

Dell™ Optiplex™ 960

Guia de Configuração e de Referência Rápida

Este guia fornece uma visão geral dos recursos, as especificações e informações de instalação rápida, software e de solução de problemas do seu computador. Para obter mais informações sobre sistema operacional, dispositivos e tecnologias, consulte o *Guia de Tecnologia Dell* em support.dell.com (em inglês).

Modelos DCSM, DCNE, DCCY

Notas, Avisos e Advertências



NOTA: uma NOTA fornece informações importantes para ajudar você a usar melhor o computador.



AVISO: um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou a possibilidade de perda de dados e ensina como evitar o problema.



ADVERTÊNCIA: uma ADVERTÊNCIA indica um potencial de danos à propriedade, risco de lesões corporais ou mesmo de morte.

Se você adquiriu um computador Dell™ da série n, qualquer referência neste documento a sistemas operacionais Microsoft® Windows® não é aplicável.

Aviso sobre o produto Macrovision

Este produto incorpora tecnologia de proteção de direitos autorais protegida por reivindicações de determinadas patentes nos EUA e outros direitos de propriedade intelectual pertencentes à Macrovision Corporation e outros detentores de direitos. O uso dessa tecnologia de proteção de copyright precisa ser autorizado pela Macrovision e ela se destina a uso doméstico e a outras exibições de visualização limitada, a menos que de outra forma autorizado pela Macrovision Corporation. É proibido efetuar engenharia reversa ou desmontagem.

As informações deste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio.

© 2008 Dell Inc. Todos os direitos reservados.

É terminantemente proibida qualquer forma de reprodução deste produto sem a permissão por escrito da Dell Inc.

Marcas comerciais usadas neste texto: *Dell*, o logotipo *DELL*, *OptiPlex* e *DellConnect* são marcas comerciais da Dell Inc.; *Bluetooth* é uma marca comercial registrada de propriedade da Bluetooth SIG, Inc., e é usada pela Dell sob licença; *Intel*, *Pentium*, *iAMT*, *Core* e *Celeron* são marcas comerciais registradas da Intel Corporation nos EUA e outros países; *Blu-ray Disc* é uma marca comercial da Blu-ray Disc Association; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Server*, *MS-DOS*, *Windows Vista* e o logotipo do botão Iniciar do *Windows Vista* são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Microsoft Corporation nos EUA e/ou outros países; *AMD*, *ATI* e *ATI Mobility Radeon* são marcas comerciais da Advanced Micro Devices, Inc.

Os demais nomes e marcas comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou a seus produtos. A Dell Inc. declara que não tem interesse de propriedade sobre marcas comerciais e nomes de terceiros.

Modelos DCSM, DCNE, DCCY

Agosto de 2008

N/P K089D

Rev. A00

Índice

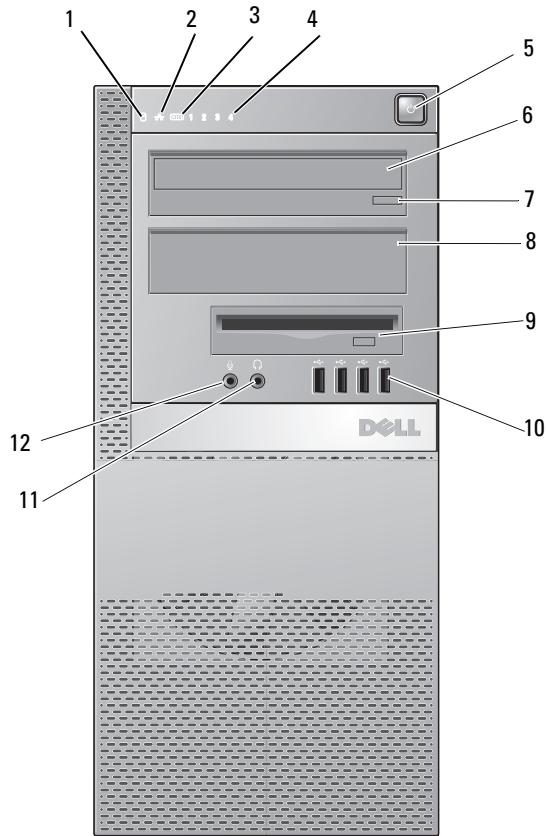
1	Sobre o seu computador	7
	Computador minitorre — Vista frontal	7
	Computador minitorre — Vista traseira.	8
	Computador minitorre — Conectores do painel traseiro	9
	Computador desktop (de mesa) — Vista frontal	10
	Computador desktop (de mesa) — Vista traseira.	11
	Computador desktop (de mesa) — Conectores do painel traseiro	12
	Fator de forma pequeno — Vista frontal	13
	Fator de forma pequeno — Vista traseira.	14
	Fator de forma pequeno — Conectores do painel traseiro	15
2	Como configurar o computador	17
	Configuração rápida (Quick Setup)	17
	Como instalar o computador em um compartimento.	22
	Como conectar-se à Internet	24
	Como configurar a conexão à Internet.	25

Como transferir informações para um novo computador	26
Sistema operacional	
Microsoft® Windows Vista®	26
Microsoft Windows® XP	26
3 Especificações	31
4 Dicas para resolução de problemas	43
Como usar o Solucionador de problemas de hardware	43
Dicas	43
Problemas de energia	44
Problemas de memória	55
Problemas de travamento e de software.	55
Serviço Dell de atualização técnica	57
Dell Diagnostics.	57
5 Como reinstalar software	59
Drivers	59
Como identificar drivers	59
Como reinstalar drivers e utilitários	59
Como restaurar o sistema operacional	62
Como usar o recurso de Restauração do sistema do Microsoft® Windows®	62
Como usar o Dell Factory Image Restore.	63
Como usar a mídia do sistema operacional	64

6	Como obter informações	67
7	Como obter ajuda	71
	Como obter assistência	71
	Fast Call for Help	72
	Como carregar drivers da iAMT na instalação	72
	Suporte técnico e Serviços de atendimento ao cliente	73
	DellConnect™.	73
	Serviços on-line	73
	Serviço AutoTech.	74
	Serviço automatizado de status de pedidos	75
	Problemas com o seu pedido	75
	Informações sobre o produto	75
	Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso.	75
	Antes de ligar para a Dell	77
	Como entrar em contato com a Dell.	79
	Índice remissivo	81

Sobre o seu computador

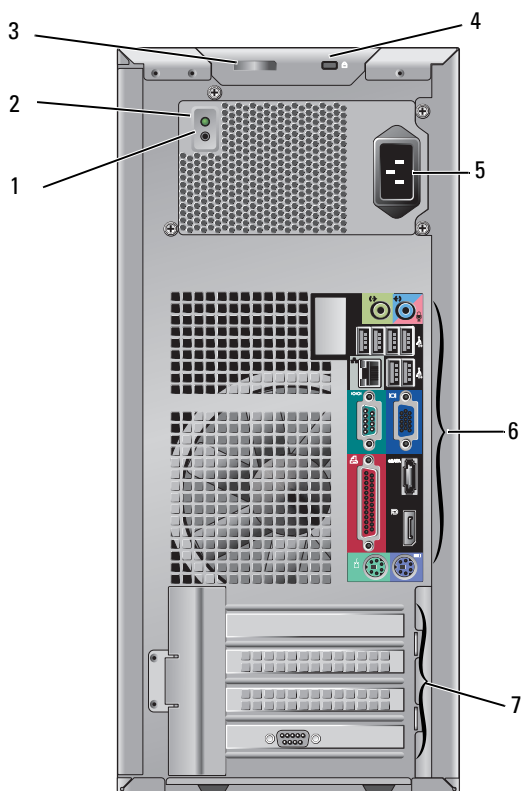
Computador minitorre — Vista frontal



- | | | | |
|---|------------------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | luz de atividade do disco rígido | 2 | luz de integridade da conexão |
| 3 | luz do WiFi (opcional) | 4 | luzes de diagnóstico |
| 5 | botão liga/desliga, luz de energia | 6 | unidade óptica |

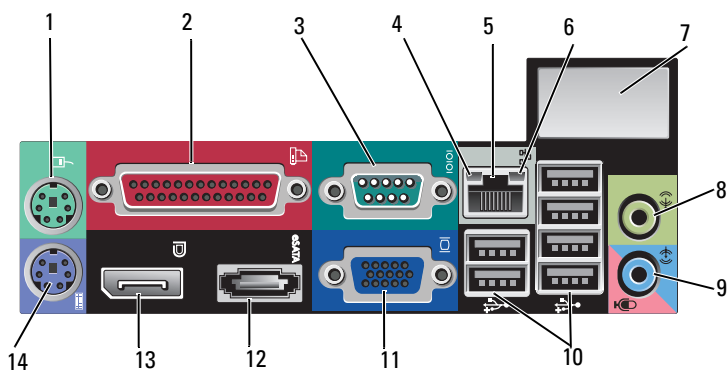
- | | | | |
|----|--|----|---|
| 7 | botão de ejeção da unidade óptica | 8 | painel de preenchimento da unidade óptica |
| 9 | compartimento flexível (para unidade de disquete ou leitor de cartão de memória opcionais) | 10 | conectores USB 2.0 (4) |
| 11 | conector do fone de ouvido | 12 | conector de microfone |

Computador minitorre — Vista traseira



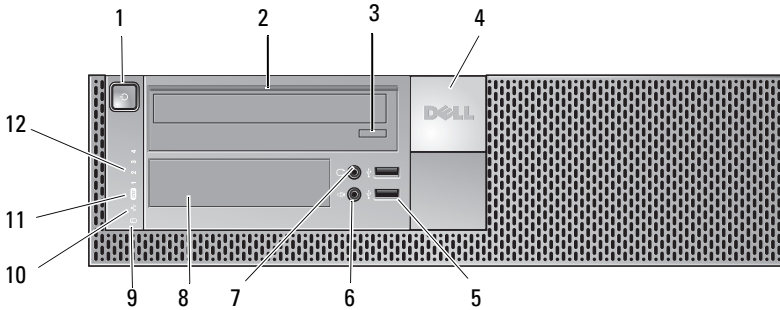
- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | botão de verificação da fonte de alimentação | 2 | luz de verificação da fonte de alimentação |
| 3 | trava de liberação da tampa e anel de cadeado (parafuso de segurança também como uma opção) | 4 | encaixe do cabo de segurança |
| 5 | conector de alimentação | 6 | conectores do painel traseiro |
| 7 | slots de placa de expansão (4) | | |

Computador minitorre — Conectores do painel traseiro



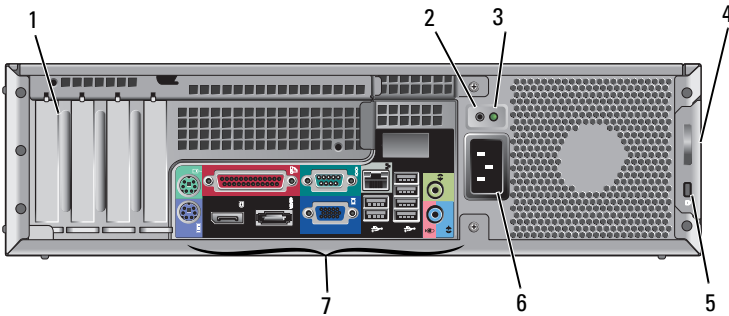
- | | | | |
|----|---|----|--------------------------------|
| 1 | conector do mouse PS2 | 2 | conector (impressora) paralelo |
| 3 | conector serial | 4 | luz de atividade da rede |
| 5 | conector do adaptador de rede | 6 | luz de integridade da conexão |
| 7 | espaço para conector opcional de rede sem fio | 8 | conector de saída de linha |
| 9 | conector de entrada de linha/microfone | 10 | conectores USB 2.0 (6) |
| 11 | conector de vídeo VGA | 12 | conector eSATA |
| 13 | conector DisplayPort | 14 | conector do teclado PS2 |

Computador desktop (de mesa) — Vista frontal



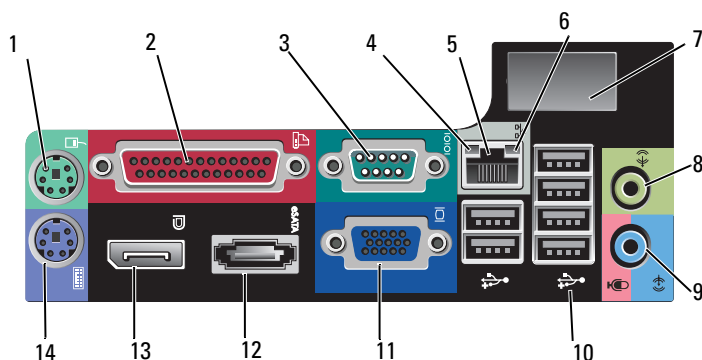
- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1 | botão liga/desliga, luz de energia | 2 | unidade óptica |
| 3 | botão de ejeção do compartimento da unidade óptica | 4 | emblema da Dell™ |
| 5 | conectores USB 2.0 (2) | 6 | conector de microfone |
| 7 | conector do fone de ouvido | 8 | compartimento flexível (para unidade de disquete, leitor de cartão de memória ou unidade de disco rígido 3,5 pol. opcionais) |
| 9 | luz de atividade do disco rígido | 10 | luz de integridade da conexão |
| 11 | luz do WiFi (opcional) | 12 | luzes de diagnóstico |

Computador desktop (de mesa) — Vista traseira



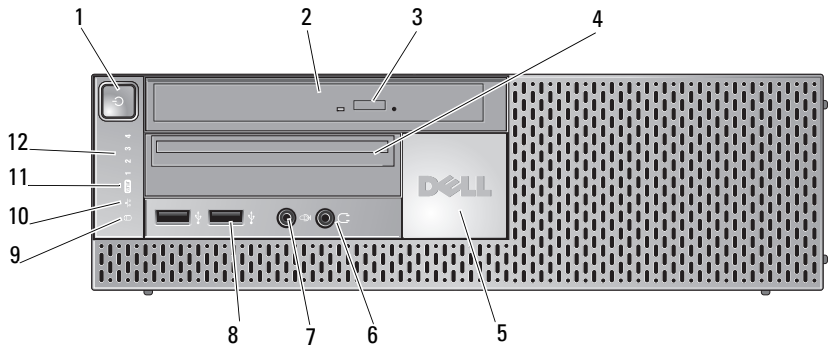
- | | | | |
|---|--|---|---|
| 1 | slots de placa de expansão (4) | 2 | botão de verificação da fonte de alimentação |
| 3 | luz de verificação da fonte de alimentação | 4 | trava de liberação da tampa e anel de cadeado (parafuso de segurança também como uma opção) |
| 5 | encaixe do cabo de segurança | 6 | conector de alimentação |
| 7 | conectores do painel traseiro | | |

Computador desktop (de mesa) — Conectores do painel traseiro



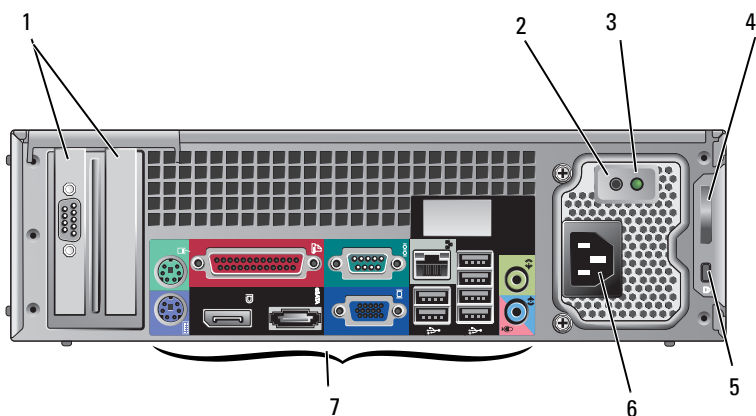
- | | | | |
|----|---|----|--------------------------------|
| 1 | conector do mouse PS2 | 2 | conector (impressora) paralelo |
| 3 | conector serial | 4 | luz de atividade da rede |
| 5 | conector do adaptador de rede | 6 | luz de integridade da conexão |
| 7 | espaço para conector opcional de rede sem fio | 8 | conector de saída de linha |
| 9 | conector de entrada de linha/microfone | 10 | conectores USB 2.0 (6) |
| 11 | conector de vídeo VGA | 12 | conector eSATA |
| 13 | conector DisplayPort | 14 | conector do teclado PS2 |

Fator de forma pequeno — Vista frontal



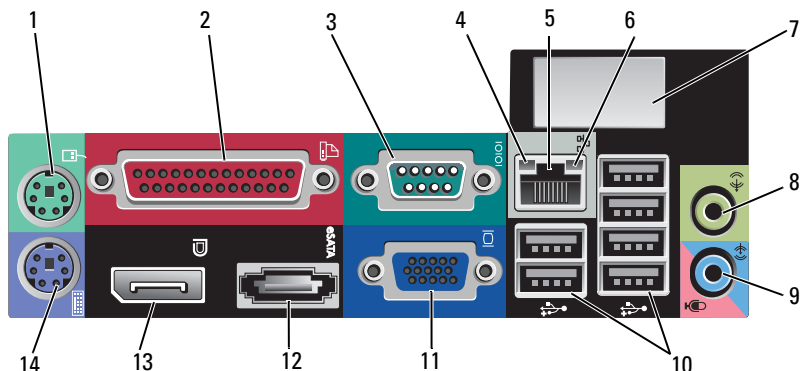
- | | | | |
|----|------------------------------------|----|--|
| 1 | botão liga/desliga, luz de energia | 2 | unidade óptica (slim-line) |
| 3 | botão de ejeção da unidade óptica | 4 | compartimento flexível (para unidade de disquete ou leitor de cartão de memória opcionais) |
| 5 | emblema da Dell | 6 | conector do fone de ouvido |
| 7 | conector de microfone | 8 | conectores USB 2.0 (2) |
| 9 | luz de atividade do disco rígido | 10 | luz de integridade da conexão |
| 11 | luz do WiFi (opcional) | 12 | luzes de diagnóstico |

Fator de forma pequeno — Vista traseira



- | | | | |
|---|--|---|---|
| 1 | slots de placa de expansão (2) | 2 | botão de verificação da fonte de alimentação |
| 3 | luz de verificação da fonte de alimentação | 4 | trava de liberação da tampa e anel de cadeado (parafuso de segurança também como uma opção) |
| 5 | encaixe do cabo de segurança | 6 | conector de alimentação |
| 7 | conectores do painel traseiro | | |

Fator de forma pequeno — Conectores do painel traseiro



- | | | | |
|----|---|----|--------------------------------|
| 1 | conector do mouse PS2 | 2 | conector (impressora) paralelo |
| 3 | conector serial | 4 | luz de atividade da rede |
| 5 | conector do adaptador de rede | 6 | luz de integridade da conexão |
| 7 | espaço para conector opcional de rede sem fio | 8 | conector de saída de linha |
| 9 | conector de entrada de linha/microfone | 10 | conectores USB 2.0 (6) |
| 11 | conector de vídeo VGA | 12 | conector eSATA |
| 13 | conector DisplayPort | 14 | conector do teclado PS2 |

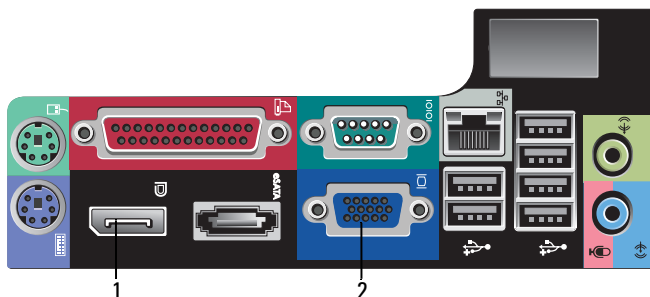
Como configurar o computador

Configuração rápida (Quick Setup)

! **ADVERTÊNCIA:** antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

✍ **NOTA:** alguns dispositivos podem não estar incluídos se você não tiver feito o pedido dos mesmos.

- 1 O computador é fornecido com conectores de vídeo VGA e DisplayPort (painel traseiro do modelo desktop de mesa mostrado aqui).



1 conector DisplayPort

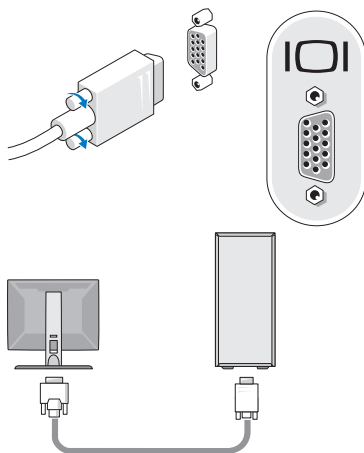
2 conector de vídeo VGA

- 2 O uso do conector DisplayPort para vídeo pode exigir um adaptador opcional para conectar monitores mais antigos que são compatíveis apenas com VGA e/ou DVI (disponível em www.dell.com (em inglês)). Consulte o Guia de tecnologia Dell para obter mais informações sobre o DisplayPort.

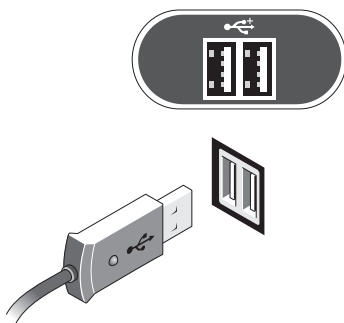
✍ **NOTA:** ao conectar um monitor ou adaptador DisplayPort, a capacidade do sistema de trabalhar com vários monitores não estará disponível durante a inicialização ou ao executar o DOS. A saída estará limitada apenas ao monitor DisplayPort. Quando o sistema tiver sido inicializado no ambiente Windows e tiver carregado o driver gráfico, então o suporte a vários monitores estará plenamente funcional.

NOTA: a conexão de um monitor ou adaptador DisplayPort fará com que o slot PCI-Express x16 fique desativado. Esta não é uma configuração válida. Remova a placa PCI-Express. De maneira alternativa, é possível usar a porta VGA para conectar um dispositivo de vídeo caso a placa PCI-Express não seja uma placa gráfica.

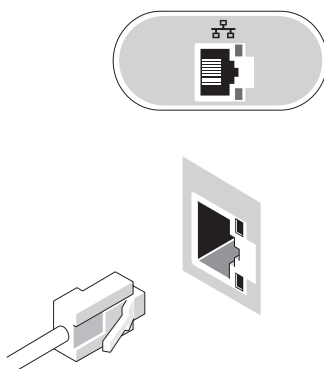
- 3 Conecte o monitor com o uso de um cabo VGA.



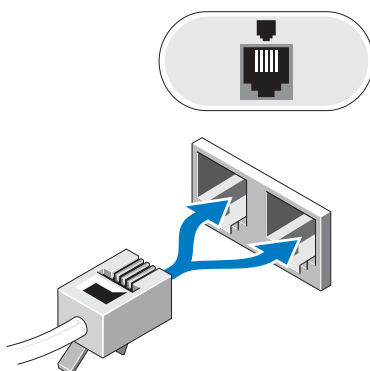
- 4 Conecte um dispositivo USB, por exemplo, um teclado ou mouse.



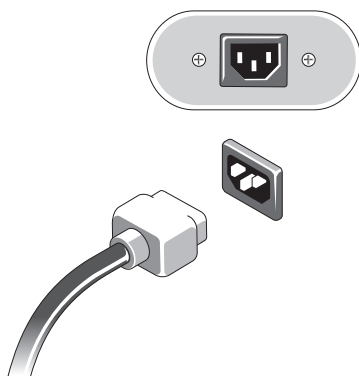
5 Conecte o cabo de rede.



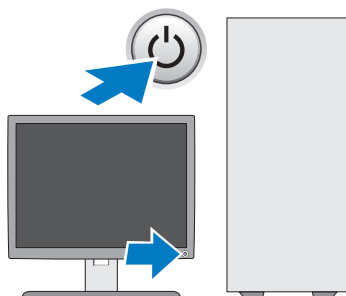
6 Conecte o modem (caso o computador tenha esta opção).



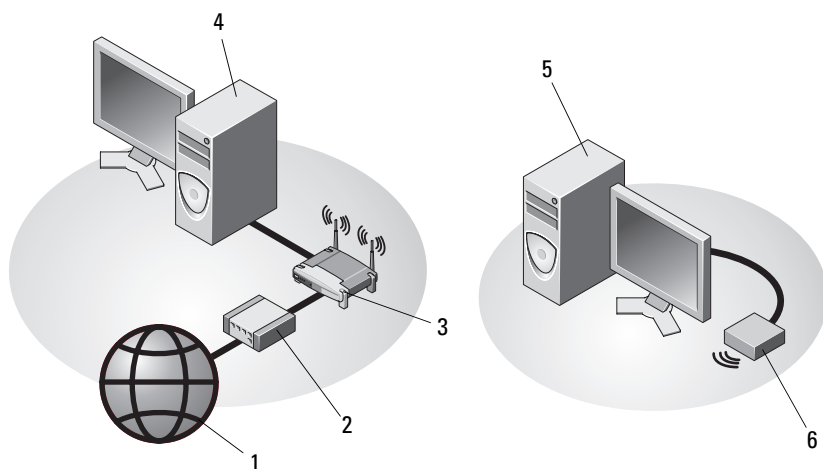
7 Conecte o(s) cabo(s) de alimentação.



8 Pressione os botões liga/desliga do monitor e do computador.

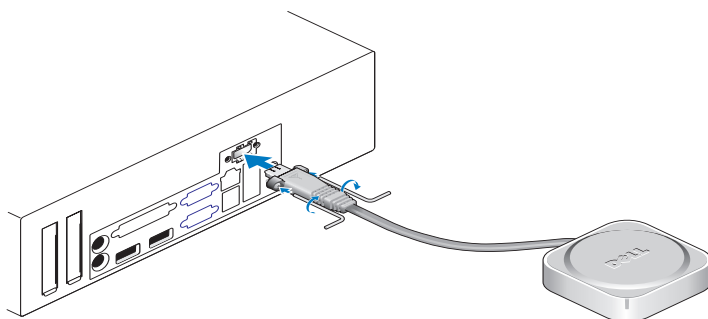


9 Conecte-se à rede.



- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | serviço de Internet | 2 | cabos ou modem DSL |
| 3 | roteador sem fio (desnecessário se o computador tiver o recurso WiFi opcional) | 4 | computador de mesa com adaptador de rede |
| 5 | computador de mesa com adaptador USB sem fio | 6 | adaptador USB sem fio |

A Dell™ Wireless Antenna (antena sem fio), se adquirida, conecta-se ao conector da rede sem fio.





NOTA: por segurança, a Wireless Antenna (antena sem fio) usa parafusos especiais para sua conexão ao computador, que só podem ser removidos com o uso de chave fornecida com o kit. Os parafusos não precisam estar presos para que a antena sem fio funcione.

Como instalar o computador em um compartimento

A instalação do computador em um compartimento fechado pode limitar a circulação de ar e afetar o desempenho do computador, possivelmente fazendo com que ele fique superaquecido. Siga as diretrizes abaixo ao instalar o computador em um compartimento.



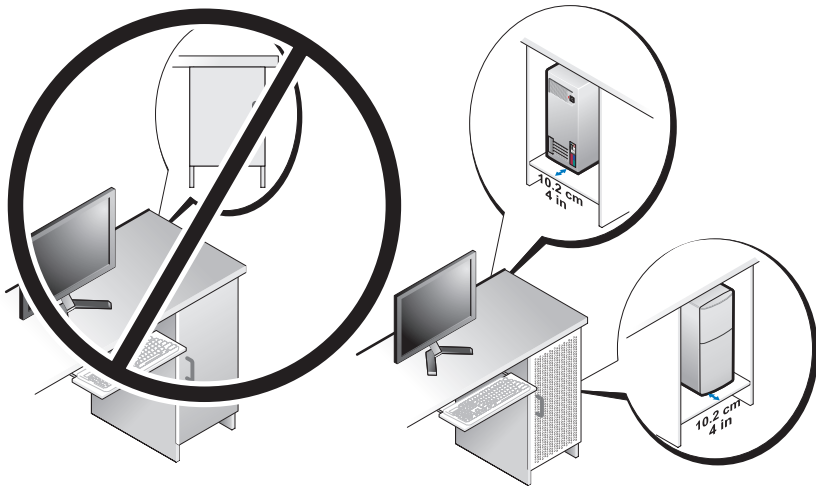
ADVERTÊNCIA: antes de instalar o computador em um compartimento fechado, leia as instruções de segurança fornecidas com o computador.



AVISO: as especificações da temperatura de operação indicadas neste documento se referem à temperatura ambiente máxima de operação. A temperatura ambiente deve ser considerada na instalação do computador em um gabinete. Por exemplo, se a temperatura ambiente é de 25 °C (77 °F), dependendo das especificações do sistema, pode ser que haja um faixa de apenas 10 °C (18 °F) antes que o computador atinja a temperatura máxima de operação. Para maiores detalhes sobre as especificações do computador, consulte "Especificações" na página 31.

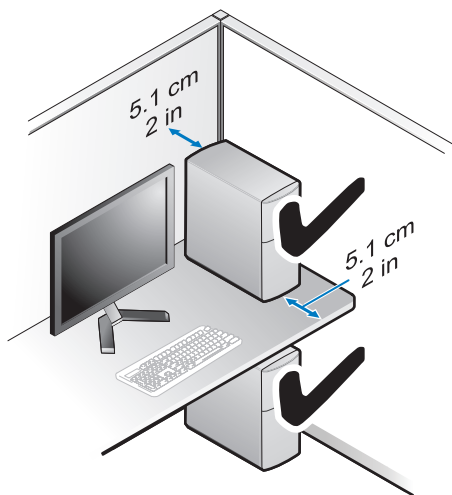
- Deixe um espaço de pelo menos 10,2 cm (4 pol.) em todos os lados do computador com aberturas de ventilação para permitir o fluxo de ar necessário a uma ventilação adequada.

Os lados do computador sem aberturas de ventilação podem ser colocados bem próximos aos lados do gabinete. Entretanto, visando uma maior otimização acústica e da vibração, as laterais do computador não devem tocar o compartimento a menos que haja recursos de isolamento presentes. Esses recursos de isolamento normalmente situam-se apenas na parte inferior de um computador. Entretanto, em alguns computadores, uma lateral adicional pode apresentar esses mesmos recursos.




- O compartimento deve ser projetado de forma que a admissão do ar ambiente no computador obedeça os respectivos requisitos da temperatura de operação. O projeto do compartimento deve minimizar o aumento da temperatura na admissão de ar no sistema pela:
 - Implementação de ventilação no compartimento que permita um fluxo de ar mínimo de 30% (parte frontal e traseira).
 - Implementação de ventilação no compartimento que alinha-se perfeitamente com a ventilação do computador de maneira a permitir um fluxo de ar direto dentro do computador. Isto é particularmente importante na ventilação de saída do computador.
 - Garantia de que há ventilação no ponto mais elevado do compartimento (como uma abertura entre a porta e a parte superior do compartimento) para permitir a saída do ar quente.
- ➔ **AVISO:** não instale o computador em um compartimento que não permita o fluxo de ar. A diminuição do fluxo de ar afetará o desempenho do computador, e pode causar superaquecimento.

- Se o computador está instalado em um canto sobre ou sob uma mesa, deixe uma distância mínima de 5,1 cm (2 pol.) da parte frontal do computador bem como uma distância mínima de 5,1 cm (2 pol.) da parte traseira do computador à parede para permitir o fluxo de ar necessário à uma ventilação adequada.



Como conectar-se à Internet

 **NOTA:** os provedores de Internet e as ofertas de provedores variam em cada país.

Para conectar-se à Internet, você precisa de um modem ou de uma conexão de rede e de um provedor de Internet (ISP). *Se você estiver usando uma conexão dial-up*, conecte a linha telefônica ao conector do modem no computador e à tomada de parede do telefone antes de configurar a conexão à Internet. *Se você estiver usando uma conexão DSL ou uma conexão via modem a cabo/satélite*, entre em contato com o seu provedor Internet ou com o serviço de telefone celular para obter instruções de configuração.

Como configurar a conexão à Internet

Para configurar uma conexão à Internet com um computador de mesa, clique no atalho fornecido pelo seu provedor Internet:

- 1 Salve e feche todos os arquivos e programas abertos.
- 2 Clique duas vezes no ícone do provedor na área de trabalho do Microsoft® Windows®.
- 3 Siga as instruções apresentadas na tela para fazer a configuração.


Se você não tiver um ícone de provedor Internet na sua área de trabalho ou se quiser configurar uma conexão à Internet com um provedor diferente, siga o procedimento descrito na seção adequada abaixo.



NOTA: se você não conseguir conectar-se à Internet, consulte o *Guia de tecnologia Dell*. Se você já tiver conseguido se conectar à Internet anteriormente, o provedor pode estar com algum problema. Entre em contato com o seu provedor para verificar o status do serviço ou tente conectar-se mais tarde.



NOTA: tenha as informações de seu provedor de serviços de Internet à mão. Se você não tiver um provedor Internet, consulte o assistente **Conectar-se à Internet**.

- 1 Salve e feche todos os arquivos e programas abertos.
- 2 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  → **Painel de controle**.
- 3 Em **Rede e Internet**, clique em **Conectar-se à Internet**.
- 4 Na janela **Conectar-se à Internet**, clique em **Banda larga (PPPoE)** ou em **Dial-up**, dependendo de como deseja conectar-se:
 - Escolha **Banda larga** se você for usar um dos seguintes tipos de conexão: DSL, modem via satélite, modem por TV a cabo ou a tecnologia sem fio Bluetooth.
 - Escolha **Dial-up** se você for usar um modem dial-up ou ISDN.




NOTA: se você não souber qual o tipo de conexão a ser selecionado, clique em **Ajude-me a escolher** ou entre em contato com o seu provedor de Internet.

- 5 Siga as instruções apresentadas na tela e use as informações de configuração fornecidas pelo seu provedor de Internet para concluir a configuração.

Como transferir informações para um novo computador

Sistema operacional Microsoft® Windows Vista®

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  e, em seguida, clique em Transferir arquivos e configurações→ Iniciar a Transferência Fácil do Windows.
- 2 Na caixa de diálogo Controle de conta de usuário, clique em Continuar.
- 3 Clique em Iniciar uma nova transferência ou Continuar uma transferência em andamento.
- 4 Siga as instruções mostradas na tela pelo Assistente de Transferência Fácil do Windows.

Microsoft Windows® XP

O sistema operacional Microsoft Windows XP tem o Assistente para transferência de arquivos e configurações para transferir dados do computador de origem para o novo computador.

Você pode transferir os dados para o novo computador pela rede ou por uma conexão serial, ou pode armazená-los em uma mídia removível como, por exemplo, um CD gravável, para transferi-los para o novo computador.



NOTA: você pode transferir informações de um computador antigo para um novo, conectando diretamente um cabo serial às portas de entrada/saída (E/S) dos dois computadores.

Para obter instruções sobre como configurar uma conexão direta por cabo entre dois computadores, consulte o artigo nº 305621 da Base de conhecimentos da Microsoft, intitulado *How to Set Up a Direct Cable Connection Between Two Computers in Windows XP* (Como configurar uma conexão direta por cabo entre dois computadores no Windows XP). Essas informações podem não estar disponíveis em alguns países.

Para transferir informações para um novo computador, execute o Assistente para transferência de arquivos e configurações.

Como executar o Assistente para transferência de arquivos e configurações com a mídia do sistema operacional



NOTA: este procedimento precisa da mídia do *sistema operacional*. Esta mídia é opcional e pode não ser fornecida com alguns computadores.

Para preparar um novo computador para a transferência de arquivos:

- 1 Abra o Assistente para transferência de arquivos e configurações: clique em **Iniciar**→ **Todos os programas**→ **Acessórios**→ **Ferramentas do sistema**→ **Assistente para transferência de arquivos e configurações**.
- 2 Quando a tela de boas-vindas do **Assistente para transferência de arquivos e configurações** aparecer, clique em **Avançar**.
- 3 Na tela **Que computador é este?**, clique em **Novo computador**→ **Avançar**.
- 4 Na tela **Você tem um CD do Windows XP?**, clique em **Usarei o assistente do CD do Windows XP**→ **Avançar**.
- 5 Quando a tela **Agora vá para o computador antigo** for mostrada, vá para o computador antigo ou de origem. *Não* clique em **Avançar** neste momento.

Para copiar dados do computador antigo:

- 1 No computador antigo, insira a mídia do *sistema operacional* Windows XP.
- 2 Na tela **Bem-vindo ao Microsoft Windows XP**, clique em **Executar tarefas adicionais**.
- 3 Em **O que você deseja fazer?**, clique em **Transferir arquivos e configurações**→ **Avançar**.
- 4 Na tela **Que computador é este?**, clique em **Computador antigo**→ **Avançar**.
- 5 Na tela **Selecione um método de transferência**, clique no método de transferência de sua preferência.
- 6 Na tela **O que você quer transferir?**, selecione os itens a serem transferidos e clique em **Avançar**.

Após as informações terem sido copiadas, a tela **Concluindo a fase de coleta** será mostrada.

- 7 Clique em **Concluir**.

Para transferir dados para o novo computador:

- 1 Na tela **Agora vá para o computador antigo** no novo computador, clique em **Avançar**.

- 2 Na tela **Onde estão os arquivos e configurações?**, selecione o método desejado para a transferência e clique em **Avançar**.
O assistente aplica os arquivos e configurações coletados ao novo computador.
- 3 Na tela **Concluído**, clique em **Concluído** e reinicie o novo computador.

Como executar o Assistente para transferência de arquivos e configurações sem a mídia do sistema operacional

Para executar o Assistente para transferência de arquivos e configurações sem a mídia do *sistema operacional*, é necessário criar um disco do assistente que permita criar um arquivo de imagem de backup na mídia removível.

Para criar um disco do assistente, use o seu novo computador com o Windows XP e siga as etapas abaixo:

- 1 Abra o Assistente para transferência de arquivos e configurações: clique em **Iniciar**→ **Todos os programas**→ **Acessórios**→ **Ferramentas do sistema**→ **Assistente para transferência de arquivos e configurações**.
- 2 Quando a tela de boas-vindas do **Assistente para transferência de arquivos e configurações** aparecer, clique em **Avançar**.
- 3 Na tela **Que computador é este?**, clique em **Novo computador**→ **Avançar**.
- 4 Na tela **Você tem um CD do Windows XP?**, clique em **Desejo criar um disco do assistente nesta unidade**→ **Avançar**.
- 5 Insira a mídia removível, como um CD gravável, e clique em **OK**.
- 6 Quando a criação do disco for concluída e o sistema exibir a mensagem **Agora vá para o computador antigo**, *não* clique em **Avançar**.
- 7 Vá para o computador antigo.

Para copiar dados do computador antigo:

- 1 No computador antigo, insira o disco do assistente e clique em **Iniciar**→ **Executar**.
- 2 No campo **Abrir** na janela **Executar**, procure o caminho de **fastwiz** (na mídia removível apropriada) e clique em **OK**.
- 3 Na tela de boas-vindas do **Assistente para transferência de arquivos e configurações**, clique em **Avançar**.
- 4 Na tela **Que computador é este?**, clique em **Computador antigo**→ **Avançar**.

- 5 Na tela **Selecione um método de transferência**, clique no método de transferência de sua preferência.
- 6 Na tela **O que você quer transferir?**, selecione os itens a serem transferidos e clique em **Avançar**.
Após as informações terem sido copiadas, a tela **Concluindo a fase de coleta** será mostrada.
- 7 Clique em **Concluir**.

Para transferir dados para o novo computador:

- 1 Na tela **Agora vá para o computador antigo** no novo computador, clique em **Avançar**.
- 2 Na tela **Onde estão os arquivos e configurações?**, selecione o método desejado para a transferência e clique em **Avançar**. Siga as instruções apresentadas na tela.

O assistente lê os arquivos e as configurações coletados e os aplica ao novo computador.

Quando todas as configurações e arquivos tiverem sido aplicados, a tela **Concluído** será mostrada.

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



NOTA: Para obter mais informações sobre este procedimento, pesquise em support.dell.com (em inglês) pelo documento #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 são os diferentes métodos para transferir arquivos do meu computador antigo para o meu novo computador Dell™ usando o sistema operacional Microsoft® Windows® XP?]).



NOTA: O acesso ao documento da Base de conhecimento da Dell™ 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 selecione a opção para exibir informações sobre o computador.

Processador

Tipo de processador	processador Intel® Core™2 Quad, com FSB de até 1333 MHz processador Intel® Core™2 Duo Desktop processador Intel® Pentium® Dual-Core Desktop processador Intel® Celeron® da família 440
---------------------	---

Informações sobre o sistema

Chipset	chipset Intel® Q45 Express
Suporte a RAID	RAID 1 (espelhamento), RAID 0 (particionamento) e Intel® Rapid Recovery Technology (IRRT)
Canais DMA	sete
Níveis de interrupção	24
Chip do BIOS (NVRAM)	8 MB
Placa de rede	interface de rede integrada Intel® 82567, com capacidade de comunicação de 10/100/1000 Mbps

Memória

Tipo	SDRAM DDR2 de 667 MHz ou 800 MHz
Conectores de memória	quatro

Memória *(continuação)*

Capacidades de memória

667 MHz	512 MB, 1 GB, 2 GB, 3 GB, 4 GB, 8 GB
	NOTA: os módulos DIMM de 512 MB somente estão disponíveis para uso nas configurações de memória de 667 MHz.
800 MHz	1 GB, 2 GB, 3 GB, 4 GB, 8 GB
Memória mínima	512 MB para 667 MHz, 1 GB para 800 MHz
Memória máxima	8 GB

Vídeo

Tipo:

Integrado	Controlador gráfico Intel® Q45 até 1759 MB de memória de vídeo (compartilhada)
Discreto	ATI Mobility Radeon™ HD3450 256M ATI Mobility Radeon™ HD3470 256M
	NOTA: o suporte a placas discretas de vídeo de altura normal está disponível nos modelos minitorre e desktop (de mesa) através de slot PCIe x16 de placa gráfica. O suporte a placas discretas de vídeo de meia altura está disponível nos modelos desktop (de mesa) e de fator de forma pequeno através de slot PCIe x16 de placa gráfica.

Áudio

Tipo	Analog Devices ADI 1984A Integrated HD Audio
------	--

Barramento de expansão

Tipo de barramento	PCI 2.3 PCI Express 1.0A e 2.0 SATA 1.0 e 2.0 USB 2.0
--------------------	--

Barramento de expansão (continuação)

Velocidade do barramento	Velocidade bidirecional do slot x1 — 500 MB/s (PCI Express) Velocidade bidirecional do slot x16 — 16 GB/s (PCI Express) 1,5 Gbps e 3,0 Gbps (SATA) 480 Mbps - alta velocidade, 12 Mbps - velocidade normal, 1,2 Mbps - baixa velocidade (USB)
Slots de placas de expansão	
conectores	Minitorre: quatro slots de altura normal Desktop (de mesa): quatro slots de meia altura sem riser, dois slots de altura normal, dois slots de meia altura com riser Fator de forma pequeno: dois slots de meia altura
PCI	Minitorre: dois conectores Desktop (de mesa): dois conectores de perfil baixo, com suporte para duas placas PCI de 6,9 polegadas de altura normal (ou uma placa PCI de 6,9 polegadas e uma placa PCIe x16 de 6,9 polegadas) se for usada uma placa riser PCI Fator de forma pequeno: um conector
tamanho do conector	124 pinos
largura (máxima) de dados do conector	32 bits
PCI Express	NOTA: ao usar o conector DisplayPort embutido, o slot PCI Express x16 é desativado.
conector	Minitorre e desktop (de mesa): um conector x16 e um conector x1 Fator de forma pequeno: um conector x16
tamanho do conector	x16: 164 pinos x1: 36 pinos
largura (máxima) de dados do conector	16 pistas PCI Express (x16)

Barramento de expansão (continuação)

PCIE_WLS

conector	um x1 (disponível em todas as plataformas)
tamanho do conector	36 pinos
uso	Para placas sem fio e WLAN opcionais

Unidades

Unidades de disco rígido	Minitorre: duas unidades de disco rígido (HDDs) de 3,5 polegadas ou duas HDDs de 2,5 polegadas Desktop (de mesa): duas HDDs de 3,5 polegadas ou duas HDDs de 2,5 polegadas Fator de forma pequeno: uma HDD de 3,5 polegadas ou duas HDDs de 2,5 polegadas
--------------------------	---

Unidades (continuação)

Configurações de dispositivo disponíveis	<p>Minitorre: dois compartimentos externos de 5,25 polegadas, um compartimento externo de 3,5 polegadas, dois compartimentos internos de 3,5 polegadas</p> <p>Desktop (de mesa): um compartimento externo de 5,25 polegadas, um compartimento externo de 3,5 polegadas, um compartimento interno de 3,5 polegadas</p> <p>NOTA: a plataforma desktop (de mesa) pode acomodar duas HDDs de 3,5 polegadas, desde que nenhuma unidade de disco flexível seja usada.</p> <p>NOTA: a plataforma desktop (de mesa) usará o compartimento externo de 3,5 polegadas como uma HDD interna de 3,5 polegadas para configurações RAID.</p> <p>Fator de forma pequeno: um compartimento externo slim de 5,25 polegadas, um compartimento externo slim de 3,5 polegadas, um compartimento externo de 3,5 polegadas</p> <p>NOTA: o número de unidades de disco rígido suportadas é determinado pelo número de compartimentos internos de 3,5 polegadas.</p> <p>NOTA: o de unidades ópticas (CD, DVD) é determinado pelo número de compartimentos externos de 5,25 polegadas.</p>
Unidade de disquete	<p>Minitorre e desktop (de mesa): um conector de 34 pinos</p> <p>Fator de forma pequeno: um conector de perfil baixo de 38 pinos</p>

Conectores

Conectores externos:

Vídeo	Conectores VGA e DisplayPort
Adaptador de rede	Conector RJ-45
conectores compatíveis com USB 2.0	Minitorre: quatro conectores USB no painel frontal e seis conectores USB no painel traseiro Desktop (de mesa): dois conectores USB no painel frontal e seis conectores USB no painel traseiro Fator de forma pequeno: dois conectores USB no painel frontal e seis conectores USB no painel traseiro
Áudio	painel frontal: um conector de microfone e um conector de fone de ouvido (disponíveis em todas as plataformas) painel traseiro: um conector de saída de linha e um conector de entrada de linha/microfone (disponíveis em todas as plataformas)
eSATA	um conector eSATA (disponível em todas as plataformas)
Serial	um conector de 9 pinos, compatível com 16550 C (disponível em todas as plataformas)
PS/2	um conector de mouse e um conector de teclado (disponíveis em todas as plataformas)
Paralelo	um conector de 25 pinos (bidirecional, disponível em todas as plataformas)

Conectores da placa de sistema:

SATA	Minitorre: quatro conectores de 7 pinos Desktop (de mesa): três conectores de 7 pinos Fator de forma pequeno: três conectores de 7 pinos
Dispositivo USB interno	leitor de cartão de mídia (disponível em todas as plataformas)
Unidade de disquete	um conector de 34 pinos nos modelos minitorre e desktop (de mesa)

Conectores (continuação)

Ventilador do processador	Minitorre e desktop (de mesa): um conector de 5 pinos Fator de forma pequeno: um conector de 5 pinos e um conector de 4 pinos
Slots de expansão	Minitorre: quatro slots de altura normal Desktop (de mesa): quatro slots de meia altura sem riser, dois slots de altura normal, dois slots de meia altura com riser Fator de forma pequeno: dois slots de meia altura
PCI Express	Minitorre e desktop (de mesa): um conector x16 e um conector x1 Fator de forma pequeno: um conector x16
USB do painel frontal	Minitorre: dois conectores de 10 pinos Desktop (de mesa): um conector de 10 pinos Fator de forma pequeno: um conector de 10 pinos
Processador	um conector de 775 pinos
Controle do painel frontal	um conector de 10 pinos
Conector de áudio HDA do painel frontal	um conector de 10 pinos
Memória	quatro conectores de 240 pinos
Alimentação de 12 V	um conector de 4 pinos
Alimentação	um conector de 24 pinos
LAN na placa-mãe (LOM)	pelo conector RJ-45 no painel traseiro

Controles e luzes

Parte frontal do computador:

Botão liga/desliga	push button
Luz de energia	luz azul — piscante: indica estado de suspensão; contínua: indica o estado de 'ligado' luz âmbar — ocorreu uma falha de inicialização. Consulte "Problemas de energia" na página 44

Controles e luzes (continuação)

Luz de atividade da unidade	luz azul — uma luz azul piscante indica que o computador está lendo dados do disco rígido SATA ou da unidade de CD/DVD ou que o computador está gravando dados no disco rígido SATA ou unidade de CD/DVD
Luz de diagnóstico	âmbar
Luz de conexão de rede	azul
Luz de conexão WiFi (opcional)	azul
Parte traseira do computador:	
Luz da fonte de alimentação	verde contínua — a fonte de alimentação está ligada e funcional. O cabo de alimentação deve estar conectado ao conector de alimentação (na parte traseira do computador) e à tomada de eletricidade. Há um LED e um botão de teste na lateral da unidade onde está localizado o plugue de CA. Os clientes podem testar a saúde do sistema de alimentação ao pressionar o botão de teste. Quando a tensão da fonte de alimentação do sistema está dentro da especificação, o LED de autoteste acende. Caso o LED não acenda, a fonte de alimentação pode estar com defeito. A alimentação CA deve estar ligada durante este teste.
Luz de integridade da conexão (no adaptador de rede integrado)	a cor da luz de integridade de conexão está baseada na velocidade de conexão: 10 - verde, 100 - laranja, 1000 - âmbar/amarela luz apagada — o computador não está detectando uma conexão física com a rede.
Luz de atividade de rede (no adaptador de rede integrado)	luz amarela piscante

Alimentação

Fonte de alimentação CA - CC

Potência Minitorre: 305 W
Desktop (de mesa): 255 W
Fator de forma pequeno: 235 W

Potência da dissipação máxima de calor (MHD) Minitorre: 165 W
Desktop (de mesa): 140 W
Fator de forma pequeno: 127 W

NOTA: a dissipação de calor é calculada com base na potência nominal da fonte de alimentação.

Tensão de entrada (consulte as informações de segurança fornecidas com o computador para obter informações importantes sobre o ajuste da tensão) 115/230 VCA

Frequência de entrada 50/60 Hz

Corrente de entrada Minitorre: 3,6 A/1,8 A
Desktop (de mesa): 4,0 A/2,0 A
Fator de forma pequeno: 3,5 A/1,8 A

Bateria de célula tipo moeda célula tipo moeda de lítio CR2032

Físico

Minitorre

Altura 40,8 cm (16,06 pol.)
Largura 18,7 cm (7,36 pol.)
Profundidade 43,1 cm (16,96 pol.)
Peso no mínimo 11,5 kg (25,3 lb)

Desktop (de mesa)

Altura 39,7 cm (15,61 pol.)
Largura 10,9 cm (4,30 pol.)

Físico (continuação)

Profundidade	34,8 cm (13,70 pol.)
Peso	no mínimo 7,5 kg (16,5 lb)
Fator de forma pequeno	
Altura	29,0 cm (11,40 pol.)
Largura	8,5 cm (3,35 pol.)
Profundidade	32,4 cm (12,74 pol.)
Peso	no mínimo 5,9 kg (13,0 lb)

Requisitos ambientais

Temperatura:

Operação	10 °C a 35 °C (50 °F a 95 °F)
Armazenamento	-40 °C a 65 °C (-40 °F a 149 °F)

Umidade relativa 20% a 80% (sem condensação)

Vibração máxima:

Operação	5 a 350 Hz, em 0,0002 G ² /Hz
Armazenamento	5 a 500 Hz, em 0,001 a 0,01 G ² /Hz

Choque máximo:

Operação	40 G +/- 5% com duração de pulso de 2 ms +/- 10% (equivalente a 51 cm/s [20 pol./s])
Armazenamento	105 G +/- 5% com duração de pulso de 2 ms +/- 10% (equivalente a 127 cm/s [50 pol./s])

Altitude:

Operação	-15,2 m a 3.048 m (-50 a 10.000 ft)
Armazenamento	-15,2 m a 10.668 m (-50 a 35.000 ft)

Nível de poluente aerotransportado G2 ou menor, conforme definido pela norma ISA-S71.04-1985

Dicas para resolução de problemas




ADVERTÊNCIA: sempre desconecte o computador da tomada elétrica antes de abrir a tampa.



NOTA: para obter informações detalhadas sobre solução de problemas, inclusive como responder a mensagens do sistema, consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em inglês).


Como usar o Solucionador de problemas de hardware

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista , e clique em Ajuda e suporte.
- 2 Digite solucionador de problemas de hardware no campo de pesquisa e pressione <Enter> para iniciar a pesquisa.
- 3 Nos resultados da pesquisa, selecione a opção que melhor descreve o problema e execute as etapas restantes da solução do problema.


Dicas


- Se um dispositivo periférico não funcionar, verifique se ele está conectado corretamente.
- Caso tenha adicionado ou removido alguma peça antes do problema se manifestar, reveja os procedimentos de instalação e verifique se a peça está instalada corretamente.
- Se aparecer alguma mensagem na tela, anote a mensagem exata. Essa mensagem pode ajudar a equipe de suporte a diagnosticar e corrigir o(s) problema(s).
- Se aparecer alguma mensagem de erro em um programa, consulte a documentação deste programa.



Problemas de energia


 **ADVERTÊNCIA:** antes de trabalhar na parte interna do computador, siga as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre as práticas recomendadas de segurança, consulte www.dell.com/regulatory_compliance (em inglês).



As luzes de diagnóstico na parte frontal do computador junto com o status do botão liga/desliga indicam o problema em potencial com o computador. Consulte a tabela a seguir em caso de problema de energia.





 **NOTA:** as luzes de diagnóstico piscarão quando o botão liga/desliga estiver âmbar ou apagado, e não piscarão quando o botão estiver azul. Isto não tem qualquer outro significado.




Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
 Apagado	O computador está desligado ou não está recebendo energia.	<ul style="list-style-type: none">• Reconecte o cabo de alimentação ao conector de alimentação na parte traseira do computador e à tomada elétrica.• Remova filtros de linha, cabos de extensão e outros dispositivos de proteção contra oscilações e falhas de energia para verificar se o computador liga corretamente.• Certifique-se de que o filtro de linha em uso está conectado a uma tomada elétrica e ligado.• Certifique-se de que a tomada elétrica está funcionando, testando-a com outro dispositivo, como um abajur.• Certifique-se de que o cabo de alimentação e o cabo do painel frontal estejam conectados firmemente à placa do sistema.





Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
  Apagado	Ocorreu uma possível falha na placa mãe.	<ul style="list-style-type: none">• Desconecte o computador. Aguarde um minuto até que a energia se esgote. Conecte o computador em uma tomada elétrica que funcione e pressione o botão liga/desliga.• Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).




Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>1 2 3 4</p> <p>Âmbar piscante</p>	<p>Ocorreu uma possível falha na placa mãe, na fonte de alimentação ou em um periférico.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Desligue o computador, deixando-o conectado à tomada. Pressione e mantenha pressionado o botão de teste na parte traseira da fonte de alimentação. Caso o LED próximo à chave acenda, o problema pode ser na placa mãe. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79). 2 Caso o LED próximo à chave não acenda, desconecte todos os periféricos internos e externos e, em seguida, pressione e mantenha pressionado o botão de teste na parte traseira da fonte de alimentação. Se o LED acender, pode haver um problema com um periférico. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79). 3 Caso o LED ainda não acenda, remova as conexões da fonte de alimentação (PSU) da placa mãe e, em seguida, pressione e mantenha pressionado o botão de teste na parte traseira da fonte de alimentação. Se o LED acender, pode haver um problema com a placa mãe. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79). 4 Se o LED ainda não acender, o problema está provavelmente na fonte de alimentação. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).







Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>1 2 3 4</p> <p>Âmbar fixo</p>	<p>Não há CPU presente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reinstale a CPU e reinicie o computador. Caso o computador ainda não inicialize, verifique se há danos no soquete da CPU. • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
 <p>1 2 3 4</p> <p>Âmbar fixo</p>	<p>Os módulos de memória foram detectados, mas ocorreu uma queda de energia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se houver dois ou mais módulos de memória instalados, remova-os e, em seguida, reinstale um módulo e reinicie o computador. Se o computador for iniciado normalmente, continue a instalar os outros módulos de memória (um de cada vez) até que um módulo com defeito seja identificado ou que todos os módulos sejam reinstalados sem erros. Se houver apenas um módulo de memória instalada, experimente movê-lo para um conector DIMM diferente e reinicie o computador. • Se disponível, instale uma memória do mesmo tipo que esteja funcionando corretamente. • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).


Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>1 2 3 4 Âmbar fixo</p>	<p>Ocorreu uma possível falha na CPU ou na placa mãe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Substitua a CPU existente por uma CPU sabidamente em boas condições. Caso o computador ainda não inicialize, verifique se há danos no soquete da CPU. • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
 <p>1 2 3 4 Âmbar fixo</p>	<p>O BIOS pode estar corrompido ou ausente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O hardware do computador está funcionando normalmente mas o BIOS pode estar corrompido ou ausente. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
 <p>1 2 3 4 Âmbar fixo</p>	<p>Ocorreu uma possível falha na placa mãe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remova todas as placas de periféricos dos slots PCI e PCI-E e reinicie o computador. Se o computador inicializar, coloque as placas de periféricos de volta, uma a uma, até descobrir qual está com problema. • Se o problema persistir, provavelmente a placa mãe está com defeito. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
 <p>1 2 3 4 Âmbar fixo</p>	<p>O conector de alimentação não está instalado corretamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconecte o conector de alimentação 2x2 da fonte de alimentação. • Caso o sistema ainda não consiga inicializar, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).



Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>Âmbar fixo</p>	<p>Ocorreu uma possível falha de placa de periférico ou da placa mãe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remova todas as placas de periféricos dos slots PCI e PCI-E e reinicie o computador. Se o computador inicializar, coloque as placas de periféricos de volta, uma a uma, até descobrir qual está com problema. • Se o problema persistir, provavelmente a placa mãe está com defeito. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
 <p>Âmbar fixo</p>	<p>Ocorreu uma possível falha na placa mãe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desconecte todos os periféricos internos e externos e reinicie o computador. Se o computador inicializar, coloque as placas de periféricos de volta, uma a uma, até descobrir qual está com problema. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79). • Se o problema persistir, provavelmente a placa mãe está com defeito. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
 <p>Âmbar fixo</p>	<p>Ocorreu uma possível falha da bateria de célula tipo moeda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remova a bateria de célula tipo moeda por um minuto, reinstale-a e reinicie o computador. • Se o problema continuar, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
  Azul fixo	<p>O computador está em uma condição normal de 'ligado'.</p> <p>As luzes de diagnóstico não ficarão acesas depois que o computador tiver inicializado corretamente o sistema operacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o monitor está conectado e ligado. • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
  Azul fixo	<p>Ocorreu uma possível falha no processador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reassente o processador (consulte as informações de processador do seu computador). • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
	<p>Os módulos de memória foram detectados, mas ocorreu uma falha na memória.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se houver dois ou mais módulos de memória instalados, remova-os (consulte o Manual de Serviço) e, em seguida, reinstale um módulo (consulte o Manual de Serviço) e reinicie o computador. Se o computador for iniciado normalmente, continue a instalar os outros módulos de memória (um de cada vez) até que um módulo com defeito seja identificado ou que todos os módulos sejam reinstalados sem erros. • Se disponível, instale no computador uma memória do mesmo tipo e que esteja funcionando (consulte o Manual de Serviço). • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
	<p>Ocorreu uma possível falha da placa gráfica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reassente quaisquer placas gráficas instaladas (consulte a seção "Placas" de seu computador). • Se disponível, instale uma placa gráfica que esteja funcionando corretamente. • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
	<p>Ocorreu uma possível falha na unidade de disquete ou de disco rígido.</p>	<p>Reconecte todos os cabos de alimentação e de dados.</p>

Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
  Azul fixo	<p>Ocorrência de uma possível falha no USB.</p>	<p>Reinstale todos os dispositivos USB e verifique todas as conexões de cabos.</p>
  Azul fixo	<p>Nenhum módulo de memória foi detectado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se houver dois ou mais módulos de memória instalados, remova-os (consulte o Manual de Serviço) e, em seguida, reinstale um módulo (consulte o Manual de Serviço) e reinicie o computador. Se o computador for iniciado normalmente, continue a instalar os outros módulos de memória (um de cada vez) até que um módulo com defeito seja identificado ou que todos os módulos sejam reinstalados sem erros. • Se disponível, instale no computador uma memória do mesmo tipo e que esteja funcionando (consulte o Manual de Serviço). • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
  Azul fixo	<p>Os módulos de memória foram detectados, mas ocorreu um erro de compatibilidade ou de configuração de memória.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que não há requisitos especiais de posicionamento do módulo/conector de memória. • Certifique-se de que a memória que você está usando é compatível com o computador (consulte a seção "Especificações" de seu computador). • Se o problema continuar, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>Azul fixo</p>	<p>Possível falha na placa da memória de expansão.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Verifique se existe algum conflito, removendo uma placa de expansão (exceto uma placa gráfica) e reiniciando o computador (consulte a seção "Placas" de seu computador). 2 Se o problema continuar, reinstale a placa removida, depois remova uma outra placa e reinicie o computador. 3 Repita esse processo para cada placa de expansão instalada. Se o computador iniciar normalmente, solucione o problema da última placa removida para verificar se há conflitos de recursos. 4 Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

Padrão das luzes	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>Azul fixo</p>	<p>Ocorrência de uma outra falha.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que todos os cabos de unidades de disco rígido e ópticas estão conectados corretamente à placa de sistema (consulte a seção "Componentes da placa de sistema" de seu computador). • Se houver uma mensagem de erro na tela identificando um problema com um dispositivo (como a unidade de disquete ou o disco rígido), verifique se o dispositivo está funcionando corretamente. • Se o sistema operacional estiver tentando inicializar de um dispositivo (por exemplo, um disquete ou uma unidade óptica), verifique a configuração do sistema para certificar-se de que a seqüência de inicialização está correta para os dispositivos instalados no computador. • Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
 <p>Azul piscante</p>	<p>O computador está no modo de espera.</p>	<p>Pressione uma tecla, mova o mouse ou pressione o botão liga/desliga para retornar à operação normal.</p>

ELIMINE INTERFERÊNCIAS — Estas são algumas causas possíveis de interferência:

- Cabos de extensão de energia, de teclado e de mouse
- Muitos dispositivos conectados ao mesmo filtro de linha
- Vários filtros de linha conectados à mesma tomada elétrica

Problemas de memória



ADVERTÊNCIA: antes de trabalhar na parte interna do computador, siga as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre as práticas recomendadas de segurança, consulte www.dell.com/regulatory_compliance (em inglês).

SE VOCÊ RECEBER UMA MENSAGEM DE MEMÓRIA INSUFICIENTE —

- Salve e feche os arquivos e saia dos programas que estiverem abertos, mas que não estiverem sendo usados, para ver se isso resolve o problema.
- Verifique os requisitos mínimos de memória na documentação do software. Se necessário, instale memória adicional.
- Reinstale os módulos de memória para garantir que o computador esteja se comunicando sem problemas com a memória.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 57).

SE O COMPUTADOR APRESENTAR OUTROS PROBLEMAS DE MEMÓRIA —

- Reinstale os módulos de memória para garantir que o computador esteja se comunicando sem problemas com a memória.
- Certifique-se de que está seguindo atentamente as orientações de instalação da memória.
- Certifique-se de que a memória que você está usando é compatível com o computador. Para obter mais informações sobre o tipo de memória suportado pelo computador, consulte "Especificações" na página 31.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 57).

Problemas de travamento e de software



NOTA: os procedimentos deste documento foram escritos para o modo de exibição padrão do Windows e, portanto, podem não se aplicar caso o computador Dell esteja configurado para o modo de exibição clássico do Windows.

O computador não inicia

Verifique se o cabo de alimentação está conectado com firmeza ao computador e à tomada elétrica.

Um programa pára de responder

FECHE O PROGRAMA —

- 1 Pressione <Ctrl><Shift><Esc> simultaneamente para ter acesso ao Gerenciador de tarefas e clique na guia **Aplicativos**.
- 2 Clique no programa que não está respondendo e clique em **Finalizar tarefa**.

Um programa trava repetidamente




NOTA: a maioria dos softwares fornece instruções sobre instalação, as quais estão contidas na documentação ou em um disquete, CD ou DVD.

CONSULTE A DOCUMENTAÇÃO DO SOFTWARE — Se necessário, desinstale e reinstale o programa.

Um programa foi criado para uma versão anterior do sistema operacional Microsoft® Windows®

EXECUTE O ASSISTENTE DE COMPATIBILIDADE DE PROGRAMAS —

- 1 Clique em **Iniciar**  → **Painel de controle** → **Programas** → **Usar um programa mais antigo com esta versão do Windows**.
- 2 Na tela de boas-vindas, clique em **Avançar**.
- 3 Siga as instruções apresentadas na tela.

Aparece uma tela inteiramente azul

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se o computador não responder quando você pressionar uma tecla ou mover o mouse, pressione o botão liga/desliga, mantendo-o pressionado durante pelo menos 6 segundos (até desligar o computador) e, em seguida, reinicie-o.

Outros problemas de software

CONSULTE A DOCUMENTAÇÃO DO SOFTWARE OU ENTRE EM CONTATO COM O FABRICANTE DO PRODUTO PARA OBTER INFORMAÇÕES SOBRE A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS —

- Verifique se o programa é compatível com o sistema operacional instalado no computador.
- Certifique-se de que o computador atenda aos requisitos mínimos de hardware para executar o software. Consulte a documentação do software para obter informações.

- Certifique-se de que o programa esteja instalado e configurado de forma adequada.
- Verifique se os drivers de dispositivo não estão em conflito com o programa.
- Se necessário, desinstale e reinstale o programa.

Serviço Dell de atualização técnica

O serviço Dell de atualização técnica fornece notificação proativa através de e-mail sobre as atualizações de software e hardware do computador. Para se inscrever no serviço Dell de atualização técnica, vá para support.dell.com/technicalupdate (em inglês).

Dell Diagnostics



ADVERTÊNCIA: antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

Como iniciar o Dell Diagnostics a partir do disco rígido

- 1 Verifique se o computador está conectado a uma tomada elétrica.
- 2 Ligue (ou reinicie) o computador.
- 3 Quando o logotipo DELL™ aparecer, pressione <F12> imediatamente. Selecione **Diagnostics** (Diagnóstico) no menu de inicialização e pressione <Enter>.



NOTA: se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional aparecer, continue aguardando até ver a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Então, desligue o computador e tente novamente.



NOTA: se aparecer uma mensagem informando que a partição do utilitário de diagnósticos não foi localizada, execute o Dell Diagnostics a partir da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

- 4 Pressione qualquer tecla para iniciar o Dell Diagnostics da partição do utilitário de diagnóstico no disco rígido e siga as instruções da tela.

Como iniciar o Dell Diagnostics a partir da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell



NOTA: a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell é opcional e pode não ser fornecida com todos os computadores.

- 1 Insira a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

- 2 Desligue o computador e reinicie-o.

Quando o logotipo da DELL aparecer, pressione <F12> imediatamente.



NOTA: se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.




NOTA: as etapas a seguir alteram a seqüência de inicialização somente uma vez. Na próxima inicialização, o computador inicializará 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 Drive** (Unidade de CD/DVD/CD-RW) e pressione <Enter>.
- 4 Selecione a opção **Boot from CD-ROM** (Inicializar a partir do CD-ROM) no menu apresentado e pressione <Enter>.
- 5 Digite **1** para abrir o menu do CD e pressione <Enter> para continuar.
- 6 Selecione **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Executar o Dell Diagnostics de 32 bits) na lista numerada. Se houver múltiplas versões na lista, selecione a versão adequada para a sua plataforma.
- 7 Quando o **Main Menu** (Menu Principal) do Dell Diagnostics aparecer, selecione o teste que você quer executar e siga as instrução da tela.

Como reinstalar software

Drivers

Como identificar drivers

- 1 Localize a lista de dispositivos de seu computador.
 - a Clique no botão Iniciar do Windows Vista , e clique com o botão direito em **Computador**.
 - b Clique em **Propriedades**→ **Gerenciador de dispositivos**.



NOTA: a janela **Controle de conta de usuário** pode ser exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; se não for, entre em contato com o administrador para continuar.



- 2 Role para baixo na lista para ver se algum dispositivo tem um ponto de exclamação (um círculo amarelo com um [!]) no ícone do dispositivo.
Se aparecer um ponto de exclamação ao lado do nome do dispositivo, talvez seja necessário reinstalar o driver ou instalar um novo driver (consulte "Como reinstalar drivers e utilitários" na página 59).

Como reinstalar drivers e utilitários



AVISO: o site de suporte da Dell em **support.dell.com** (em inglês) e a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) fornecem drivers aprovados para seu computador. Se você instalar drivers obtidos de outras fontes, o computador pode não funcionar corretamente.

Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista , e clique com o botão direito em **Computador**.
- 2 Clique em **Propriedades**→ **Gerenciador de dispositivos**.
 **NOTA:** a janela **Controle de conta de usuário** pode ser exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; caso contrário, contate o administrador para entrar no Gerenciador de dispositivos.
- 3 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo driver foi instalado e clique em **Propriedades**.
- 4 Clique na guia **Drivers**→ **Reverter driver**.

Se o uso do recurso de reversão de driver de dispositivo não resolver o problema, use a Restauração do sistema (consulte "Como restaurar o sistema operacional" na página 62) para retornar o computador ao estado operacional em que se encontrava antes da instalação do novo driver.


Como utilizar a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários)

Antes de usar a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários), tente o seguinte:

- O recurso Reversão de driver de dispositivo do Windows (consulte "Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo" na página 60)
 - O recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows (consulte "Como usar o recurso de Restauração do sistema do Microsoft® Windows®" na página 62)
- 1 Com a área de trabalho do Windows exibida, insira a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

Se esta for a primeira vez que você usa a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários), vá para a etapa 2. Se não, vá diretamente para a etapa 5.



- 2 Quando o programa de instalação da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) iniciar, siga as instruções mostradas na tela.

 **NOTA:** na maioria dos casos, a execução do programa *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) começa automaticamente. Se não começar, inicie o Windows Explorer, clique no diretório da unidade da mídia para ver o seu conteúdo e, então, clique duas vezes no arquivo **autorcd.exe**.

- 3 Quando a janela **InstallShield Wizard Complete** (Assistente do InstallShield concluído) for mostrada, remova a mídia *Drivers and Utilities* e clique em **Finish** (Concluir) para reiniciar o computador.
- 4 Quando a área de trabalho do Windows aparecer, reinsira a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).
- 5 Na tela **Bem-vindo, proprietário do sistema Dell**, clique em **Avançar**.
Os drivers usados pelo computador são exibidos automaticamente na janela **My Drivers—The ResourceCD has identified these components in your system** (Meus drivers — o ResourceCD identificou estes componentes em seu sistema).
- 6 Clique no driver que deseja reinstalar e siga as instruções na tela.

Se um driver específico não estiver na lista, isso indica que ele não é necessário para o sistema operacional ou que você precisa localizar os drivers que vieram junto com o dispositivo.

Como reinstalar drivers manualmente

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista , e clique com o botão direito em **Computador**.
- 2 Clique em **Propriedades**→ **Gerenciador de dispositivos**.
 **NOTA:** a janela **Controle de conta de usuário** será exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; caso contrário, contate o administrador para entrar no Gerenciador de dispositivos.
- 3 Clique duas vezes no tipo de dispositivo para o qual o driver está sendo instalado (por exemplo, **Áudio** ou **Vídeo**).
- 4 Clique duas vezes no nome do dispositivo para o qual você está instalando o driver.
- 5 Clique na guia **Driver**→ **Atualizar Driver**→ **Procurar software de driver no computador**.
- 6 Clique em **Procurar** e vá até o local no qual você copiou anteriormente os arquivos do driver.
- 7 Clique no nome do driver→ **OK**→ **Avançar**.
- 8 Clique em **Concluir** e reinicie o computador.

Como restaurar o sistema operacional

Você pode restaurar um estado anterior do sistema operacional das seguintes formas:

- O recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows retorna o computador a um estado operacional anterior sem afetar os arquivos de dados. Use a Restauração do sistema como a primeira solução para restaurar o sistema operacional e preservar os arquivos de dados.
- O Dell Factory Image Restore restabelece o estado operacional do disco rígido de quando o computador foi comprado. O programa apaga permanentemente todos os dados do disco rígido e remove todos os programas que tiverem sido instalados depois que você recebeu o computador.
- Caso você tenha recebido uma mídia do *sistema operacional* com o computador, poderá usá-la para restaurar o sistema operacional. Entretanto, o uso da mídia do *sistema operacional* exclui todos os dados do disco rígido.

Como usar o recurso de Restauração do sistema do Microsoft® Windows®



NOTA: os procedimentos descritos neste documento foram criados para o modo de exibição padrão do Windows, portanto eles podem não se aplicar se o computador Dell™ tiver sido configurado no modo de exibição clássico do Windows.

Como iniciar a restauração do sistema


- 1 Clique em **Iniciar** .
- 2 Na caixa Iniciar pesquisa, digite **Restauração do sistema** e pressione <Enter>.




NOTA: a janela **Controle de conta de usuário** pode ser exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; caso contrário, entre em contato com o administrador para continuar com a ação desejada.


- 3 Clique em **Avançar** e siga os prompts restantes da tela.

Como desfazer a última restauração do sistema

 **AVISO:** antes de desfazer a última restauração do sistema, salve e feche todos os arquivos e programas que estiverem abertos. Não altere, abra ou exclua qualquer arquivo ou programa enquanto a restauração do sistema não estiver concluída.


- 1 Clique em **Iniciar** .
- 2 Na caixa **Iniciar pesquisa**, digite **Restauração do sistema** e pressione <Enter>.
- 3 Clique em **Desfazer a última restauração** e clique em **Avançar**.

Como usar o Dell Factory Image Restore


 **AVISO:** use o Dell Factory Image Restore somente se o recurso Restauração do sistema não solucionar o problema do sistema operacional. O Dell Factory Image Restore apaga permanentemente todos os dados do disco rígido (por exemplo, documentos, planilhas, mensagens de e-mail, fotos digitais e arquivos de música) e remove todos os programas ou drivers que tiverem sido instalados depois que o computador foi recebido. Se possível, faça backups de todos os dados antes de usar o Dell Factory Image Restore.

 **NOTA:** o Dell Factory Image Restore pode não estar disponível em alguns países ou em certos computadores.

- 1 Ligue o computador.
- 2 Quando o logotipo da Dell aparecer, pressione <F8> várias vezes para acessar a janela **Opções de inicialização avançadas do Vista**.
- 3 Selecione **Reparar o seu computador**.
A janela **Opções de recuperação do sistema** será mostrada.
- 4 Selecione um layout de teclado e clique em **Avançar**.
- 5 Para acessar as opções de restauração, faça login como um usuário local.
- 6 Para acessar o prompt de comando, digite `administrator` (administrador) no campo **Nome de usuário** e clique em **OK**.
- 7 Clique em **Dell Factory Image Restore**.

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

8 Na tela de boas-vindas do **Dell Factory Image Restore**, clique em **Avançar**. A tela **Confirm Data Deletion** (Confirmar o apagamento de dados) será mostrada.

 **AVISO:** se você não quiser continuar a usar o **Factory Image Restore**, clique em **Cancelar**.

9 Clique na caixa de marcação para confirmar que você quer continuar reformatando o disco rígido e restaurando a condição de fábrica do sistema e, em seguida, clique em **Avançar**.


O processo de restauração é iniciado e pode demorar cinco minutos ou mais para ser concluído. Será mostrada uma mensagem informando que o sistema operacional e os aplicativos instalados em fábrica foram restaurados à condição de fábrica.

10 Clique em **Concluir** para reiniciar.


Como usar a mídia do sistema operacional

Antes de reinstalar o sistema operacional, tente o seguinte:

- O recurso Reversão de driver de dispositivo do Windows (consulte "Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo" na página 60)
- O recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows (consulte "Como usar o recurso de Restauração do sistema do Microsoft® Windows®" na página 62)

 **AVISO:** antes de executar a instalação, faça backup de todos os arquivos de dados de seu disco rígido principal para outra mídia. Em configurações convencionais de disco rígido, a unidade principal é a primeira unidade detectada pelo computador.

Para reinstalar o Windows, são necessárias a mídia Dell™ do *sistema operacional* e a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários). A mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell contém drivers que foram instalados quando o computador foi adquirido.

 **NOTA:** dependendo da região de onde você tiver adquirido o computador, ou se solicitou a mídia, a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell e a do sistema operacional podem não ser fornecidas com o computador.

Como reinstalar o Windows



NOTA: o processo de reinstalação pode demorar de 1 a 2 horas para ser concluído.

- 1** Salve e saia dos arquivos abertos, bem como dos programas que também estiverem abertos.
- 2** Insira a mídia do *sistema operacional*.
- 3** Se aparecer a mensagem **Instalar Windows**, clique em **Sair**.
- 4** Reinicie o computador e pressione imediatamente <F12> depois que o logotipo da DELL aparecer.
Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até que a área de trabalho do Microsoft® Windows® seja mostrada. Então, desligue o computador e tente novamente.
- 5** Quando a lista de dispositivos de inicialização aparecer, realce **CD/DVD/CD-RW Drive** (Unidade de CD/DVD/CD-RW) e pressione <Enter>.
Esse recurso só altera a seqüência de inicialização uma vez.
- 6** Pressione qualquer tecla para **Boot from CD-ROM** (fazer a inicialização a partir do CD-ROM) e siga as instruções na tela para completar a instalação.
- 7** Reinstale os drivers de dispositivo, o programa de proteção contra vírus e outros softwares.

Como obter informações



NOTA: alguns recursos ou mídias podem ser opcionais e, portanto, não serem fornecidos com o seu computador. Alguns recursos ou mídias podem não estar disponíveis em alguns países.



NOTA: informações adicionais podem ser fornecidas com o seu computador.


Documento/Mídia/Etiqueta	Conteúdo
<p>Etiqueta de serviço/Código de serviço expresso</p> <p>A etiqueta de serviço/código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Use a etiqueta de serviço para identificar o seu computador quando acessar o site support.dell.com (em inglês) ou quando entrar em contato com o serviço de suporte. • Digite o código de serviço expresso para direcionar a sua chamada ao contatar o serviço de suporte. <p>NOTA: a etiqueta de serviço/código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.</p>

Documento/Mídia/Etiqueta	Conteúdo
<p>Mídia Drivers and Utilities (Drivers e utilitários)</p> <p>A mídia <i>Drivers and Utilities (Drivers e utilitários)</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um programa de diagnóstico para o computador • Drivers para o seu computador <p>NOTA: para obter atualizações de drivers e da documentação, visite o site de suporte Dell em support.dell.com (em inglês).</p> <ul style="list-style-type: none"> • DSS (Desktop System Software) • Arquivos Readme (Leiamos) <p>NOTA: a sua mídia pode conter arquivos Readme (Leiamos) com as atualizações de última hora das alterações técnicas feitas no computador ou material avançado de referência técnica para técnicos ou usuários experientes.</p>
<p>Mídia do sistema operacional</p> <p>A mídia do <i>sistema operacional</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.</p>	<p>Reinstalar o sistema operacional</p>
<p>Documentação com instruções normativas, de segurança, garantia e suporte</p> <p>Este tipo de informação pode ser fornecido com o computador. Para obter mais informações normativas, consulte a página sobre conformidade normativa em www.dell.com (em inglês), no seguinte local: www.dell.com/regulatory_compliance (em inglês).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre garantia • Termos e condições (somente para os EUA.) • Instruções de segurança • Informações normativas • Informações de ergonomia • Contrato de licença do usuário final
<p>Manual de Serviço</p> <p>O <i>Manual de Serviço</i> do seu computador pode ser encontrado no site support.dell.com (em inglês).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como remover e trocar peças • Como configurar os parâmetros do sistema • Como diagnosticar e solucionar problemas

Documento/Mídia/Etiqueta	Conteúdo
<p>Guia de Tecnologia Dell</p> <p>O <i>Guia de Tecnologia Dell</i> está disponível no site support.dell.com (em inglês).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre o sistema operacional • Como usar e cuidar de dispositivos • Como entender tecnologias como RAID, Internet, tecnologia sem fio Bluetooth[®], e-mail, etc.
<p>Guia do Administrador de Gerenciamento de Sistemas da Dell™</p> <p>O <i>Guia do Administrador de Gerenciamento de Sistemas da Dell</i> está disponível em support.dell.com (em inglês).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre a Intel[®] Active Management Technology (iAMT[®]), inclusive visão geral, recursos, instalação e informações sobre configuração. • Localização de drivers para a iAMT.
<p>Etiqueta de licença do Microsoft[®] Windows[®]</p> <p>A sua licença de Microsoft Windows está localizada no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece a chave do produto do sistema operacional.


Como obter ajuda


Como obter assistência

 **ADVERTÊNCIA:** se precisar retirar a tampa do computador, desconecte primeiro o cabo do modem e todos os cabos de alimentação das tomadas elétricas. Siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

Se o computador apresentar algum problema, siga as etapas apresentadas adiante para diagnosticar e solucionar o problema:

- 1 Consulte "Dicas" na página 43 para obter informações, bem como os procedimentos a serem executados para solucionar o problema apresentado pelo computador.
- 2 Consulte "Dell Diagnostics" na página 57 para obter os procedimentos de como executar o Dell Diagnostics.
- 3 Preencha a "Lista de verificação de diagnósticos" na página 78.
- 4 Use a ampla gama de serviços on-line da Dell, disponíveis no site de suporte da Dell (support.dell.com (em inglês)) para obter ajuda sobre procedimentos de instalação e solução de problemas. Consulte "Serviços on-line" na página 73 para obter uma lista mais abrangente do serviço de suporte on-line da Dell.
- 5 Se as etapas anteriores não resolverem o problema, consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79.

 **NOTA:** ligue para o suporte da Dell, usando um telefone próximo ao computador afetado para que o representante do serviço de suporte possa ajudá-lo a executar os procedimentos necessários.

 **NOTA:** pode ser que o sistema de código de serviço expresso da Dell não esteja disponível em todos os países.

Quando solicitado pelo sistema telefônico automatizado da Dell, digite o seu código de serviço expresso para encaminhar a chamada diretamente à equipe de suporte adequada. Se você não tiver um código de serviço expresso, abra a pasta **Dell Accessories** (Acessórios Dell), clique duas vezes no ícone **Express Service Code** (código de serviço expresso) e siga as instruções.

Para obter instruções de como usar o serviço de suporte da Dell, consulte "Suporte técnico e Serviços de atendimento ao cliente" na página 73.



NOTA: alguns dos serviços a seguir não estão sempre disponíveis fora dos EUA continental. Para obter informações sobre a disponibilidade desses serviços, ligue para o seu representante Dell local.

Fast Call for Help

Caso o administrador do sistema tenha configurado com a tecnologia Intel® Active Management Technology (iAMT), é possível obter ajuda pelo uso do Fast Call for Help. O Fast Call for Help alerta o departamento de TI para o seu problema e permite ao pessoal de TI tomar o controle de seu computador de forma que o equipamento possa ser consertado remotamente.

Para iniciar uma sessão do Fast Call for Help com o uso da tecnologia iAMT 5.0 com o seu departamento de TI, siga as etapas a seguir.

- 1 Certifique-se de que o computador está conectado a uma tomada elétrica e a uma rede.
- 2 Ligue (ou reinicie) o computador.
- 3 Quando o logotipo da Dell™ aparecer, pressione <ctrl><h>.

Como carregar drivers da iAMT na instalação

Para habilitar o gerenciamento do sistema da Intel AMT (iAMT), faça o download dos seguintes drivers da Intel:

- AMT HECI
- AMT SOL/LMS

Para fazer o download desses drivers:

- 1 Visite support.dell.com (em inglês).
- 2 Selecione **Drivers and Downloads** (Drivers e downloads).
- 3 Selecione o modelo do produto e siga as instruções. Os drivers AMT HECI e AMT SOL/LMS podem ser baixados da categoria **Chipset**.

Após fazer o download dos drivers, você estará pronto para configurar o seu computador de maneira a tirar proveito dos recursos de gerenciamento da tecnologia Intel iAMT. Para obter mais informações sobre a instalação e configuração do computador para o gerenciamento com a Intel iAMT:

- 1 Visite support.dell.com (em inglês).
- 2 Selecione **Manuals** (Manuais).
- 3 Localize as instruções relativas ao seu sistema.
- 4 Selecione **Dell™ Systems Management Administrator's Guide** (Guia do administrador de gerenciamento de sistemas da Dell) para obter informações de instalação e configuração da Intel iAMT.

Suporte técnico e Serviços de atendimento ao cliente

O serviço de suporte da Dell está disponível para responder às perguntas sobre o hardware da Dell™. Nossa equipe de suporte usa diagnósticos com base em computadores para responder às suas perguntas com rapidez e exatidão.

Para entrar em contato com o serviço de suporte da Dell, consulte "Antes de ligar para a Dell" na página 77 e veja as informações de contato para a sua região ou vá para support.dell.com (em inglês).

DellConnect™

O DellConnect é uma ferramenta de acesso on-line fácil de usar que permite a um membro da equipe de serviço e suporte da Dell acessar o seu computador através de uma conexão de banda larga, diagnosticar o problema e repará-lo sob a sua supervisão. Para obter mais informações, vá para support.dell.com (em inglês) e clique em **DellConnect**.

Serviços on-line

Você pode obter mais informações sobre os produtos e serviços da Dell nos seguintes sites da Web:

www.dell.com (em inglês)

www.dell.com/ap (somente para países da Ásia/Costa do Pacífico)

www.dell.com/jp (somente para o Japão)

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

www.dell.com/la (para países da América Latina e países do Caribe)

www.dell.ca (somente para o Canadá)

Você pode acessar o serviço de suporte da Dell através dos seguintes endereços de e-mail e sites da Web:

- Sites na Web de suporte da Dell:
 - support.dell.com (em inglês)
 - support.jp.dell.com (somente para o Japão)
 - support.euro.dell.com (somente para a Europa)
- Endereços de e-mail de suporte da Dell:
 - mobile_support@us.dell.com
 - support@us.dell.com
 - la-techsupport@dell.com (somente para países da América Latina e do Caribe)
 - apsupport@dell.com (somente para países da Ásia/Costa do Pacífico)
- Endereços de e-mail de marketing e vendas da Dell:
 - apmarketing@dell.com (somente para países da Ásia/Costa do Pacífico)
 - sales_canada@dell.com (somente para o Canadá)
- FTP anônimo (File Transfer Protocol, Protocolo de transferência de arquivos):
 - ftp.dell.com – faça login como usuário `anônimo` e utilize seu endereço de e-mail como senha

Serviço AutoTech

O serviço de suporte automatizado da Dell—AutoTech—fornece respostas gravadas às perguntas mais frequentes dos clientes Dell sobre seus computadores notebook e desktop.

Ao ligar para esse serviço, use um telefone de teclas (multifrequencial) para selecionar os assuntos relacionados às suas perguntas. Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79.

Serviço automatizado de status de pedidos

Para verificar o status de qualquer produto Dell que você tenha adquirido, vá até o site support.dell.com (em inglês), ou ligue para o serviço automatizado de status de pedidos. Uma gravação solicitará as informações necessárias para localizar e fornecer um relatório sobre o seu pedido. Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79.

Problemas com o seu pedido

Se houver algum problema com seu pedido, como peças ausentes, peças erradas ou faturamento incorreto, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente da Dell. Quando você ligar, tenha a fatura ou a nota de expedição à mão. Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79.

Informações sobre o produto

Se você 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 (em inglês). Para obter o número de telefone da sua região para falar com um especialista de venda, consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79.

Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso

Prepare todos os itens que estão sendo devolvidos para reparo 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 anote-o de forma destacada na parte externa da caixa.

Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79. Inclua uma cópia da fatura 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 78) indicando os testes que você executou e as mensagens de erro relatadas pelo Dell Diagnostics (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).
- 3** Inclua todos os acessórios pertencentes aos itens que estejam sendo devolvidos (cabos de alimentação, disquetes de software, manuais, etc.), em caso de devolução para recebimento de reembolso.
- 4** Embale o equipamento a ser devolvido no material da embalagem original (ou equivalente).

Você deverá arcar com as despesas de remessa. Você também será responsável pelo seguro dos produtos devolvidos e assumirá o risco de perda durante o transporte até eles chegarem à Dell. Não serão aceitos pacotes com pagamento no destino.

As devoluções que não atenderem a qualquer um dos requisitos citados anteriormente serão recusadas no setor de recebimento da Dell e devolvidas ao cliente.

Antes de ligar para a Dell



NOTA: quando ligar, tenha o código de serviço expresso à mão. Esse código ajuda o sistema telefônico de suporte automatizado da Dell a direcionar a sua chamada com mais eficiência. Você pode ser solicitado a apresentar também o número da etiqueta de serviço (localizada na parte traseira ou na parte de baixo do computador).

Lembre-se de preencher a Lista de verificação de diagnósticos (consulte "Lista de verificação de diagnósticos" na página 78). Se possível, ligue o computador antes de telefonar para o serviço de assistência técnica da Dell e faça a ligação de um telefone próximo ao computador. Você poderá ser solicitado a digitar alguns comandos no teclado, fornecer informações detalhadas durante as operações ou tentar outras opções de solução de problemas que só podem ser executadas no próprio computador. Tenha a documentação do computador disponível.



ADVERTÊNCIA: antes de trabalhar na parte interna do computador, siga as instruções de segurança contidas na documentação fornecida com o computador.

Lista de verificação de diagnósticos

Nome:

Data:

Endereço:

Telefone:

Etiqueta de serviço (código de barras na parte traseira do computador):

Código de serviço expresso:

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

Sistema operacional e versão:

Dispositivos:

Placas de expansão:

Você está conectado a uma rede? Sim Não

Rede, versão e adaptador de rede:

Programas e versões:

Consulte a documentação do sistema operacional para determinar o conteúdo dos arquivos de configuração do sistema. Se o computador estiver conectado a uma impressora, imprima cada arquivo. Caso contrário, anote o conteúdo de cada arquivo antes de ligar para a Dell.

Mensagem de erro, código de bipe ou código de diagnóstico:

Descrição do problema e dos procedimentos executados para solucioná-lo:

Como entrar em contato com a Dell

Para clientes nos EUA, ligue para 800-WWW-DELL (800-999-3355).



NOTA: se não tiver uma conexão Internet ativa, você pode encontrar as informações de contato na sua fatura, nota de expedição, nota de compra ou no catálogo de produtos Dell.

A Dell fornece várias opções de suporte e serviço on-line ou através de telefone. A disponibilidade varia de acordo com o país e com o produto, e alguns serviços podem não estar disponíveis na sua área. Para entrar em contato com a Dell para tratar de assuntos de vendas, suporte técnico ou serviço de atendimento ao cliente:

- 1** Visite o site support.dell.com (em inglês) e encontre o seu país ou região no menu suspenso mostrado na parte inferior da página **Choose A Country/Region** (Escolha um país/região).
- 2** Clique em **Contact Us** (Entrar em contato conosco) no lado esquerdo da página e selecione o link de serviço ou suporte adequado com base na sua necessidade.
- 3** Escolha o método de entrar em contato com a Dell que seja conveniente para você.

Índice remissivo

A

Assistente para Transferência de Arquivos e Configurações, 26

assistentes

assistente de compatibilidade de programas, 56

Assistente para Transferência de Arquivos e Configurações, 26

atualizações

software e hardware, 57

C

chave de produto do sistema operacional, 69

Client Initiated Remote Access (Acesso remoto iniciado pelo cliente), 72

Código de serviço expresso, 67

como conectar

cabo de rede, 19

cabos de alimentação, 20

Internet, 24

modem, 19

monitor, 18

rede, 21

como entrar em contato com a Dell, 71, 79

como obter informações, 67

como reinstalar

drivers e utilitários, 59

software, 59

como transferir informações para um novo computador, 26

configuração

como instalar o computador em um recinto fechado, 22

Internet, 25

Contrato de licença para o usuário final (EULA), 68

D

Dell

atualizações de software, 57

como entrar em contato, 71, 79

Serviço de atualização técnica, 57

suporte técnico e serviços ao cliente, 73

Utilitário de suporte, 57

Dell Diagnostics, 57

como iniciar a partir da mídia Drivers and Utilities, 57

como iniciar a partir do disco rígido, 57

DellConnect, 73

Desktop System Software, 68

- diagnóstico
 - Dell, 57
- documentação, 67
 - Guia de Tecnologia Dell, 69
 - Guia do Administrador de Gerenciamento de Sistemas da Dell, 69
 - Manual de Serviço, 68-69
- drivers, 59
 - como identificar, 59
 - como reinstalar, 59
 - como retornar a uma versão anterior, 60
 - mídia Drivers and Utilities (Drivers e utilitários), 68

E

- energia
 - condições da luz de energia, 44
 - solução de problemas, 44
- especificações
 - alimentação, 39
 - ambientais, 41
 - áudio, 32
 - barramento de expansão, 32
 - conectores, 36
 - controles e luzes, 37
 - físicas, 39
 - informações do sistema, 31
 - memória, 31
 - processador, 31
 - todas, 31
 - unidades, 34
 - vídeo, 32

- etiqueta de licença, 69
- Etiqueta de licença do Windows, 69
- Etiqueta de serviço, 67

F

- Fast Call for Help, 72

G

- Guia de Tecnologia Dell, 69
- Guia do Administrador de Gerenciamento de Sistemas da Dell, 69

I

- Informações de ergonomia, 68
- informações de garantia, 68
- informações de segurança, 68
- informações de suporte, 68
- informações normativas, 68
- instalação
 - computador, 17
 - instalação rápida, 17
- Intel Active Management Technology (iAMT)
 - como habilitar, 72
 - documentação, 69
 - Fast Call for Help, 72

Internet

- como conectar, 24
- como configurar, 25

M

Manual de Serviço, 68-69

memória

- solução de problemas, 55

mídia

- Drivers and Utilities (Drivers e utilitários), 68
- sistema operacional, 68

mídia do sistema operacional, 68

mídia Drivers and Utilities

- Dell Diagnostics, 57

mídia Drivers and Utilities

- (Drivers e utilitários), 60, 68

N

números de telefone, 79

P

problemas

- restaurar para um estado anterior, 62

R

redes, 21

- como conectar, 21

Restauração do Sistema, 62

S

sistema operacional

- como reinstalar, 68
- Dell Factory Image Restore, 63
- mídia, 64
- Restauração do sistema, 62

software

- atualizações, 57
- como reinstalar, 59
- problemas, 56
- solução de problemas, 56

solução de problemas, 43, 68

- compatibilidade entre o Windows e os programas, 56
- computador não está respondendo, 55
- condições da luz de energia, 44
- Dell Diagnostics, 57
- dicas, 43
- energia, 44
- memória, 55
- programa trava, 55
- restaurar para um estado anterior, 62
- software, 55-56
- tela azul, 56

suporte, 71
 como entrar em contato com
 a Dell, 79
 DellConnect, 73
 regional, 73
 serviços on-line, 73
 suporte técnico e serviços ao
 cliente, 73

T

Termos e condições, 68

V

vista
 conectores do painel traseiro, 7-9
 frontal, 7
 traseira, 8, 14

W

Windows Vista
 assistente de compatibilidade de
 programas, 56
 como reinstalar, 68
 como retornar a uma versão
 anterior do driver de
 dispositivo, 60
 Dell Factory Image Restore, 63
 recurso Reversão de driver de
 dispositivo, 60
 Restauração do Sistema, 62

Windows XP

 Assistente para Transferência de
 Arquivos e Configurações, 26
 como reinstalar, 68
 Restauração do Sistema, 62