativo aparecer, continue a aguardar até que a área de trabalho do Microsoft® Windows® seja apresentada. Em seguida desligue o computador e tente novamente.



NOTA: As etapas seguintes alteram a sequência de inicialização apenas por uma vez. No próximo arranque, o computador irá iniciar de acordo com os dispositivos especificados no programa de configuração do sistema.

- 3 Quando a lista de dispositivos de inicialização aparecer, realce CD/DVD/CD-RW e prima <Enter>.
- 4 Seleccione a opção **Boot from CD-ROM** (Arranque a partir de CD-ROM) no menu apresentado e prima a tecla <Enter>.
- 5 Introduza 1 para iniciar o menu do CD e prima <Enter> para continuar.
- 6 Seleccione **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Executar o Dell Diagnostics de 32 bits) na lista numerada. Se existirem várias versões listadas, seleccione a versão adequada ao seu computador.
- 7 Quando surgir o **Menu principal** do Dell Diagnostics, seleccione o teste que pretende executar e siga as instruções do ecrã.

Reinstalar o software

Controladores

Identificar controladores

- 1 Localize a lista de dispositivos do computador.

Microsoft® Windows Vista®:

- a Clique no botão **Iniciar™** do Windows Vista  e clique com o botão direito do rato em **Computador**.
- b Clique em **Propriedades** → **Gestor de dispositivos**.



NOTA: A janela **Controlo das contas de utilizador** pode aparecer. Se for um administrador de sistema, clique em **Continuar**. Caso contrário, contacte o seu administrador para continuar.

Microsoft Windows® XP:

- a Clique em **Iniciar** → **Painel de controlo**.
 - b Em **Selecione uma categoria**, clique em **Desempenho e manutenção** e clique em **Sistema**.
 - c Na janela **Propriedades do sistema**, clique no separador **Hardware** e clique em **Gestor de dispositivos**.
- 2 Percorra a lista para ver se algum dispositivo tem um ponto de exclamação (um círculo amarelo com um [!]) no ícone do dispositivo.

Se existir um ponto de exclamação junto do nome do dispositivo, pode necessitar de reinstalar o controlador ou de instalar um novo controlador (consulte “Reinstalar controladores e utilitários” na página 57).

Reinstalar controladores e utilitários



AVISO: O site de suporte da Dell em support.dell.com e o suporte multimédia *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) disponibilizam controladores aprovados para os computadores da Dell™. Se instalar controladores provenientes de outras origens, o computador pode não funcionar correctamente.

Voltar para uma versão anterior do controlador do dispositivo

Windows Vista:

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista , e clique com o botão direito em **Computador**.
- 2 Clique em **Propriedades** → **Gestor de dispositivos**.
 **NOTA:** A janela **Controlo das contas de utilizador** pode aparecer. Se for um administrador de sistema, clique em **Continuar**. Caso contrário, contacte o seu administrador para aceder ao **Gestor de dispositivos**.
- 3 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo controlador foi instalado e clique em **Propriedades**.
- 4 Clique no separador **Controladores** → **Recuperar controlador**.

Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar** → **O meu computador** → **Propriedades** → **Hardware** → **Gestor de dispositivos**.
- 2 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo controlador foi instalado e clique em **Propriedades**.
- 3 Clique no separador **Controladores** → **Recuperar controlador**.

Se a opção **Recuperar controlador** não resolver o problema, utilize o **Restaurar do sistema** (consulte “**Restaurar o sistema operativo**” na página 61) para repor o computador no estado em que se encontrava antes de o novo controlador ter sido instalado.

Utilizar o suporte de dados **Drivers and Utilities (Controladores e utilitários)**.

Se a opção **Recuperação de controladores de dispositivo** ou **Restaurar do sistema** (consulte “**Restaurar o sistema operativo**” na página 61) não resolver o problema, reinstale o controlador a partir do suporte multimédia *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários).

- 1 Com a área de trabalho do Windows apresentada, insira o suporte de dados *Drivers and Utilities*.

Se esta for a primeira vez que utiliza o suporte de dados *Drivers and Utilities*, vá para passo 2. Caso contrário, avance para a passo 5.

- 2 Quando o programa de instalação do suporte de dados *Drivers and Utilities* iniciar, siga as solicitações apresentadas no ecrã.



NOTA: Na maioria dos casos, o programa *Drivers and Utilities* entra em execução automaticamente. Se isso não acontecer, inicie o Windows Explorer, clique no directório da unidade do suporte multimédia para visualizar os conteúdos do suporte multimédia e, em seguida, faça duplo clique no ficheiro **autorcd.exe**.

- 3 Quando a janela **Assistente InstallShield Concluído** aparecer, retire o suporte de dados *Drivers and Utilities* e clique em **Concluir** para reiniciar o computador.
- 4 Quando visualizar o ambiente de trabalho do Windows, volte a inserir o suporte de dados *Drivers and Utilities*.
- 5 No ecrã **Welcome Dell System Owner** (Bem-vindo proprietário do sistema Dell), clique em **Next** (Seguinte).

Os controladores que estão a ser utilizados pelo computador são automaticamente apresentados na janela **My Drivers—The Resource CD has identified these components in your system** (Os meus controladores — O Resource CD identificou esses componentes no sistema).
- 6 Clique no controlador que pretende reinstalar e siga as instruções apresentadas no ecrã.

Se um controlador específico não existir na lista, é porque o sistema operativo não necessita dele ou porque tem de localizar os controladores fornecidos com o dispositivo em causa.

Reinstalação manual dos controladores

Depois de extrair os ficheiros do controlador para a unidade de disco rígido, conforme descrito na secção anterior:

Microsoft Windows Vista:

- 1 Clique no botão **Iniciar** do Windows Vista , e clique com o botão direito em **Computador**.
- 2 Clique em **Propriedades** → **Gestor de dispositivos**.



NOTA: É apresentada a janela **Controlo de conta de utilizador**. Se for um administrador de sistema, clique em **Continuar**. Caso contrário, contacte o seu administrador para aceder ao Gestor de dispositivos.

- 3 Clique duas vezes no tipo de dispositivo para o qual está a instalar o controlador (por exemplo, **Áudio** ou **Vídeo**).
- 4 Clique duas vezes no nome do dispositivo para o qual está a instalar o controlador.
- 5 Clique no separador **Controlador** → **Actualizar controlador** → **Procurar o software do controlador no meu computador**.
- 6 Clique em **Procurar** e aceda à localização para onde copiou previamente os ficheiros do controlador.
- 7 Clique no nome do controlador → **OK** → **Seguinte**.
- 8 Clique em **Terminado** e reinicie o computador.

Microsoft Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar** → **Definições** → **Painel de Controlo**.
 - 2 Faça duplo-clique no ícone **Sistema** e, em seguida, clique no separador **Hardware**.
 - 3 Clique em **Gestor de dispositivos**.
-  **NOTA:** Se é um administrador do computador, o Gestor de dispositivos permite-lhe continuar; caso contrário, contacte o seu administrador para entrar no Gestor de dispositivos.
- 4 Clique no símbolo + junto ao dispositivo para o qual está a instalar o controlador (por exemplo, **Áudio** ou **Vídeo**).
 - 5 Clique duas vezes no nome do dispositivo para o qual está a instalar o controlador.
 - 6 Clique em **Controlador** → **Actualizar Controlador** → **Instalar a partir de uma lista ou localização específica (Avançadas)** e depois clique em **Seguinte**.
 - 7 Clique em **Procurar** e aceda à localização para onde copiou previamente os ficheiros do controlador.
 - 8 Clique no nome do controlador → **OK** → **Seguinte**.
 - 9 Clique em **Terminado** e reinicie o computador.

Restaurar o sistema operativo

Pode restaurar um estado anterior do sistema operativo das seguintes formas:

- O Restauro do sistema do Microsoft Windows permite que o computador volte ao estado de funcionamento anterior sem afectar os ficheiros de dados. Utilize esta funcionalidade como a primeira solução para restaurar o sistema operativo e preservar os ficheiros de dados.
- O Factory Image Restore da Dell (disponível no Windows Vista) restabelece o estado de funcionamento que o disco rígido possuía quando o computador foi adquirido. O programa elimina permanentemente todos os dados no disco rígido e remove os programas instalados depois de o computador ter sido recebido.
- Se recebeu o suporte de dados *Sistema operativo* com o computador, pode utilizá-lo para restaurar o sistema operativo. No entanto, a utilização do suporte de dados do *Sistema operativo* também elimina todos os dados existentes na unidade de disco rígido.

Utilizar a opção Restauro do sistema do Microsoft® Windows®



NOTA: Os procedimentos descritos neste documento foram escritos para a visualização predefinida do Windows e, por isso, podem não se aplicar se definir o seu computador Dell™ para a visualização clássica do Windows.

Iniciar a opção Restauro do sistema

Windows Vista:

- 1 Clique em **Iniciar** .
- 2 Na caixa Iniciar pesquisa, escreva **Restauro do sistema** e prima <Enter>.



NOTA: A janela **Controlo das contas de utilizador** pode aparecer. Se for um administrador do computador, clique em **Continuar**; caso contrário, entre em contacto com o administrador para continuar com a acção desejada.

- 3 Clique em **Seguinte** e siga as restantes solicitações apresentadas no ecrã.

Windows XP:

-  **AVISO:** Antes de repor o computador para um estado de funcionamento anterior, guarde e feche todos os ficheiros abertos e saia de todos os programas abertos. Não altere, abra ou apague qualquer ficheiro ou programa até que o restauro do sistema seja concluído.
- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Ferramentas do sistema** → **Restauro do sistema**.
 - 2 Clique em **Restaurar o computador para um momento anterior** ou **Criar um ponto de restauro**.
 - 3 Clique em **Seguinte** e siga as restantes instruções apresentadas no ecrã.

Como anular o último restauro do sistema

-  **AVISO:** Antes de anular o último restauro do sistema, guarde e feche todos os ficheiros abertos e saia de todos os programas que também estiverem abertos. Não altere, abra ou apague qualquer ficheiro ou programa até que o restauro do sistema seja concluído.

Windows Vista:

- 1 Clique em **Iniciar** .
- 2 Na caixa **Iniciar pesquisa**, escreva **Restauro do sistema** e prima <Enter>.
- 3 Clique em **Anular último restauro** e clique em **Seguinte**.

Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Ferramentas do sistema** → **Restauro do sistema**.
- 2 Clique em **Anular último restauro** e clique em **Seguinte**.

Utilizar o Factory Image Restore da Dell



AVISO: O Factory Image Restore da Dell elimina todos os dados (por exemplo, documentos, folhas de cálculo, mensagens de correio electrónico, fotografias digitais e ficheiros de música) da unidade de disco rígido, bem como todos os controladores que tenha instalado depois de o computador ter sido recebido. Se possível, faça cópias de segurança dos dados antes de utilizar essas opções. Utilize o Dell Factory Image Restore apenas se o Restauro do sistema não tiver solucionado o problema do sistema operativo.



NOTA: O Dell Factory Image Restore pode não estar disponível em determinados países ou em determinados computadores.

Dell Factory Image Restore (apenas Windows Vista)

- 1 Ligue o computador.
- 2 Quando o logótipo Dell aparecer, prima <F8> várias vezes para aceder à janela de opções de arranque avançadas do Vista.
- 3 Selecciona **Reparar o seu Computador**.
A janela de opções de recuperação do sistema será apresentada.
- 4 Selecciona um esquema de teclado e clique em **Seguinte**.
- 5 Para aceder às opções de restauro, inicie sessão como utilizador local.
- 6 Para aceder à linha de comandos, digite `administrator` (administrador) no campo Nome de utilizador e, em seguida, clique em **OK**.
- 7 Clique em **Dell Factory Image Restore**.



NOTA: Dependendo da sua configuração, pode seleccionar **Dell Factory Tools** (Ferramentas do Dell Factory) e depois **Dell Factory Image Restore**.

- 8 No ecrã de boas-vindas do **Dell Factory Image Restore**, clique em **Next** (Seguinte).
O ecrã **Confirm Data Deletion** (Confirmar eliminação de dados) será apresentado.



AVISO: Se não pretender continuar a utilizar o Factory Image Restore, clique em **Cancel** (Cancelar).

- 9 Clique na caixa de verificação para confirmar que pretende continuar a reformatar o disco rígido e a restaurar o software do sistema para o estado de fábrica e, em seguida, clique em **Next** (Seguinte).

O processo de restauro é iniciado e pode demorar 5 minutos ou mais para ser concluído. Aparece uma mensagem quando o sistema operativo e as aplicações instaladas de fábrica forem restaurados para o estado de fábrica.

- 10 Clique em **Finish** (Concluir) para reiniciar o computador.

Dell PC Restore (apenas Windows XP)

- 1 Ligue o computador.

Durante o processo de iniciação, aparecerá uma barra azul com o endereço www.dell.com na parte superior do ecrã.

- 2 Assim que essa barra azul aparecer, pressione imediatamente as teclas <Ctrl><F11>.

Caso não tenha pressionado <Ctrl><F11> atempadamente, aguarde que a iniciação termine e reinicie o computador.

- 3 Clique em **Restore** (Restaurar) e clique em **Confirm** (Confirmar).

O processo de restauro demora cerca de 6 a 10 minutos a estar concluído.

- 4 Quando solicitado, clique em **Finish** (Concluir) para reiniciar o computador.

- 5 Quando solicitado, clique em **Yes** (Sim).

O computador será reiniciado. Devido ao facto de o seu computador ter sido restaurado para o estado de funcionamento original, os ecrãs que aparecem são os mesmos que apareceram da primeira vez que ligou o computador.

- 6 Clique em **Next** (Seguinte).

O ecrã Restauro do sistema será apresentado e o computador será reiniciado.

- 7 Após o reinício do computador, clique em **OK**.

Windows XP: Remover Dell PC Restore:



AVISO: A remoção do Dell PC Restore do disco rígido apagará permanentemente este utilitário do computador. Depois de remover o Dell PC Restore, não conseguirá utilizá-lo para restaurar o sistema operativo do computador.

É recomendável que *não* remova o PC Restore do computador, mesmo que seja para obter mais espaço livre na unidade de disco rígido. Se remover o PC Restore da unidade de disco rígido, não poderá fazer o sistema operativo do computador voltar ao seu estado original.

- 1 Inicie a sessão como administrador local.
- 2 No Microsoft Windows Explorer, aceda a `c:\dell\utilities\DSR`.
- 3 Faça duplo clique no nome do ficheiro **DSRIRRemv2.exe**.



NOTA: Se a partição do PC Restore não existir na unidade de disco rígido, será apresentada uma mensagem informando que esta não foi encontrada. Clique em **Quit (Sair)**; não existe nenhuma partição a ser apagada.

- 4 Clique em **OK** para remover a partição do PC Restore na unidade de disco rígido.
- 5 Clique em **Yes (Sim)** quando aparecer a mensagem de confirmação.
A partição PC Restore é apagada e é adicionado o espaço de disco agora disponível.
- 6 Clique com o botão direito do rato em **Disco Local (C)** no Explorador do Windows, clique em **Propriedades**, e verifique se o espaço adicional em disco está disponível.
- 7 Clique em **Finish (Concluir)** para fechar a janela **PC Restore Removal (Remoção do PC Restore)** e reinicie o computador.

Como utilizar o suporte de dados Sistema operativo

Antes de reinstalar o sistema operativo, experimente o seguinte:

- Recuperar controlador de dispositivo do Windows (consulte “Voltar para uma versão anterior do controlador do dispositivo” na página 58)
- Restauro do sistema da Microsoft (consulte “Dell PC Restore (apenas Windows XP)” na página 64)



AVISO: Antes de efectuar a instalação, faça uma cópia de segurança de todos os ficheiros de dados que se encontram na unidade de disco principal para outro suporte. Para configurações convencionais de disco rígido, o disco rígido principal é a primeira unidade detectada pelo computador.

Para reinstalar o Windows, necessita do suporte multimédia *Operating System* (Sistema operativo) da Dell™ e do suporte multimédia *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) da Dell. O suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) da Dell contém os controladores que estavam instalados quando o computador foi adquirido. Utilize o suporte multimédia *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) da Dell para carregar os controladores necessários.



NOTA: Dependendo da região onde tiver adquirido o computador ou do facto de ter ou não solicitado o suporte de dados, o suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) da Dell e o suporte de dados *Sistema operativo* da Dell poderão não ter sido fornecidos com o computador.

Reinstalar o Windows

O processo de reinstalação pode demorar entre 1 e 2 horas até estar concluído.

- 1 Guarde e feche todos os ficheiros abertos e saia de todos os programas abertos.
- 2 Introduza o suporte de dados *Sistema operativo*.
- 3 Se surgir a mensagem *Instalar o Windows*, clique em **Sair**.

4 Reinicie o computador.

Quando logótipo DELL aparecer, prima <F12> imediatamente.



NOTA: Se esperar demasiado tempo e se o logótipo do sistema operativo aparecer, continue a aguardar até que a área de trabalho do Microsoft® Windows® seja apresentada. Em seguida desligue o computador e tente novamente.



NOTA: As etapas seguintes alteram a sequência de inicialização apenas por uma vez. No próximo arranque, o computador arrancará de acordo com os dispositivos especificados no programa de configuração do sistema.

- 5** Quando a lista de dispositivos de arranque aparecer, realce **CD/DVD/CD-RW Drive** (Unidade de CD/DVD/CD-RW) e prima a tecla <Enter>.
- 6** Prima qualquer tecla para **Arrancar a partir do CD-ROM** e siga as instruções no ecrã para concluir a instalação.
- 7** Reinstale os controladores de dispositivo, o programa de protecção antivírus e o restante software.

Como obter informações



NOTA: Algumas características ou o compartimento média podem ser opcionais, não sendo fornecidos com o seu computador. Algumas características ou compartimentos média podem não estar disponíveis em determinados países.



NOTA: O computador pode ser fornecido com informações adicionais.

Documento/ Suporte de dados/ Etiqueta	Índice
Etiqueta de serviço/ Código de serviço expresso A Etiqueta de serviço/ Código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.	• Utilize a Etiqueta de Serviço para identificar o seu computador quando aceder ao site support.dell.com ou quando contactar o suporte técnico • Introduza o Código de serviço expresso para direccionar a sua chamada quando contactar o apoio técnico NOTA: A Etiqueta de serviço/ Código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.
Suporte de dados Drivers and Utilities O suporte de dados <i>Drivers and Utilities</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.	• Um programa de diagnóstico para o computador • Controladores para o computador NOTA: As actualizações de controladores e de documentação podem ser encontradas no site support.dell.com. • Software de sistema do desktop (DSS) • Ficheiros Readme NOTA: Os ficheiros Readme podem estar incluídos no suporte de dados para fornecer as últimas actualizações sobre alterações técnicas ao seu computador ou material avançado de referência técnica para técnicos ou utilizadores experientes.

Documento/Suporte de dados/Etiqueta	Índice
Suporte de dados Sistema operativo O suporte de dados <i>Sistema operativo</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.	Reinstalar o sistema operativo
Documentação de segurança, regulamentar, de garantia e de suporte técnico Este tipo de informação pode ter sido fornecida juntamente com o seu computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance .	• Informações sobre a garantia • Termos e condições (apenas para os E.U.A) • Instruções de segurança • Informação de normalização • Informações de ergonomia • Contrato de licença do utilizador final
Manual de serviço O <i>Manual de serviço</i> do computador pode ser encontrado em support.dell.com .	• Como retirar e substituir peças • Como configurar as definições do sistema • Como localizar avarias e solucionar problemas
Guia de tecnologia Dell O <i>Guia de Tecnologia da Dell</i> está disponível em support.dell.com .	• Informações sobre o sistema operativo • Utilização e manutenção de dispositivos • Saber mais sobre tecnologias tais como RAID, Internet, tecnologia sem fios Bluetooth®, e-mail, rede, etc.
Microsoft® Windows® - Etiqueta de licença A sua licença do Microsoft Windows encontra-se no seu computador.	• Fornece a chave de produto do sistema operativo

Obter ajuda

Obter assistência

 **ADVERTÊNCIA:** Se necessitar de remover a tampa do computador, primeiro desligue os cabos do modem e de alimentação do computador de todas as tomadas eléctricas. Siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

Se o computador apresentar algum problema, execute os passos seguintes para diagnosticar e resolver o problema:

- 1 Consulte “Quando surgir o Menu principal do Dell Diagnostics, seleccione o teste que pretende executar e siga as instruções do ecrã.” na página 55 para obter informações e procedimentos de resolução do problema apresentado pelo computador.
- 2 Consulte “Dell Diagnostics” na página 54 para obter os procedimentos de execução do Dell Diagnostics.
- 3 Preencha a “Lista de verificação de diagnósticos” na página 77.
- 4 Utilize a ampla gama de serviços on-line da Dell, disponíveis no site de suporte da Dell support.dell.com para obter ajuda sobre procedimentos de instalação e resolução de problemas. Consulte “Serviços online” na página 73 para obter uma lista mais completa do apoio técnico on-line da Dell.
- 5 Se as etapas anteriores não resolverem o problema, consulte “Contactar a Dell” na página 78.



NOTA: Ligue para o suporte Dell, utilizando um telefone junto do computador afectado, para que o representante do suporte possa ajudá-lo a executar os procedimentos necessários.



NOTA: O sistema de Código de serviço expresso da Dell pode não estar disponível em todos os países.

Quando solicitado pelo sistema telefónico automatizado da Dell, digite o seu Código de serviço expresso para encaminhar a chamada directamente à equipa de suporte adequada. Se não tiver um Código de serviço expresso, abra a pasta **Acessórios da Dell**, clique duas vezes no ícone **Código de serviço expresso**, e siga as instruções.

Para obter instruções sobre como utilizar o apoio técnico da Dell, consulte “Apoio técnico e serviços ao cliente” na página 72.



NOTA: Alguns dos serviços a seguir apresentados poderão não estar disponíveis fora dos Estados Unidos. Para obter informações sobre a disponibilidade desses serviços, contacte um representante Dell local.

Apoio técnico e serviços ao cliente

O serviço de suporte da Dell está disponível para responder às perguntas sobre o hardware Dell™. Os nossos colaboradores do apoio técnico utilizam ferramentas de diagnóstico por computador para fornecer respostas rápidas e precisas.

Para entrar em contacto com o serviço de suporte da Dell, consulte “Antes de ligar para a Dell” na página 76 e procure as informações de contacto da sua região ou, em alternativa, acesse a support.dell.com.

DellConnect™

O DellConnect é uma ferramenta de acesso online fácil de utilizar que permite a um membro da equipa de suporte e assistência da Dell aceder ao seu computador através de uma ligação de banda larga, diagnosticar o problema e repará-lo sob a sua supervisão. Para obter mais informações, acesse a support.dell.com e clique em **DellConnect**.

Serviços online

Pode obter mais informações sobre os produtos e serviços Dell nos seguintes sites:

www.dell.com

www.dell.com/ap (apenas para países da Ásia e do Pacífico)

www.dell.com/jp (apenas para o Japão)

www.euro.dell.com (apenas para a Europa)

www.dell.com/la (para países da América Latina e das Caraíbas)

www.dell.ca (apenas para o Canadá)

Pode aceder ao suporte Dell através dos seguintes endereços de correio electrónico e sites da Web:

- Sites de suporte da Dell:

support.dell.com

support.jp.dell.com (apenas para o Japão)

support.euro.dell.com (apenas para a Europa)

- Endereços de correio electrónico do Suporte Dell:

mobile_support@us.dell.com

support@us.dell.com

la-techsupport@dell.com (apenas para países da América Latina e das Caraíbas)

apsupport@dell.com (apenas para países da Ásia e do Pacífico)

- Endereços de correio electrónico do sector de marketing e vendas da Dell:

apmarketing@dell.com (apenas para países da Ásia e do Pacífico)

sales_canada@dell.com (apenas para o Canadá)

- Protocolo de transferência de ficheiros (FTP) anónimo:

[ftp.dell.com](ftp://ftp.dell.com) – inicie sessão como utilizador `anonymous` (anónimo) e utilize o seu endereço de correio electrónico como palavra-passe

Serviço AutoTech

O serviço de suporte automatizado da Dell — AutoTech — fornece respostas gravadas às perguntas mais frequentes feitas pelos clientes Dell sobre os seus computadores portáteis e de secretária.

Ao ligar para este serviço, utilize um telefone de marcação por tons para seleccionar os assuntos relacionados com as suas perguntas. Para obter o número de telefone da sua região, consulte “Contactar a Dell” na página 78.

Serviço automatizado de estado de encomendas

Para verificar o estado de qualquer produto Dell que tenha adquirido, aceda ao site **support.dell.com** ou ligue para o serviço automatizado de estado de pedidos. Uma gravação irá solicitar-lhe as informações necessárias para localizar e fornecer um relatório sobre a sua encomenda. Para obter o número de telefone da sua região, consulte “Contactar a Dell” na página 78.

Problemas com o seu pedido

Se houver algum problema com a sua encomenda, como peças em falta, peças erradas ou facturação incorrecta, entre em contacto com os serviços ao cliente da Dell. Quando ligar, tenha a factura ou a nota de expedição à mão. Para obter o número de telefone da sua região, consulte “Contactar a Dell” na página 78.

Informações sobre produtos

Se precisar de informações sobre outros produtos disponíveis através da Dell ou se quiser colocar um pedido, visite o site da Dell em **www.dell.com**. Para obter o número de telefone da sua região ou para falar com um especialista de vendas, consulte “Contactar a Dell” na página 78.

Devolver itens com garantia para reparação ou reembolso

Prepare todos os itens a devolver, seja para reparação ou reembolso, da seguinte forma:

- 1** Ligue para a Dell para obter o número de RMA (Return Material Authorization; autorização de devolução de material) e escreva-o de forma bem visível no exterior da caixa.

Para obter o número de telefone da sua região, consulte “Contactar a Dell” na página 78. Inclua uma cópia da factura e uma carta descrevendo o motivo da devolução.
- 2** Inclua também uma cópia da Lista de verificação de diagnósticos (consulte “Lista de verificação de diagnósticos” na página 77) indicando os testes que executou e as mensagens de erro registadas pelo Dell Diagnostics (consulte “Contactar a Dell” na página 78).
- 3** Inclua quaisquer acessórios que pertençam ao(s) item(ns) que está(ão) a ser devolvido(s) (cabos de alimentação, disquetes de software, guias, etc.) se o objectivo da devolução deste(s) item(ns) for o reembolso.
- 4** Embale o equipamento a ser devolvido nas embalagens originais (ou equivalente).

As despesas de envio ficarão a seu cargo. Também será responsável pelo seguro dos produtos devolvidos e assumirá o risco de perda durante o transporte até serem recebidos pela Dell. Não serão aceites embalagens com pagamento no destino.

As devoluções que não respeitarem qualquer um dos requisitos citados anteriormente serão recusadas no sector de recepção da Dell e devolvidas ao cliente.

Antes de ligar para a Dell



NOTA: Quando ligar, tenha o Código de serviço expresso à mão. O código ajuda o sistema telefónico de suporte automatizado da Dell a direccionar a sua chamada com mais eficiência. Também poderá ser-lhe solicitado o número da etiqueta de serviço (este encontra-se na parte posterior ou inferior do computador).

Lembramos que é necessário preencher a Lista de verificação de diagnósticos (consulte “Lista de verificação de diagnósticos” na página 77). Se possível, ligue o computador antes de telefonar para o serviço de assistência técnica Dell e faça a ligação a partir de um telefone que esteja junto do computador. Poderá ser-lhe pedido para introduzir alguns comandos, fornecer informações detalhadas durante as operações ou experimentar outras opções de resolução de problemas que só podem ser executadas no próprio computador. Tenha a documentação do computador disponível.



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar quaisquer dos procedimentos descritos nesta secção, consulte as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

Lista de verificação de diagnósticos

Nome:

Data:

Endereço:

Telefone:

Etiqueta de serviço (código de barras situado na parte posterior ou inferior do computador):

Código de serviço expresso:

Número de RMA (Return Material Authorization; autorização de devolução de material) (se fornecido pelo técnico do serviço de suporte da Dell):

Sistema operativo e versão:

Dispositivos:

Placas de expansão:

O computador está ligado a uma rede? Sim Não

Rede, versão e adaptador de rede:

Programas e versões:

Consulte a documentação do sistema operativo para determinar o conteúdo dos ficheiros de configuração do sistema. Se o computador estiver ligado a uma impressora, imprima cada um dos ficheiros. Caso contrário, anote o conteúdo de cada ficheiro antes de ligar para a Dell.

Mensagem de erro, código de sinais sonoros ou código de diagnóstico:

Descrição do problema e dos procedimentos de solução de problemas efectuados:

Contactar a Dell

Os clientes dos Estados Unidos devem ligar para 800-WWW-DELL (800-999-3355).



NOTA: Se não tiver uma ligação activa à Internet, pode encontrar as informações de contacto na sua factura, na nota de compra ou no catálogo de produtos Dell.

A Dell disponibiliza várias opções de suporte e assistência online ou telefónicas. A disponibilidade varia de acordo com o país e produto e alguns serviços podem não estar disponíveis na sua área. Para entrar em contacto com a Dell para tratar de assuntos relacionados com vendas, apoio técnico ou serviços ao cliente:

- 1** Aceda a **support.dell.com** e seleccione o seu país ou região no menu pendente **Choose A Country/Region** (Escolha um país/região) no fundo da página.
- 2** Clique em **Contact Us** (Contacte-nos) no lado esquerdo da página e seleccione o serviço adequado ou a ligação de apoio técnico com base no motivo do contacto.
- 3** Escolha o método que lhe seja mais conveniente para entrar em contacto com a Dell.

Índice remissivo

A

- actualizações
 - software e hardware, 54
- alimentação
 - estado da luz de alimentação, 50
 - resolução de problemas, 50
- assistentes
 - assistente de compatibilidade de programas, 53
 - Assistente de transferência de definições e de ficheiros, 33

C

- chave de produto do sistema
 - operativo, 70
- código de serviço expresso, 69
- configuração
 - computador, 19
 - configuração rápida, 19
 - instalar o computador num compartimento, 28
 - Internet, 31
- contactar a Dell, 71, 78
- Contrato de licença do utilizador
 - final (EULA), 70

- controladores, 57
 - identificar, 57
 - reinstalar, 57
 - suporte multimédia Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 69
 - voltar a uma versão anterior, 58

D

- Dell
 - actualizações de software, 55
 - contactar, 71, 78
 - serviço de actualização técnica, 54
 - suporte técnico e apoio ao cliente, 72
 - Support Utility (Utilitário de suporte), 55
- Dell Diagnostics, 54
 - iniciar a partir da unidade de disco rígido, 54
 - iniciar a partir do suporte de dados Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 55
- Dell Factory Image Restore, 63
- DellConnect, 72

diagnóstico

Dell, 54

documentação, 69

Manual de Serviço, 70

Manual de Tecnologia da Dell, 70

E

especificações

alimentação, 45

ambientais, 47

áudio, 38

bus de expansão, 38

conectores, 41

controles e luzes, 44

físicas, 46

informação do sistema, 37

memória, 37

processador, 37

todas, 37

unidades, 39

vídeo, 38

etiqueta de licença, 70

etiqueta de licença do

Windows, 70

Etiqueta de serviço, 69

G

Guia de tecnologia Dell, 70

I

informações sobre a garantia, 70

informações sobre ergonomia, 70

informações sobre
normalização, 70

informações sobre segurança, 70

informações sobre suporte, 70

Internet

configurar, 31

ligar, 30

L

ligar

cabo de rede, 23

cabos de alimentação, 24

Internet, 30

modem, 23

monitor, 19

rede, 25

M

Manual de serviço, 70

memória

resolução de problemas, 52

N

números de telefone, 78

O

obter informações, 69

P

problemas

- restaurar para o estado anterior, 61

R

redes, 25

- ligar, 25

reinstalar

- controladores e utilitários, 57
- software, 57

resolução de problemas, 49, 70

- alimentação, 50
- compatibilidade entre os programas e o Windows, 53
- Dell Diagnostics, 54
- ecrã azul, 53
- estado da luz de alimentação, 50
- falhas do programa, 52
- memória, 52
- o computador não responde, 52
- restaurar para o estado anterior, 61
- software, 52-54
- sugestões, 55

Restauração do sistema, 61

S

sistema operativo

- Factory Image Restore da Dell, 63
- reinstalar, 70
- Restauração do sistema, 61
- suporte de dados, 66

software

- actualizações, 54
- problemas, 53
- reinstalar, 57
- resolução de problemas, 53-54

Software de Sistema do Desktop (DSS), 69

suporte, 71

- contactar a Dell, 78
- DellConnect, 72
- regional, 73
- serviços on-line, 73
- suporte técnico e apoio ao cliente, 72

suporte de dados

- Dell Diagnostics, 54
- Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 58, 69
- sistema operativo, 70

T

Termos e Condições, 70

transferir informações para um novo computador, 33

V

vista

- conectores do painel posterior, 9, 12, 15, 18
- frontal, 10, 13, 16
- posterior, 8, 11, 14, 17

W

Windows Vista

- assistente de compatibilidade de programas, 53
- Factory Image Restore da Dell, 63
- recuperação de controladores do dispositivo, 58
- reinstalar, 70
- Restauração do sistema, 61
- Voltar a uma versão anterior dos controladores do dispositivo, 58

Windows XP

- Assistente de transferência de definições e de ficheiros, 33
- configurar ligação à Internet, 32
- recuperação de controladores de dispositivo, 58
- reinstalar, 70
- Restauração do sistema, 61