

Dell™ Optiplex™ 960

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

Notas, Avisos e Advertências



NOTA: Uma NOTA fornece informações importantes para o ajudar a utilizar melhor o computador.



AVISO: Um AVISO indica possíveis danos de hardware ou de perda de dados e como evitar o problema.



ADVERTÊNCIA: Uma ADVERTÊNCIA indica um potencial de danos ao equipamento, de lesões corporais ou mesmo de 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 direitos de autor que está protegida por direitos de algumas patentes dos EUA e outros direitos de propriedade intelectual pertencentes à Macrovision Corporation e a outros proprietários de direitos. A utilização desta tecnologia de protecção de propriedade intelectual deve estar autorizada pela Macrovision Corporation e destina-se à divulgação doméstica e outras apresentações limitadas a não ser que seja obtida autorização pela Macrovision Corporation. É proibida a engenharia inversa ou desmontagem.

As informações deste documento estão sujeitas a alterações 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*, *Pentium*, *iAMT*, *Core* e *Celeron* são marcas registadas da Intel Corporation nos EUA. e noutros países; *Blu-ray Disc* é uma marca comercial da Blu-ray Disc Association; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Server*, *MS-DOS*, *Windows Vista* e o logótipo do botão Iniciar do *Windows Vista* são marcas comerciais ou marcas registadas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou noutros países; *AMD*, *ATI* e *ATI Mobility Radeon* são marcas comerciais da Advanced Micro Devices, Inc.

Neste documento são mencionadas outras marcas comerciais e marcas que se referem às entidades que reivindicam as marcas ou os nomes dos seus produtos. A Dell Inc. declara que não tem interesse de propriedade sobre marcas e nomes de terceiros.

Modelos DCSM, DCNE, DCCY

Agosto de 2008

N/P K098D

Rev. A00

Conteúdo

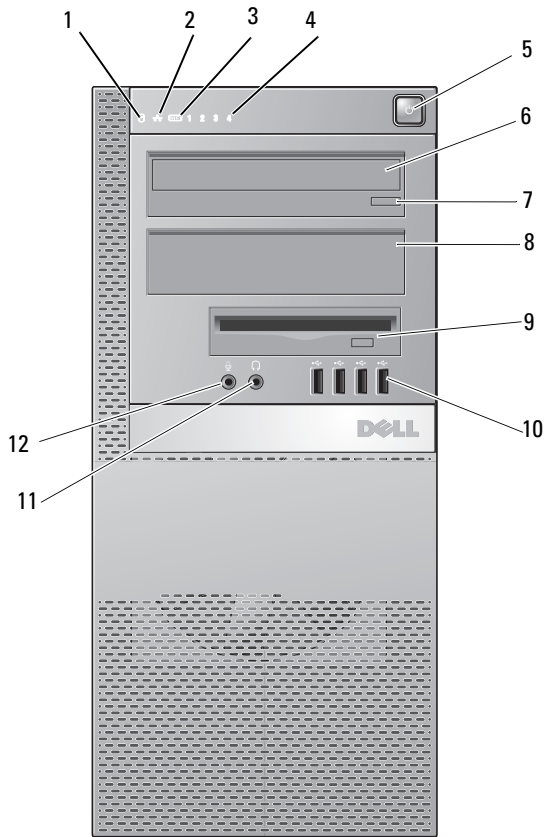
1	Sobre o computador	7
	Mini Tower — Vista frontal	7
	Mini Tower — Vista posterior.	8
	Mini Tower — Conectores do painel posterior.	9
	Computador de secretária — Vista frontal	10
	Computador de secretária — Vista posterior.	11
	Computador de secretária — Conectores do painel posterior	12
	Small Form Factor — Vista frontal	13
	Small Form Factor — Vista posterior	14
	Small Form Factor — Conectores do painel posterior	15
2	Configurar o computador	17
	Configuração rápida.	17
	Instalar o computador num compartimento.	22
	Ligação à Internet	24
	Configurar a ligação à Internet.	24

Transferir informações para um novo computador.	25
Sistema operativo	
Microsoft® Windows Vista®	25
Microsoft Windows® XP	26
3 Especificações	31
4 Sugestões para resolução de problemas	41
Utilizar a resolução de problemas de hardware	41
Sugestões	41
Problemas de alimentação	42
Problemas de memória	50
Problemas de bloqueio e de software	50
Serviço de Actualização Técnica da Dell	52
Dell Diagnostics.	52
5 Reinstalar o software	55
Controladores	55
Identificar controladores	55
Reinstalar controladores e utilitários.	55
Como restaurar o sistema operativo.	58
Utilizar a opção Restauro do sistema do Microsoft® Windows®	58
Utilizar o Factory Image Restore da Dell	59
Como utilizar o suporte de dados Sistema operativo.	60

6	Como obter informações	63
7	Obter ajuda	65
	Obter assistência	65
	Ajuda rápida	66
	Carregar os controladores para iAMT na instalação	66
	Suporte técnico e apoio ao cliente.	67
	DellConnect™.	67
	Serviços on-line	67
	Serviço AutoTech.	68
	Serviço automatizado de estado de pedidos	68
	Problemas com o seu pedido	68
	Informações sobre produtos.	69
	Devolver itens com garantia para reparação ou reembolso.	69
	Antes de ligar para a Dell	70
	Contactar a Dell	72
	Índice remissivo	73

Sobre o computador

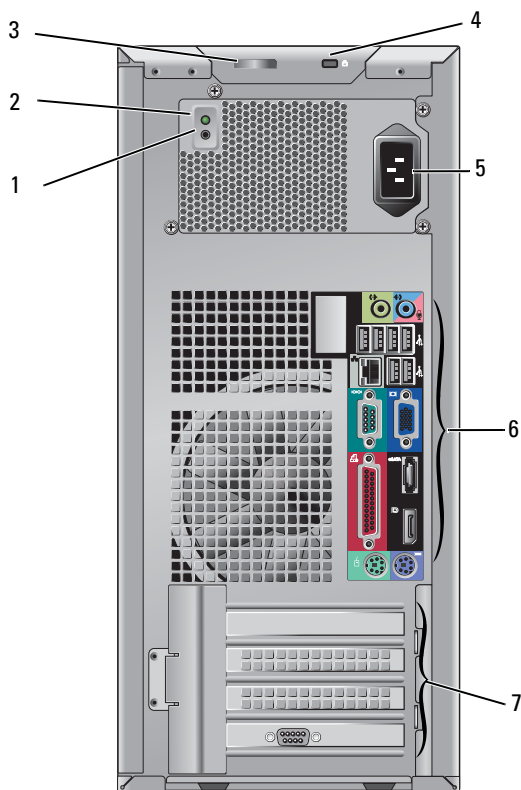
Mini Tower — Vista frontal



- | | | | |
|---|------------------------------|---|---|
| 1 | Luz de actividade da unidade | 2 | Luz de integridade da ligação de disco rígido |
| 3 | Luz de WiFi (opcional) | 4 | Luzes de diagnóstico |

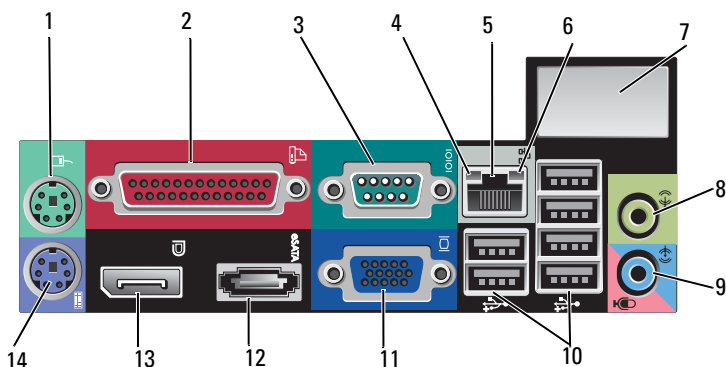
- | | | | |
|----|--|----|---|
| 5 | Botão de alimentação, luz de alimentação | 6 | Unidade óptica |
| 7 | Botão de ejeção da unidade óptica | 8 | Painel de preenchimento da unidade óptica |
| 9 | Compartimento flexível (para unidade de disquetes ou leitor de cartões de memória opcionais) | 10 | Conectores USB 2.0 (4) |
| 11 | Conector dos auscultadores | 12 | Conector do microfone |

Mini Tower — Vista posterior



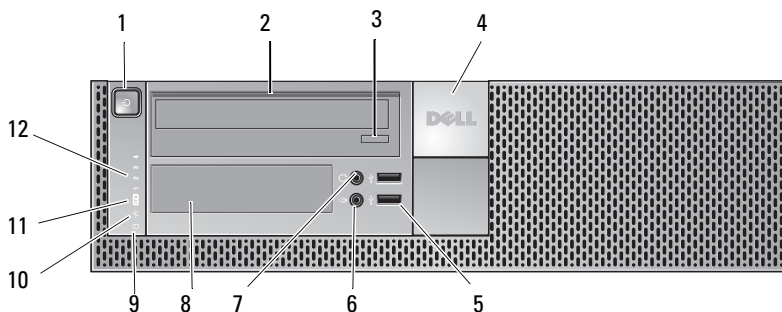
- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Botão de verificação da fonte de alimentação | 2 | Luz de verificação da fonte de alimentação |
| 3 | Trinco de abertura da tampa e anel de cadeado (parafuso de segurança também disponível) | 4 | Ranhura do cabo de segurança |
| 5 | Conector de alimentação | 6 | Conectores do painel posterior |
| 7 | Ranuras de placa de expansão (4) | | |

Mini Tower — Conectores do painel posterior



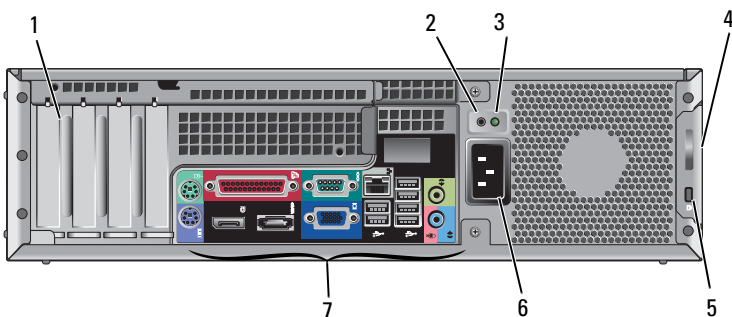
- | | | | |
|----|--|----|--------------------------------|
| 1 | Conector de rato PS2 | 2 | Conector paralelo (impressora) |
| 3 | Conector de série | 4 | Luz de actividade da rede |
| 5 | Conector do adaptador de rede | 6 | Luz de integridade da ligação |
| 7 | Espaço para conector sem fios opcional | 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 de teclado PS2 |

Computador de secretária — Vista frontal



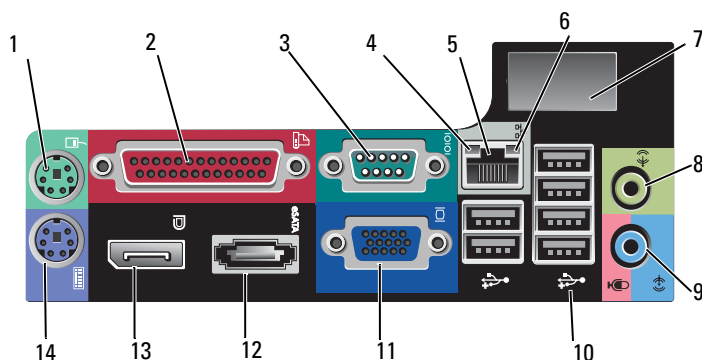
- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1 | Botão de alimentação, luz de alimentação | 2 | Unidade óptica |
| 3 | Botão de ejeção da unidade óptica | 4 | Emblema Dell™ |
| 5 | Conectores USB 2.0 (2) | 6 | Conector do microfone |
| 7 | Conector dos auscultadores | 8 | Compartimento flexível (para unidade de disquetes opcional, leitor de cartões de memória ou segunda unidade de disquetes de 3,5 polegadas) |
| 9 | Luz de actividade da unidade de disco rígido | 10 | Luz de integridade da ligação |
| 11 | Luz de WiFi (opcional) | 12 | Luzes de diagnóstico |

Computador de secretária — Vista posterior



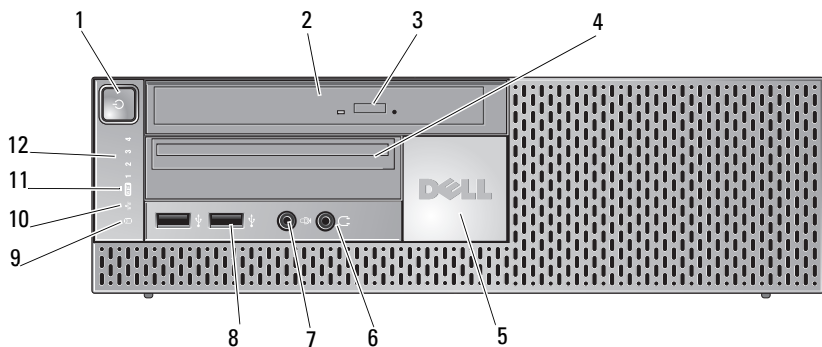
- | | | | |
|---|--|---|---|
| 1 | Ranuras da placa de expansão (4) | 2 | Botão de verificação da fonte de alimentação |
| 3 | Luz de verificação da fonte de alimentação | 4 | Trinco de abertura da tampa e anel de cadeado (parafuso de segurança também disponível) |
| 5 | Ranhura do cabo de segurança | 6 | Conector de alimentação |
| 7 | Conectores do painel posterior | | |

Computador de secretária — Conectores do painel posterior



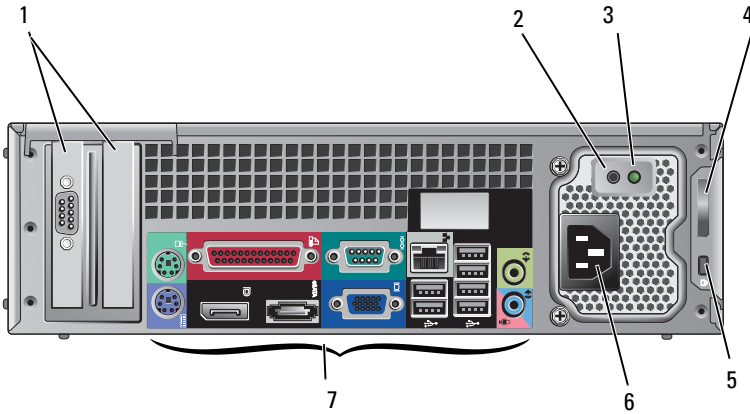
- | | | | |
|----|--|----|--------------------------------|
| 1 | Conector de rato PS2 | 2 | Conector paralelo (impressora) |
| 3 | Conector de série | 4 | Luz de actividade da rede |
| 5 | Conector do adaptador de rede | 6 | Luz de integridade da ligação |
| 7 | Espaço para conector sem fios opcional | 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 de teclado PS2 |

Small Form Factor — Vista frontal



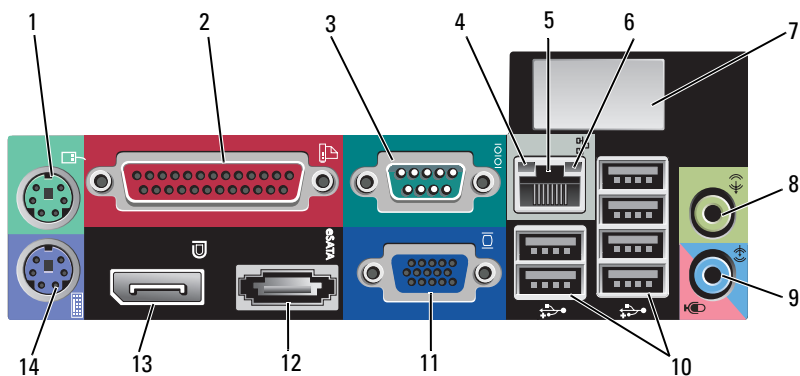
- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1 | Botão de alimentação, luz de alimentação | 2 | Unidade óptica (linha estreita) |
| 3 | Botão de ejeção da unidade óptica | 4 | Compartimento flexível da linha estreita (para unidade de disquetes ou leitor de cartões de memória opcionais) |
| 5 | Emblema Dell | 6 | Conector dos auscultadores |
| 7 | Conector do microfone | 8 | Conectores USB 2.0 (2) |
| 9 | Luz de actividade da unidade de disco rígido | 10 | Luz de integridade da ligação |
| 11 | Luz de WiFi (opcional) | 12 | Luzes de diagnóstico |

Small Form Factor — Vista posterior



- 1 Ranhuras de placa de expansão (2)
- 2 Botão de verificação da fonte de alimentação
- 3 Luz de verificação da fonte de alimentação
- 4 Trinco de abertura da tampa e anel de cadeado (parafuso de segurança também disponível)
- 5 Ranhura do cabo de segurança
- 6 Conector de alimentação
- 7 Conectores do painel posterior

Small Form Factor — Conectores do painel posterior



- | | | | |
|----|--|----|--------------------------------|
| 1 | Conector de rato PS2 | 2 | Conector paralelo (impressora) |
| 3 | Conector de série | 4 | Luz de actividade da rede |
| 5 | Conector do adaptador de rede | 6 | Luz de integridade da ligação |
| 7 | Espaço para conector sem fios opcional | 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 de teclado PS2 |

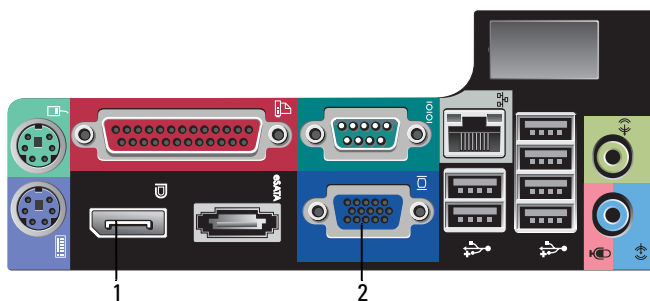
Configurar o computador

Configuração rápida

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

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

- 1 O seu computador é fornecido com conectores VGA e DisplayPort para vídeo (painel posterior do computador de secretária na ilustração).




1 Conector DisplayPort

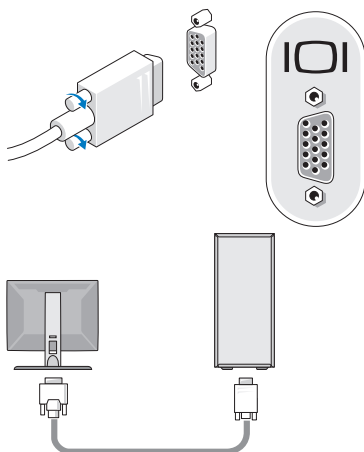
2 Conector de vídeo VGA

- 2 A utilização do DisplayPort para vídeo pode requerer um adaptador opcional para conectar a monitores antigos compatíveis apenas com VGA e/ou DVI (disponível em www.dell.com). Consulte o Guia de Tecnologia da Dell para obter mais informações sobre o DisplayPort.

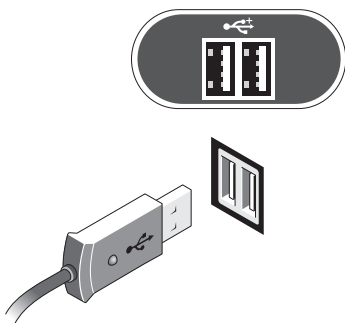
✍ **NOTA:** Ao ligar um monitor ou adaptador DisplayPort, a capacidade multi-monitor do sistema não estará disponível durante o arranque nem ao executar o DOS. A saída ficará limitada ao monitor DisplayPort. Depois de o sistema iniciar o Windows e carregar o controlador gráfico, então o suporte multi-monitor estará totalmente funcional.

 **NOTA:** A ligação a um monitor ou adaptador DisplayPort resultará desactivação da ranhura PCI-Express x16. Esta não é uma configuração válida. Retire a placa PCI-Express. Em alternativa, pode usar a porta VGA para ligar um dispositivo de visualização, se a placa PCI-Express não for uma placa gráfica.

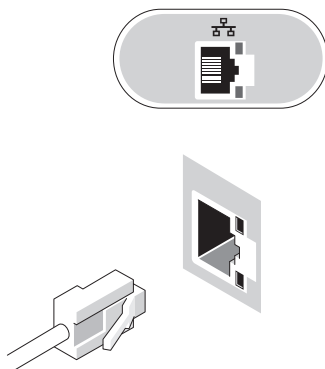
3 Ligue o monitor utilizando um cabo VGA.



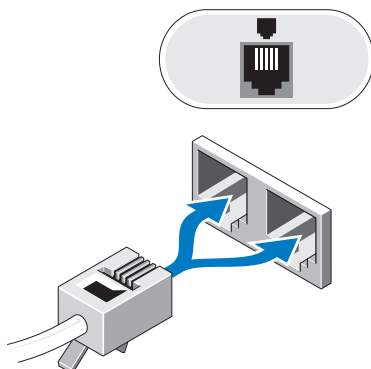
4 Ligue um dispositivo USB, tal como um teclado ou um rato.



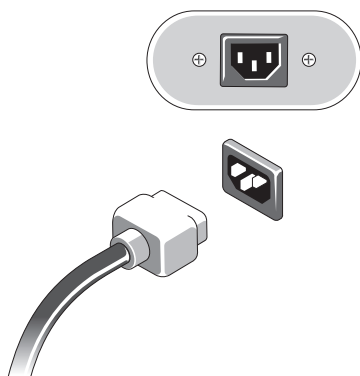
5 Ligue o cabo de rede.



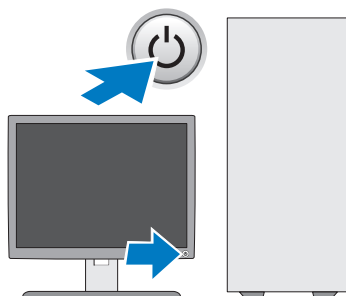
6 Ligue o modem (se o seu computador tiver essa opção).



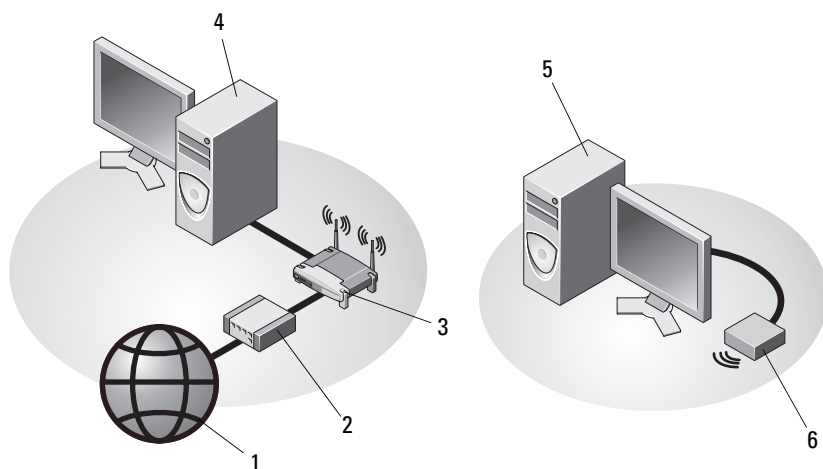
7 Ligue o(s) cabo(s) de alimentação.



8 Pressione os botões de alimentação no monitor e no computador.

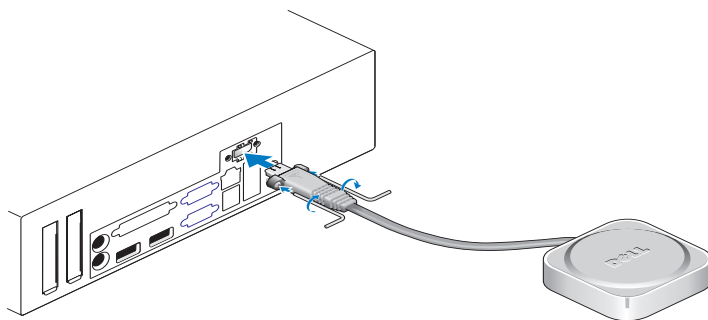


9 Ligue-se à sua rede.



- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Serviço de Internet | 2 | Modem de cabo ou DSL |
| 3 | Router sem fios (não é necessário se o seu computador tiver a funcionalidade WiFi opcional) | 4 | Computador de secretária com adaptador de rede |
| 5 | Computador de secretária com adaptador sem fios USB | 6 | Adaptador sem fios USB |

A Antena Sem Fios Dell™, se adquirida, estabelece ligação ao conector sem fios.





NOTA: Por razões de segurança, a Antena Sem Fios usa parafusos especiais para conectar ao sistema que só podem ser removidos com a chave fornecida no kit. Os parafusos não precisam de estar presos para a antena sem fios funcionar.

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.

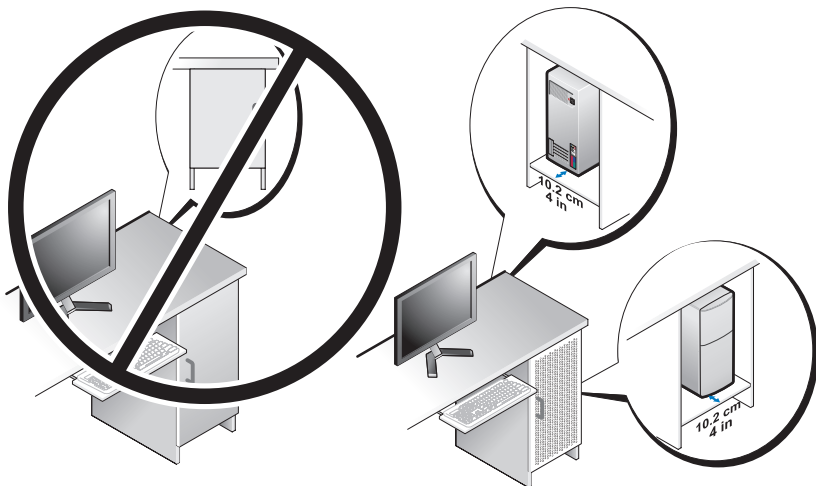


AVISO: As especificações da temperatura de funcionamento indicadas neste documento reflectem a temperatura ambiente máxima de funcionamento.

A temperatura ambiente da divisão deve ser tida em consideração quando instalar o seu sistema num compartimento. Por exemplo, se a temperatura ambiente da divisão for de 25 °C, consoante as especificações do seu sistema, poderá ter apenas uma margem de 10 °C antes de o seu sistema atingir a temperatura máxima de funcionamento. Para mais detalhes sobre as especificações do seu computador, consulte "Especificações" na página 31.

- 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.

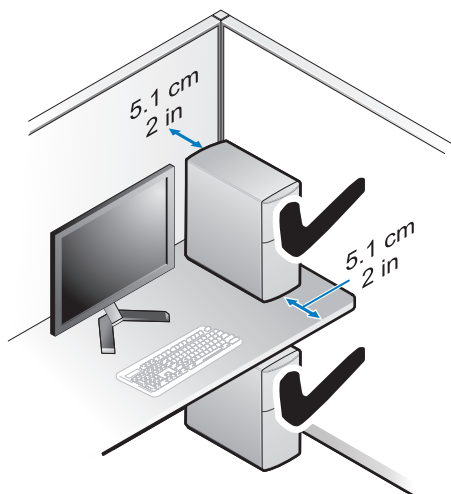
Os lados não ventilados do sistema podem ser colocados junto às paredes do compartimento. Contudo, para uma optimização da acústica e vibração, os lados do sistema não devem tocar no compartimento, excepto se existirem funcionalidades de isolamento. Tipicamente, estas funcionalidades de isolamento encontram-se apenas na base de um sistema, contudo, em alguns sistemas, um lado adicional tem também estas funcionalidades de isolamento.



- O compartimento deve ser concebido de forma a que o ar ambiente que entra no sistema esteja de acordo com os requisitos da temperatura de funcionamento do sistema. O design do compartimento deve permitir minimizar o aumento de temperatura do ar que entra no sistema:
 - Implementando uma ventilação do compartimento que permita pelo menos 30% de fluxo de ar (atrás e à frente)
 - Implementando uma ventilação do compartimento que se ajuste à ventilação do sistema para permitir a entrada de fluxo de ar directo no sistema. Isto é especialmente importante no componente exaustor do sistema.
 - Garantindo que existe ventilação no ponto mais alto do compartimento (como um intervalo entre a porta e a parte superior do compartimento) para permitir a saída do ar quente.

➔ **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 seu computador estiver instalado no canto de uma secretária ou sob a secretária, deixe uma folga de pelo menos 5,1 cm à frente do computador e pelo menos 5,1 cm por trás do computador relativamente à parede para permitir o fluxo de ar necessário 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**.

- 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 pretender utilizar uma ligação do tipo DSL, modem através de satélite, modem de TV por cabo ou de tecnologia sem fios Bluetooth.
 - 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.

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.

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 de ficheiros sem o suporte de dados 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 apresentadas 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, procure em support.dell.com 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?* [Quais são os diferentes métodos para transferir arquivos do meu computador antigo para o meu novo computador Dell™ com o 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	Processador Intel® Core™ 2 Quad; FSB até 1333 MHz Processador Intel® Core™ 2 Duo Desktop Processador Intel® Pentium® Dual-Core Desktop Processador Intel® Celeron® 440
---------------------	---

Informações do sistema

Chipset	Chipset Intel® Q45 Express
Suporte RAID	RAID 1 (Espelhamento) RAID 0 (Fraccionamento) e Intel® Rapid Recovery Technology (IRRT)
Canais DMA	sete
Níveis de interrupção	24
Chip BIOS (NVRAM)	8 MB
NIC	Intel® 82567, interface de rede integrada com capacidade para comunicação de 10/100/1000

Memória

Tipo	DDR2 SDRAM 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: DIMMS de 512 MB disponíveis para utilização apenas 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 (partilhada)
Separado	ATI Mobility Radeon™ HD3450 256M ATI Mobility Radeon™ HD3470 256M NOTA: Suporte para placas de vídeo de altura máxima separadas disponível em Mini Tower e Computador de Secretária através da ranhura para placas gráficas PCIe x16. Suporte para placas de vídeo de meia altura disponível em Computador de Secretária e Small Form Factor através da ranhura para placas gráficas PCIe x16.

Áudio

Tipo	Áudio HD Integrado para Dispositivos Analógicos ADI 1984A
------	--

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 de barramento	Ranhura x1 bidireccional — 500 MB/s (PCI Express) Ranhura x16 bidireccional — 16 GB/s (PCI Express) 1,5 Gbps e 3,0 Gbps (SATA) alta velocidade de 480 Mbps, velocidade máxima de 12 Mbps, baixa velocidade de 1,2 Mbps (USB)
Ranuras da placa de expansão	
conectores	Mini Tower: quatro ranhuras de altura máxima Computador de Secretária: quatro ranhuras de meia altura sem elevador, duas ranhuras de altura máxima, duas ranhuras de meia altura com elevador Small Form Factor: duas ranhuras de meia altura
PCI	Mini Tower: dois conectores Computador de Secretária: dois conectores de baixo perfil, com suporte para duas placas PCI de altura máxima de 6,9 pol. (ou uma placa PCI de 6,9 pol. e uma placa PCIe x16 de 6,9 pol.), se for utilizada uma placa riser PCI Small Form Factor: um conector
tamanho do conector	124 pinos
largura de dados do conector (máxima)	32 bits
PCI Express	NOTA: Ao utilizar o conector DisplayPort integrado, a ranhura PCI Express x16 é desactivada.
conector	Mini Tower e Computador de Secretária: um conector x16 e um conector x1 Small Form Factor: um conector x16
tamanho do conector	x16: 164 pinos x1: 36 pinos
largura de dados do conector (máxima)	16 pistas PCI Express (x16)

Barramento de expansão (continuação)

PCIE_WLS

conector	um x1 (disponível em todas as plataformas)
tamanho do conector	36 pinos
utilização	para placas sem fios e WLAN opcionais

Unidades

Unidades de disco rígido	<p>Mini Tower: duas unidades de disco rígido (HDDs) de 3,5 pol. ou duas HDDs de 2,5 pol.</p> <p>Computador de Secretária: duas HDDs de 3,5 pol. ou duas HDDs de 2,5 pol.</p> <p>Small Form Factor: uma HDD de 3,5 pol. ou duas HDDs de 2,5 pol.</p>
Configurações de dispositivos disponíveis	<p>Mini Tower: dois compartimentos externos de 5,25 pol., um compartimento externo de 3,5 pol., dois compartimentos internos de 3,5 pol.</p> <p>Computador de Secretária: um compartimento externo de 5,25 pol., um compartimento externo de 3,5 pol., um compartimento interno de 3,5 pol.</p> <p>NOTA: A plataforma de secretária pode acomodar duas HDDs de 3,5 pol., se não for utilizada uma unidade de disquetes.</p> <p>NOTA: A plataforma de secretária utiliza o compartimento externo de 3,5 pol. como unidade interna de 3,5 pol. para as configurações RAID.</p> <p>Small Form Factor: um compartimento slimline externo de 5,25 pol., um compartimento slimline externo de 3,5 pol., um compartimento interno de 3,5 pol.</p> <p>NOTA: O número de unidades de disco rígido suportado é determinado pelo número de compartimentos internos de 3,5 pol.</p> <p>NOTA: O número de unidades ópticas (CD, DVD) é determinado pelo número de compartimentos externos de 5,25 pol.</p>
Unidade de disquetes	<p>Mini Tower e Computador de Secretária: um conector de 34 pinos</p> <p>Small Form Factor: um conector de 38 pinos de baixo perfil</p>

Conectores

Conectores externos:

Vídeo	Conectores VGA e DisplayPort
Adaptador de rede	conector RJ-45
Conectores compatíveis com USB 2.0	Mini Tower: quatro conectores USB no painel frontal e seis no painel posterior Computador de Secretária: dois conectores USB no painel frontal e seis no painel posterior Small Form Factor: dois conectores USB no painel frontal e seis no painel posterior
Áudio	painel frontal: um conector para microfone e um para auscultadores (disponível em todas as plataformas) painel posterior: um conector de saída de linha e um conector de entrada de linha/microfone (disponível em todas as plataformas)
eSATA	um conector eSATA (disponível em todas as plataformas)
Série	um conector de 9 pinos; compatível com 16550 C (disponível em todas as plataformas)
PS/2	um conector para rato e um conector para teclado (disponível em todas as plataformas)
Paralelo	um conector de 25 pinos (bidireccional, disponível em todas as plataformas)

Conectores da placa do sistema:

SATA	Mini Tower: quatro conectores de 7 pinos Computador de Secretária: três conectores de 7 pinos Small Form Factor: três conectores de 7 pinos
Dispositivo USB interno	leitor de cartões multimédia (disponível em todas as plataformas)
Unidade de disquetes	um conector de 34 pinos em Mini Tower e Computador de Secretária
Ventoinha do processador	Mini Tower e Computador de Secretária: um conector de cinco pinos Small Form Factor: um conector de cinco pinos e um conector de quatro pinos

Conectores (continuação)

Ranuras de expansão	Mini Tower: quatro ranuras de altura máxima Computador de Secretária: quatro ranuras de meia altura sem elevador, duas ranuras de altura máxima, duas ranuras de meia altura com elevador Small Form Factor: duas ranuras de meia altura
PCI Express	Mini Tower e Computador de Secretária: um conector x16 e um conector x1 Small Form Factor: um conector x16
USB do painel frontal	Mini Tower: dois conectores de 10 pinos Computador de Secretária: um conector de 10 pinos Small Form Factor: um conector de 10 pinos
Processador	um conector de 775 pinos
Controlo do painel frontal	um conector de 10 pinos
Áudio de alta definição no 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 principal (LOM)	através de conector RJ-45 no painel posterior

Controlos e luzes

Parte frontal do computador:

Botão de alimentação	botão de premir
Luz de alimentação	luz azul — azul intermitente em estado de suspensão; azul fixo quando ligado luz âmbar — ocorreu uma falha no arranque. Consulte "Problemas de alimentação" na página 42
Luz de actividade da unidade	luz azul — uma luz azul intermitente indica que o computador está a ler ou a gravar dados no disco rígido SATA ou num CD/DVD.
Luz de diagnóstico	âmbar

Controlos e luzes *(continuação)*

Luz de ligação à rede	azul
Luz de ligação WiFi (opcional)	azul
Parte posterior do computador:	
Luz da fonte de alimentação	verde fixo — a fonte de alimentação está ligada e funcional. O cabo de alimentação tem de ser ligado ao conector de alimentação (na parte de trás do computador) e à tomada eléctrica. Há um botão de teste e um LED na lateral da unidade onde se encontra a ficha de CA. Os clientes podem testar a qualidade do sistema de alimentação, premindo o botão de teste. Quando a voltagem da fonte de alimentação do sistema estão dentro das especificações, o LED de auto-teste acende-se. Se o LED não se acender, a fonte de alimentação pode ter algum defeito. A alimentação CA tem de estar ligada durante o teste.
Luz de integridade da ligação (em adaptador de rede integrado)	a cor da luz de integridade da ligação baseia-se na velocidade da ligação: 10 - verde, 100 - cor-de-laranja, 1000 - âmbar/amarelo desligada (sem luz) — o computador não está a detectar uma ligação física à rede.
Luz de actividade de rede (em adaptador de rede integrado)	luz amarela intermitente

Alimentação

CA - fonte de alimentação DC

Potência	Mini Tower: 305 W Computador de Secretária: 255 W Small Form Factor: 235 W
Potência da dissipação máxima de calor (MHD)	Mini Tower: 165 W Computador de Secretária: 140 W Small Form Factor: 127 W

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

Alimentação (continuação)

Tensão de entrada (consulte as instruções de segurança fornecidas com o seu computador para obter informações importantes sobre a definição da tensão)	115/230 VAC
Frequência de entrada	50/60 Hz
Amperagem de entrada	Mini Tower: 3,6 A/1,8 A Computador de Secretária: 4,0 A/2,0 A Small Form Factor: 3,5 A/1,8 A
Bateria de célula tipo moeda	célula tipo moeda de lítio CR2032

Características físicas

Mini Tower

Altura	40,8 cm
Largura	18,7 cm
Profundidade	43,1 cm
Peso	pelo menos 11,5 kg

Computador de Secretária

Altura	39,7 cm
Largura	10,9 cm
Profundidade	34,8 cm
Peso	pelo menos 7,5 kg

Small Form Factor

Altura	29,0 cm
Largura	8,5 cm
Profundidade	32,4 cm
Peso	pelo menos 5,9 kg

Ambiente

Temperatura:

Funcionamento 10° a 35 °C

Armazenamento -40° a 65 °C

Humidade relativa 20% a 80% (sem condensação)

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 mseg +/- 10% (equivalente a 51 cm/seg)

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

Altitude:

Funcionamento -15,2 a 3048 m

Armazenamento -15,2 a 10 668 m

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

Sugestões para resolução de problemas




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



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


Utilizar a resolução de problemas de hardware

- 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 restantes da solução do problema.


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 alimentação




 **ADVERTÊNCIA:** Antes de trabalhar no interior do computador, leia as informações de segurança fornecidas com o seu computador. Para obter informações adicionais sobre as melhores práticas de segurança, consulte www.dell.com/regulatory_compliance.









As luzes de diagnóstico na parte frontal do computador juntamente com o estado do botão de alimentação indicam o potencial problema do sistema. Consulte a seguinte tabela em caso de um problema de alimentação.





 **NOTA:** As luzes de diagnóstico piscam quando o botão de alimentação está âmbar ou desligado, e não piscam quando ele está azul. Isto não tem qualquer outro significado.





Padrão de luz	Descrição do problema	Solução sugerida
  Apagada	O computador está desligado ou não está a receber energia.	<ul style="list-style-type: none">• 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, por exemplo, uma lâmpada.• Certifique-se de que o cabo de alimentação e o cabo do painel frontal estão bem conectados à placa de sistema.
  Apagada	Ocorreu uma possível falha na placa principal.	<ul style="list-style-type: none">• Desligue o computador. Espere um minuto até a corrente se descarregar. Ligue o computador a uma tomada eléctrica e pressione o botão de alimentação.• Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).



Padrão de luz	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>Âmbar intermitente</p>	<p>Ocorreu possivelmente uma falha da placa principal ou periférica, ou da fonte de alimentação.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Desligue a corrente do computador, deixando o computador ligado. Prima e mantenha premido o botão de teste da fonte de alimentação na parte de trás da unidade da fonte de alimentação. Se o LED junto ao botão se acender, o problema pode estar relacionado com a placa principal. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72). 2 Se o LED junto ao botão não acender, desligue todos os periféricos internos e externos, e prima e mantenha premido o botão de teste. Se ele se acender, o problema poderá ser de um periférico. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72). 3 Se o LED continuar a não acender, remova as ligações PSU da placa principal, e depois prima e mantenha premido o botão da fonte de alimentação. Se ele se acender, poderá haver um problema na placa principal. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72). 4 Se o LED continuar a não acender, o problem está provavelmente relacionado com a fonte de alimentação. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
 <p>Âmbar fixa</p>	<p>CPU inexistente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reinstale o CPU e reinicie o sistema. Se ainda não conseguir arrancar o computador, verifique se o socket do CPU está danificado. • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).



Padrão de luz	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>1 2 3 4 Âmbar fixa</p>	<p>Os módulos de memória foram detectados, mas ocorreu uma falha de alimentação da memória.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se estiverem instalados dois ou mais módulos de memória, retire os módulos e, em seguida, reinstale um módulo e reinicie o computador. Se o computador iniciar normalmente, continue a instalar módulos de memória adicionais (um de cada vez) até ter identificado um módulo avariado ou ter reinstalado todos os módulos sem erros. Se estiver instalado apenas um módulo de memória, experimente movê-lo para outro conector DIMM e reinicie o computador. • Se disponível, instale uma memória funcional verificada do mesmo tipo no computador. • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
 <p>1 2 3 4 Âmbar fixa</p>	<p>Ocorreu uma possível falha na placa principal ou CPU.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Substitua o CPU por um CPU de qualidade reconhecida. Se ainda não conseguir arrancar o computador, verifique se o socket do CPU está danificado. • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
 <p>1 2 3 4 Âmbar fixa</p>	<p>O BIOS pode estar danificado ou não existir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O hardware do computador está a funcionar normalmente mas o BIOS pode estar danificado ou não existir. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).

Padrão de luz	Descrição do problema	Solução sugerida
  Âmbra fixa	<p>Ocorreu uma possível falha na placa principal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remova todas as placas periféricas das ranhuras PCI e PCI-E e reinicie o computador. Se o computador arrancar, volte a instalar as placas periféricas uma de cada vez até encontrar a que não está a funcionar. • Se o problema persistir, a placa principal está provavelmente danificada. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
  Âmbra fixa	<p>Conector de alimentação não instalado correctamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Volte a instalar o conector de alimentação 2x2 da unidade da fonte de alimentação. • Se o sistema continuar a não arrancar, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
  Âmbra fixa	<p>Ocorreu uma possível falha na placa principal ou na placa periférica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remova todas as placas periféricas das ranhuras PCI e PCI-E e reinicie o computador. Se o computador arrancar, volte a instalar as placas periféricas uma de cada vez até encontrar a que não está a funcionar. • Se o problema persistir, a placa principal está provavelmente danificada. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
  Âmbra fixa	<p>Ocorreu uma possível falha na placa principal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desligue todos os periféricos internos e externos, e reinicie o computador. Se o computador arrancar, volte a instalar as placas periféricas uma de cada vez até encontrar a que não está a funcionar. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72). • Se o problema persistir, a placa principal está provavelmente danificada. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).

Padrão de luz	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>Âmbar fixa</p>	<p>Ocorreu uma possível falha na bateria célula tipo moeda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retire a bateria de célula tipo moeda por um minuto, reinstale a bateria e reinicie. • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
 <p>Fixa Azul</p>	<p>O computador está num estado de <i>ligado</i> normal.</p> <p>As luzes de diagnóstico não se acendem depois de o computador iniciar com sucesso o sistema operativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que o monitor está ligado ao computador e à alimentação. • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
 <p>Fixa Azul</p>	<p>Ocorreu uma possível falha no processador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Volte a instalar o processador (consulte a informação sobre o processador relativa ao seu computador). • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
 <p>Fixa Azul</p>	<p>Os módulos de memória foram detectados, mas ocorreu uma falha de memória.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se estiverem instalados dois ou mais módulos de memória, retire os módulos (consulte o seu manual de serviço) e, em seguida, reinstale um módulo (consulte o manual de serviço) e reinicie o computador. Se o computador iniciar normalmente, continue a instalar módulos de memória adicionais (um de cada vez) até ter identificado um módulo avariado ou ter reinstalado todos os módulos sem erros. • Se disponível, instale uma memória funcional do mesmo tipo no seu computador (consulte o manual de serviço). • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).

Padrão de luz	Descrição do problema	Solução sugerida
	Ocorreu uma possível falha na placa gráfica.	<ul style="list-style-type: none"> • Volte a instalar todas as placas gráficas (consulte a secção "Placas" relativa ao seu computador). • Se disponível, instale uma placa gráfica funcional no seu computador. • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
	Ocorreu uma possível falha na unidade de disquetes ou na unidade de disco rígido.	Volte a instalar todos os cabos de alimentação e de dados.
	Ocorreu uma possível falha USB.	Reinstale todos os dispositivos USB e verifique todas as ligações de cabos.
	Não foram detectados módulos de memória.	<ul style="list-style-type: none"> • Se estiverem instalados dois ou mais módulos de memória, retire os módulos (consulte o seu manual de serviço) e, em seguida, reinstale um módulo (consulte o manual de serviço) e reinicie o computador. Se o computador iniciar normalmente, continue a instalar módulos de memória adicionais (um de cada vez) até ter identificado um módulo avariado ou ter reinstalado todos os módulos sem erros. • Se disponível, instale uma memória funcional do mesmo tipo no seu computador (consulte o manual de serviço). • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).

Padrão de luz	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>Fixa Azul</p>	<p>Foram detectados módulos de memória, mas ocorreu um erro de configuração ou compatibilidade de memória.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que não existem requisitos especiais para a colocação de módulos/conectores de memória. • Verifique se a memória que está a utilizar é suportada pelo seu computador (consulte a secção "Especificações" relativa ao seu computador). • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
 <p>Fixa Azul</p>	<p>Ocorreu uma possível falha na placa de expansão.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Verifique se existe um conflito, removendo uma placa de expansão (não uma placa gráfica) e reinicie o computador (consulte a secção "Placas" relativa ao seu computador). 2 Se o problema persistir, volte a instalar a placa que retirou, retire uma placa diferente e reinicie o computador. 3 Repita este processo para cada placa de expansão instalada. Se o computador arrancar normalmente, proceda à resolução de problemas para a última placa removida do computador para verificar se existem conflitos de recursos. 4 Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).

Padrão de luz	Descrição do problema	Solução sugerida
 <p>Fixa Azul</p>	<p>Ocorreu outra falha.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que todos os cabos das unidades de disco rígido e ópticas estão ligados correctamente à placa de sistema (consulte a secção "Componentes da placa de sistema" relativa ao seu computador). • Se aparecer uma mensagem de erro no ecrã a identificar um problema com um dispositivo (por exemplo, a unidade de disquetes ou de disco rígido), verifique o dispositivo para saber se está a funcionar correctamente. • Se o sistema operativo estiver a tentar arrancar a partir de um dispositivo (por exemplo, a unidade de disquetes ou unidade óptica), verifique a configuração do sistema para se certificar de que a sequência de arranque é apropriada para os dispositivos instalados no computador. • Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
 <p>Azul intermitente</p>	<p>O computador está no modo de espera.</p>	<p>Prima uma tecla, mova o rato ou prima o botão de alimentação para retomar a operação normal.</p>

ELIMINAR INTERFERÊNCIAS — Algumas possíveis causas de interferência 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 trabalhar no interior do computador, leia as informações de segurança fornecidas com o seu computador. Para obter informações adicionais sobre as melhores práticas de segurança, consulte www.dell.com/regulatory_compliance.

SE RECEBER UMA MENSAGEM DE MEMÓRIA INSUFICIENTE —

- Guarde e feche todos os ficheiros abertos e saia de todos os programas abertos que não esteja a utilizar, pare verificar se este procedimento resolve o problema.
- Consulte a documentação do software para obter informações sobre os requisitos mínimos de memória. 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 52).

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 "Especificações" na página 31.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 52).

Problemas de bloqueio e de software



NOTA: Os procedimentos descritos neste documento foram escritos para a vista padrão do Windows, portanto podem não se aplicar à configuração do computador Dell na visualização clássica Windows.

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 for 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 —

- 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 do 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 CONTACTE O FABRICANTE DO SOFTWARE PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS —

- Certifique-se de que o programa é compatível com o sistema operativo instalado no seu computador.
- Certifique-se de que o seu computador apresenta os 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 entram em conflito com o programa.
- Se for necessário, desinstale e volte a instalar o programa.

Serviço de Actualização Técnica da Dell



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

Dell Diagnostics




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

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. Selecciona **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* (Controladores e utilitários).
- 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* (Controladores e utilitários) da Dell

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

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

Quando o 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 **Arranque a partir de CD-ROM** no menu apresentado e prima <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.
 - 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 de conta de utilizador** pode aparecer. Se for um administrador de sistema, clique em **Continuar**. Caso contrário, contacte o seu administrador para continuar.

- 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 55).

Reinstalar controladores e utilitários



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

Voltar para uma versão anterior do controlador do dispositivo

- 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 de conta 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**.

Se a opção Recuperar controlador não resolver o problema, utilize o Restauro do sistema (consulte "Como restaurar o sistema operativo" na página 58) 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)

Antes de utilizar o suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários), experimente o seguinte:

- Recuperar controlador de dispositivo do Windows (consulte "Voltar para uma versão anterior do controlador do dispositivo" na página 56)
 - Restauro do sistema da Microsoft (consulte "Utilizar a opção Restauro do sistema do Microsoft® Windows®" na página 58)
- 1 Com a área de trabalho do Windows apresentada, insira o suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários).

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

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

 **NOTA:** Na maioria dos casos, o programa *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) entra em execução automaticamente. Se isso não acontecer, inicie o Explorador do Windows, clique no directório da unidade do suporte de dados para visualizar o respectivo conteúdo e, em seguida, clique duas vezes no ficheiro **autorcd.exe**.



- 3 Quando a janela **Assistente InstallShield Concluído** aparecer, retire o suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) 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* (Controladores e utilitários).
- 5 No ecrã **Welcome Dell System Owner** (Bem-vindo proprietário do sistema Dell), clique em **Seguinte**.

Os controladores que estão a ser utilizados pelo computador são automaticamente apresentados na janela **My Drivers—The ResourceCD 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 é necessário localizar os controladores fornecidos com o dispositivo em causa.

Reinstalação manual dos controladores

- 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.

Como 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 esse recurso como a primeira solução para restaurar o sistema operativo e preservar os ficheiros de dados.
- O Factory Image Restore da Dell repõe o disco rígido no estado em que se encontrava quando o computador foi adquirido. O programa elimina permanentemente todos os dados do 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 *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


- 1 Clique em **Iniciar** .
- 2 Na caixa Iniciar pesquisa, escreva **Restauro do sistema** e prima <Enter>.
 **NOTA:** A janela **Controlo de conta de utilizador** pode aparecer. Se for um administrador de sistema, clique em **Continuar**. Caso contrário, contacte o seu administrador para continuar a acção pretendida.
- 3 Clique em **Seguinte** e siga as restantes solicitações que aparecem 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.


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

Utilizar o Factory Image Restore da Dell

 **AVISO:** Utilize o Dell Factory Image Restore apenas se o Restauro do sistema não tiver solucionado o problema do sistema operativo. 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 uma cópia de segurança de todos os dados antes de utilizar o Factory Image Restore da Dell.


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

- 1 Ligue o computador.
- 2 Quando aparecer o logótipo da Dell, prima <F8> várias vezes para aceder à janela **Opções de arranque avançadas do Vista**.
- 3 Seleccione **Reparar o seu computador**.
A janela **Opções de recuperação do sistema** será apresentada.
- 4 Seleccione um esquema de teclado e clique em **Seguinte**.
- 5 Para aceder às opções de restauro, inicie a sessão como utilizador local.
- 6 Para aceder à linha de comandos, escreva **administrador** no campo **Nome de utilizador** e 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 **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 **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 os aplicativos instalados de fábrica forem restaurados para o estado padrão.

10 Clique em **Concluir** para reiniciar 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 56)
- Restauro do sistema da Microsoft (consulte "Utilizar a opção Restauro do sistema do Microsoft® Windows®" na página 58)

 **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 de dados *Sistema operativo Dell™* e do suporte de dados *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.

 **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




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

- 1 Salve e feche os ficheiros abertos e saia dos programas que também estiverem abertos.
- 2 Introduza o suporte de dados *Sistema operativo*.
- 3 Se surgir a mensagem *Instalar o Windows*, clique em **Sair**.
- 4 Reinicie o computador e, quando aparecer o logótipo da DELL, prima imediatamente <F12>. Se esperar demasiado tempo e o logótipo do sistema operativo aparecer, continue a aguardar até que o ambiente de trabalho do Microsoft® Windows® apareça. Em seguida desligue o computador e tente novamente.
- 5 Quando a lista de dispositivos de inicialização aparecer, realce **Unidade de CD/DVD/CD-RW** e prima <Enter>. Esta selecção altera pontualmente a sequência de arranque.
- 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
<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 usar o site support.dell.com ou quando entrar em contacto com o apoio técnico. • Introduza o Código de serviço expresso para direccionar a sua chamada quando contactar o apoio técnico. <p>NOTA: A Etiqueta de serviço/Código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.</p>
<p>Suporte de dados Drivers and Utilities (Controladores e utilitários)</p> <p>O suporte de dados <i>Drivers and Utilities</i> (Controladores e utilitários) 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 • Controladores para o computador <p>NOTA: As actualizações de controladores e de documentação podem ser encontradas no site support.dell.com.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software de sistema do desktop (DSS) • Ficheiros Readme <p>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.</p>

Documento/ Suporte de dados/ Etiqueta	Índice
<p>Suporte de dados Sistema operativo</p> <p>O suporte de dados <i>Sistema operativo</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.</p>	<p>Reinstalar o sistema operativo</p>
<p>Documentação de segurança, regulamentar, de garantia e de suporte técnico</p> <p>Este tipo de informação pode ter sido fornecida juntamente com o seu computador. Para obter informação regulamentar adicional, consulte a Página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com no seguinte endereço: www.dell.com/regulatory_compliance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre a garantia • Termos e condições (apenas para os EUA) • Instruções de segurança • Informação de normalização • Informações de ergonomia • Contrato de licença do utilizador final
<p>Manual de serviço</p> <p>O <i>Manual de serviço</i> do computador pode ser encontrado em support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como retirar e substituir peças • Como configurar as definições do sistema • Como localizar avarias e solucionar problemas
<p>Guia de Tecnologia da Dell</p> <p>O <i>Guia de Tecnologia da Dell</i> está disponível em support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre o sistema operativo • Utilização e manutenção de dispositivos • Compreensão de tecnologias tais como RAID, Internet, tecnologia sem fios Bluetooth[®], e-mail, rede, etc.
<p>Guia do administrador de sistemas Dell™</p> <p>O guia do administrador de sistemas Dell (<i>Dell Systems Management Administrator's Guide</i>) está disponível em support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca de Intel[®] Active Management Technology (iAMT[®]), incluindo visão geral, funcionalidades, definições e informações de configuração. • Localização de controladores para iAMT.
<p>Etiqueta de Licença do Microsoft[®] Windows[®]</p> <p>A sua licença do Microsoft Windows encontra-se no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 detectar problemas no computador, pode efectuar os passos seguintes para diagnosticar e resolver o problema:

- 1 Consulte "Sugestões" na página 41 para obter informações e procedimentos de resolução do problema apresentado pelo computador.
- 2 Consulte "Dell Diagnostics" na página 52 para obter os procedimentos de execução do Dell Diagnostics.
- 3 Preencha a "Lista de verificação de diagnósticos" na página 71.
- 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 on-line" na página 67 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 72.



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 "Suporte técnico e apoio ao cliente" na página 67.



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.

Ajuda rápida

Se o seu administrador de sistema tiver configurado o seu sistema com a tecnologia Intel[®] Active Management Technology (iAMT), pode obter ajuda através da Ajuda rápida. A Ajuda rápida alerta o departamento de informática sobre o seu problema e permite-lhes assumir o controlo do seu sistema para que possam repará-lo remotamente.

Para iniciar uma sessão de Ajuda rápida através do iAMT 5.0 com o seu departamento de informática, siga estes passos.

- 1 Certifique-se de que o computador está ligado a uma tomada eléctrica que esteja a funcionar correctamente e a uma ligação de rede.
- 2 Ligue (ou reinicie) o computador.
- 3 Quando o logótipo Dell[™] aparecer, prima <ctrl><h>.

Carregar os controladores para iAMT na instalação

Para activar a gestão de sistema Intel AMT (iAMT), faça a transferência dos seguintes controladores Intel:

- AMT HECI
- AMT SOL/LMS

Para transferir estes controladores:

- 1 Vá a support.dell.com.
- 2 Seleccione **Drivers and Downloads** (Controladores e transferências).
- 3 Seleccione o modelo do produto e siga as instruções. Os controladores AMT HECI e AMT SOL/LMS podem ser transferidos a partir da secção **Chipset**.

Depois de transferir os controladores, está pronto para configurar o seu computador para beneficiar das capacidades de gestão do Intel iAMT. Para obter informações sobre como instalar e configurar o seu computador para a gestão do Intel iAMT:

- 1 Vá a support.dell.com.
- 2 Seleccione **Manuals** (Manuais).
- 3 Localize as instruções para o seu sistema.
- 4 Seleccione **Dell[™] Systems Management Administrator's Guide** para obter informações acerca da instalação e configuração do Intel iAMT.

Suporte técnico e apoio ao cliente

O serviço de suporte da Dell está disponível para responder às perguntas sobre o hardware Dell™. O nosso pessoal de suporte utiliza diagnósticos baseados em 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 70 e procure as informações de contacto da sua região ou, em alternativa, aceda a support.dell.com.

DellConnect™

O DellConnect é uma ferramenta de acesso on-line fácil de utilizar que permite a um membro da equipa de serviço e suporte 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, aceda a support.dell.com e clique em **DellConnect**.

Serviços on-line

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/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 serviço de suporte da 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 – 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 esse serviço, utilize um telefone de teclas (multifrequencial) para seleccionar os assuntos relacionados com as suas perguntas. Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Contactar a Dell" na página 72.

Serviço automatizado de estado de pedidos

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 o seu pedido. Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Contactar a Dell" na página 72.

Problemas com o seu pedido

Se houver algum problema com o seu pedido, como peças em falta, peças erradas ou facturação incorrecta, entre em contacto com o serviço de atendimento 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 72.

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 72.

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 em destaque na parte externa da caixa.

Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Contactar a Dell" na página 72. 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 71) indicando os testes que executou e as mensagens de erro registadas pelo Dell Diagnostics (consulte "Contactar a Dell" na página 72).
- 3** Inclua todos os acessórios que correspondam aos artigos que estão a ser devolvidos (cabos de alimentação, disquetes de software, manuais, etc.) se a devolução se destinar à obtenção de crédito.
- 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 recepcionados 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 lhe pode ser pedida a Etiqueta de Serviço (localizada 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 71). Se possível, ligue o computador antes de telefonar para o serviço de assistência técnica da Dell e faça a ligação a partir de um telefone que esteja junto do computador. O utilizador poderá ser solicitado a digitar alguns comandos no teclado, fornecer informações detalhadas durante as operações ou tentar outras opções de resolução de problemas que só podem ser executadas no próprio computador. Tenha a documentação do computador disponível.



ADVERTÊNCIA: Antes de efectuar qualquer operação no interior do computador, siga as instruções de segurança na documentação fornecida com o computador.

Lista de verificação de diagnósticos

Nome:

Data:

Endereço:

Telefone:

Etiqueta de serviço (código de barras 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 ficheiro. 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 resolução efectuados:

Contactar a Dell

Para clientes nos Estados Unidos, ligue 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 fornece várias opções de suporte e serviço on-line ou através de telefone. 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 de vendas, suporte técnico ou serviço de atendimento 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 para entrar em contacto com a Dell que lhe seja mais conveniente.

Índice remissivo

A

- Acesso remoto iniciado pelo cliente, 66
- actualizações
 - software e hardware, 52
- Ajuda rápida, 66
- alimentação
 - estado da luz de alimentação, 42
 - resolução de problemas, 42
- Assistente de transferência de definições e de ficheiros, 25
- assistentes
 - assistente de compatibilidade de programas, 51
 - Assistente de transferência de definições e de ficheiros, 25

C

- chave de produto do sistema operativo, 64
- Código de serviço expresso, 63
- configuração
 - computador, 17
 - configuração rápida, 17
 - instalar o computador num compartimento, 22
 - Internet, 24
- contactar a Dell, 65, 72

- Contrato de licença do utilizador final (EULA), 64
- controladores, 55
 - identificar, 55
 - reinstalar, 55
 - suporte multimédia Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 63
 - voltar a uma versão anterior, 56

D

- Dell
 - actualizações de software, 52
 - contactar, 65, 72
 - serviço de actualização técnica, 52
 - suporte técnico e apoio ao cliente, 67
 - Support Utility (Utilitário de suporte), 52
- Dell Diagnostics, 52
 - iniciar a partir da unidade de disco rígido, 52
 - iniciar a partir do suporte de dados Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 53
- Dell Systems Management Administrator's Guide, 64
- DellConnect, 67

diagnóstico
Dell, 52

documentação, 63
Dell Systems Management
Administrator's Guide, 64
Manual de Serviço, 64
Manual de Tecnologia da Dell, 64

E

especificações
alimentação, 37
ambientais, 39
áudio, 32
bus de expansão, 32
conectores, 35
controlos e luzes, 36
físicas, 38
informação do sistema, 31
memória, 31
processador, 31
todas, 31
unidades, 34
vídeo, 32

etiqueta de licença, 64

etiqueta de licença do
Windows, 64

Etiqueta de serviço, 63

I

informações sobre a garantia, 64

informações sobre ergonomia, 64

informações sobre
normalização, 64

informações sobre segurança, 64

informações sobre suporte, 64

Intel Active Management
Technology (iAMT)
activar, 66
Ajuda rápida, 66
documentação, 64

Internet

configurar, 24
ligar, 24

L

ligar
cabo de rede, 19
cabos de alimentação, 20
Internet, 24
modem, 19
monitor, 18
rede, 21

M

Manual de serviço, 64

Manual de Tecnologia da
Dell, 64

memória
resolução de problemas, 50

N

números de telefone, 72

O

obter informações, 63

P

problemas
restaurar para o estado anterior, 58

R

redes, 21
ligar, 21

reinstalar
controladores e utilitários, 55
software, 55

resolução de problemas, 41, 64
alimentação, 42
compatibilidade entre os programas e o Windows, 51
Dell Diagnostics, 52
ecrã azul, 51
estado da luz de alimentação, 42
falhas do programa, 50
memória, 50
o computador não responde, 50
restaurar para o estado anterior, 58
software, 50-52
sugestões, 41

Restauração do sistema, 58

S

sistema operativo
Factory Image Restore da Dell, 59
reinstalar, 64
Restauração do sistema, 58
suporte de dados, 60

software
actualizações, 52
problemas, 51
reinstalar, 55
resolução de problemas, 51-52

Software de Sistema do Desktop (DSS), 63

suporte, 65
contactar a Dell, 72
DellConnect, 67
regional, 67
serviços on-line, 67
suporte técnico e apoio ao cliente, 67

suporte de dados
Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 63
sistema operativo, 64

suporte de dados Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 56, 63
Dell Diagnostics, 52

suporte de dados Operating System (Sistema operativo), 64

T

Termos e Condições, 64

transferir informações para um
novo computador, 25

V

vista

conectores do painel
posterior, 7-9

frontal, 7

posterior, 8, 14

W

Windows Vista

assistente de compatibilidade de
programas, 51

Factory Image Restore da Dell, 59

recuperação de controladores do
dispositivo, 56

reinstalar, 64

Restauração do sistema, 58

voltar a uma versão anterior dos
controladores do
dispositivo, 56

Windows XP

Assistente de transferência de
definições e de ficheiros, 25

reinstalar, 64

Restauração do sistema, 58