

Dell™ 420/220/220s Plus

Guia de Configuração e 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: DCSCLE, DCSCMF, DCSCSF

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, de lesões corporais ou até de morte..

Se você adquiriu um computador Dell™ série n, as referências neste documento a sistemas operacionais Microsoft® Windows® não se aplicam.

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 direitos autorais deve ser autorizado pela Macrovision Corporation e destina-se ao uso doméstico e a outras exibições de visualização limitada, a menos que de outra forma autorizado pela Macrovision. 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.

A reprodução deste material, independentemente da forma, sem a permissão por escrito da Dell Inc. está estritamente proibida.

Marcas comerciais usadas neste texto: *Dell*, o logotipo *DELL*, *Vostro* 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*, *Celeron*, *Pentium*, *Core2 Duo* e *Core2 Quad* são marcas comerciais registradas da Intel Corporation nos EUA e outros países; *Blu-ray Disc* é marca comercial da Blu-ray Disc Association; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* e o logo do botão Iniciar do *Windows Vista* são marcas comerciais ou marcas registradas da Microsoft Corporation nos EUA e/ou outros países.

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: DCSCLF, DCSCMF, DCSCSF

Setembro de 2008

P/N K619H

Rev. A00

índice

1	Como obter informações	7
2	Como instalar o computador	9
	Instalação rápida	9
	Como instalar o computador em um recinto fechado.	14
	Como conectar-se à Internet	16
	Como instalar a conexão com a Internet.	16
	Como transferir informações para o novo computador	18
	Sistema operacional Microsoft®	
	Windows Vista®	18
	Microsoft Windows® XP	18
3	Sobre o seu computador	23
	Vista frontal do Vostro 420.	23
	Vista traseira do Vostro 420	24
	Conectores do painel traseiro do Vostro 420	25
	Vista frontal do Vostro 220.	26
	Vista traseira do Vostro 220	27
	Conectores do painel traseiro do Vostro 220	28

	Vista frontal do Vostro 220s	29
	Vista traseira do Vostro 220s.	30
	Conectores do painel traseiro do Vostro 220s.	31
4	Especificações	33
5	Solução de problemas	41
	Ferramentas	41
	Luzes de energia	41
	Códigos de bipe	42
	Mensagens de erro.	43
	Mensagens do sistema	50
	Solução de problemas de software e de hardware	52
	Dell Diagnostics.	53
	Dicas sobre a resolução de problemas	55
	Problemas de energia	55
	Problemas de memória	57
	Problemas de travamento e de software.	58
	Serviço Dell de atualização técnica	60
	Utilitário de suporte Dell	60
6	Como reinstalar software	63
	Drivers	63
	Como identificar drivers	63
	Como reinstalar drivers e utilitários	63

Como restaurar o sistema operacional	66
Como usar o recurso de Restauração do sistema do Microsoft® Windows®	67
Como utilizar o Dell™ Factory Image Restore:	69
Como usar a mídia do Sistema operacional	70
7 Como obter ajuda	73
Como obter assistência	73
Suporte técnico e serviço de atendimento ao cliente	74
DellConnect™.	74
Serviços on-line	74
Serviço AutoTech.	75
Serviço automatizado de status de pedidos	76
Problemas com o seu pedido	76
Informações sobre o produto	76
Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso.	76
Antes de ligar para a Dell	77
Como entrar em contato com a Dell.	79
índice remissivo	81

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 poderão ser fornecidas com o seu computador

Documento/Mídia/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 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 entrar em contato com o serviço de suporte.
<p>Mídia Drivers and Utilities</p> <p>A mídia <i>Drivers and Utilities</i> é um CD, DVD ou outro tipo de mídia que possa ter sido enviado com o seu 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 Leia-me <p>NOTA: a sua mídia pode conter arquivos Leia-me com as últimas informações sobre 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 possa ter sido fornecido com o computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reinstalar o sistema operacional

Documento/Mídia/Etiqueta	Índice
<p>Documentação de normalização, de segurança, garantia e suporte</p> <p>Este tipo de informação pode ser fornecido com o computador. Para obter mais informações de normalização consulte a página www.dell.com inicial sobre conformidade normativa no site no seguinte endereço: 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 de normalização • 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
<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>Etiqueta de licença do Microsoft® Windows®</p> <p>A sua licença do Microsoft Windows está localizada no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece a chave do produto do sistema operacional.

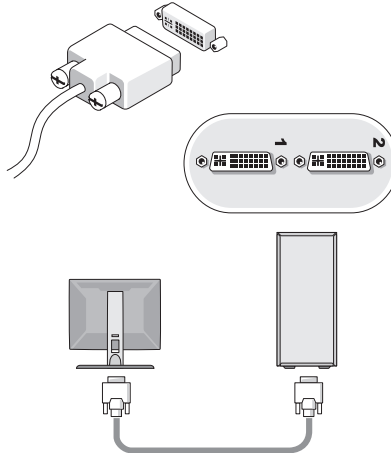
Como instalar o computador

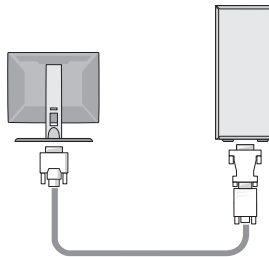
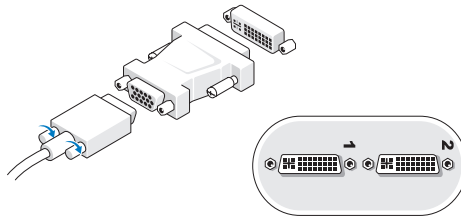
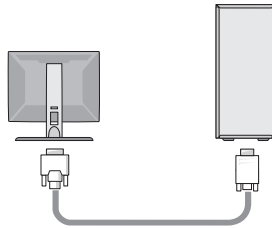
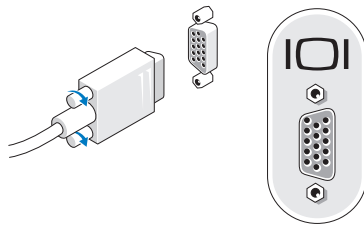
Instalação rápida

! **ADVERTÊNCIA:** Antes de começar qualquer procedimento descrito nesta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

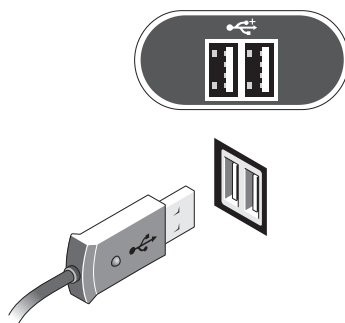
✍ **NOTA:** alguns dispositivos podem não estar incluídos se você não tiver feito o pedido dos mesmos.

- 1 Conecte o monitor utilizando apenas um dos cabos a seguir: o cabo DVI branco ou o cabo VGA azul. Um cabo VGA com um DVI para adaptador VGA pode ser usado em uma porta de vídeo com um conector DVI.

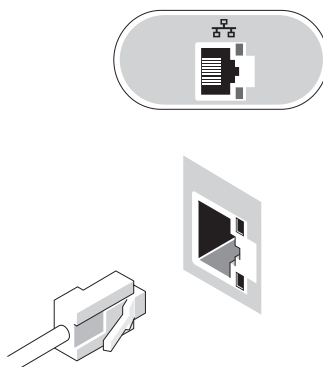




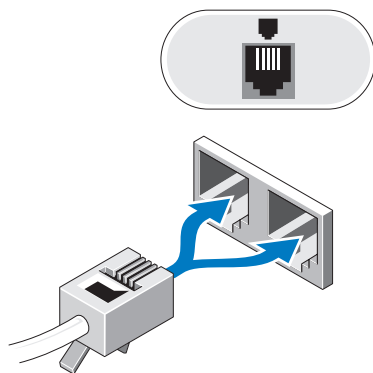
- 2 Conecte um dispositivo USB, por exemplo, um teclado ou mouse.



- 3 Conecte o cabo de rede.



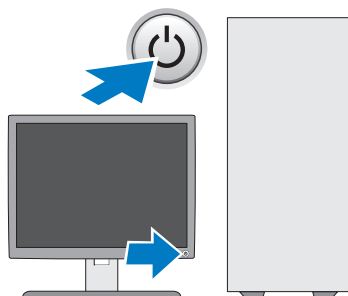
4 Conecte o modem.



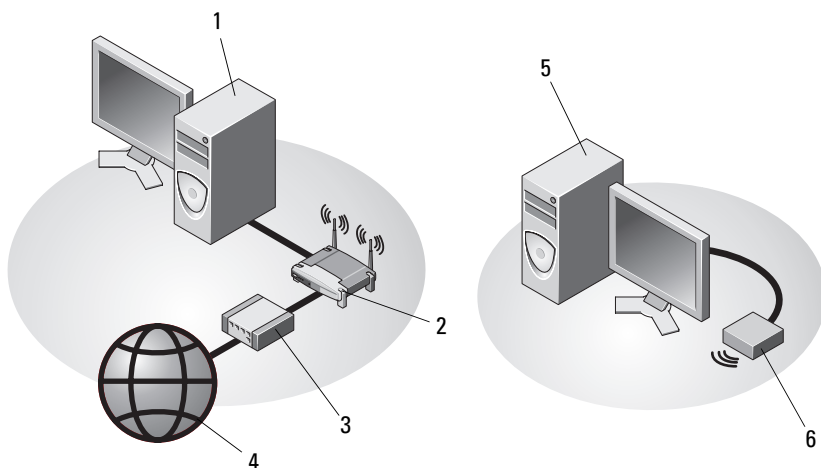
5 Conecte o(s) cabo(s) de alimentação.



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



7 Conecte-se à rede.



- | | | | |
|---|--|---|--------------------------|
| 1 | computador de mesa com adaptador de rede | 2 | roteador de rede sem fio |
| 3 | cabo ou modem DSL | 4 | serviço de Internet |
| 5 | computador de mesa com adaptador USB sem fio | 6 | adaptador USB sem fio |

Como instalar o computador em um recinto fechado

A instalação do computador em um recinto 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 recinto fechado.



ADVERTÊNCIA: antes de instalar o computador em um recinto fechado, leia as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

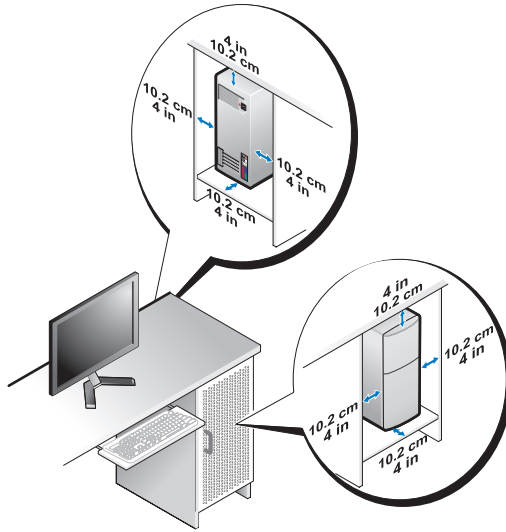


AVISO: As especificações da temperatura de operação indicadas neste documento se referem à temperatura ambiente máxima de operação. A temperatura ambiente precisa ser levada em consideração quando você for instalar o computador em um recinto fechado. Por exemplo, se a temperatura ambiente do local onde o computador será instalado for de 25°C (77°F), dependendo das especificações do seu computador, você só terá uma margem de 5°C a 10°C (9°F a 18°F) antes de atingir a temperatura máxima de operação do computador. Para obter detalhes sobre as especificações do computador, consulte "Especificações" na página 33.

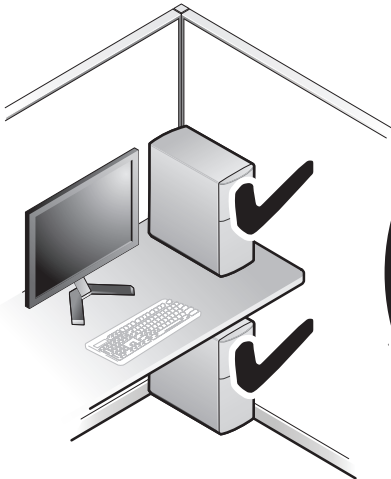
- Deixe um espaço de pelo menos 10 cm (4 pol.) em todos os lados do computador com aberturas de ventilação para permitir o fluxo de ar necessário a uma ventilação adequada.
- Se o compartimento no qual você for instalar o computador tiver portas, elas precisam ser do tipo que permita ao menos 30% de circulação de ar na parte frontal e na parte traseira do compartimento.




AVISO: não instale o computador em um recinto que não permita o fluxo de ar. A diminuição do fluxo de ar afetar o desempenho do computador, e pode causar superaquecimento.



- Se o computador for instalado em um canto ou sob uma mesa, deixe um espaço de no mínimo de 5 cm entre a parte traseira do computador até a parede para permitir a circulação de ar necessária à 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 de Internet ou com o serviço de telefone celular para obter instruções de configuração.


Como instalar a conexão com a Internet

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


- 1 Salve e feche todos os arquivos e saia de todos os 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 concluir a instalação.


Se você não tiver um ícone de provedor de 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 de Internet, consulte o assistente **Conectar-se à Internet**.

Sistema operacional Microsoft® Windows Vista®

- 1 Salve e feche todos os arquivos e saia de todos os programas que estiverem 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 serviços da Internet para concluir a configuração.

Microsoft Windows® XP

- 1 Salve e feche todos os arquivos e saia de todos os programas que estiverem abertos.
- 2 Clique em **Iniciar**→ **Internet Explorer**→ **Conectar-se à Internet**.
- 3 Na janela a seguir, clique na opção apropriada:
 - Se você não tiver um provedor de Internet, clique em **Escolher um provedor em uma lista**.
 - Se já obteve as informações de configuração do ISP, mas se não recebeu um CD de configuração, clique em **Configurar minha conexão manualmente**.
 - Se você tiver um CD, clique em **Usar o CD do provedor de serviços de Internet**.

- 4 Clique em **Avançar**.

Se você selecionou **Configurar minha conexão manualmente** na etapa 3, vá para a etapa 5. Senão, siga as instruções da tela para fazer a configuração.




NOTA: Se você não sabe qual tipo de conexão deve selecionar, entre em contato com o seu provedor.

- 5 Clique na opção adequada em **Como você deseja se conectar à Internet?** e clique em **Avançar**.
- 6 Use as informações de configuração fornecidas pelo provedor de Internet para concluir a configuração.

Como transferir informações para o 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 da 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.



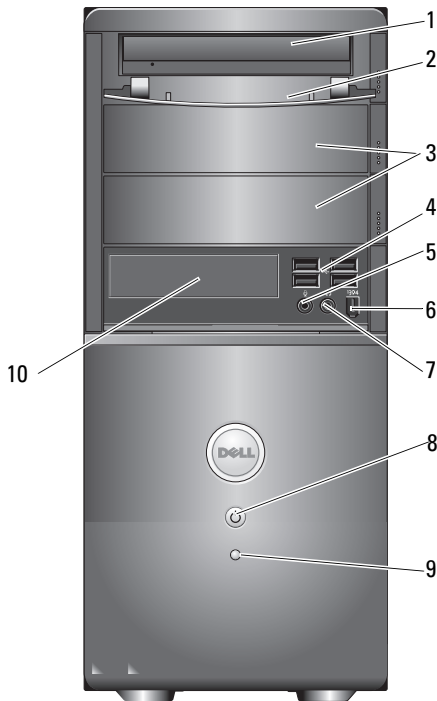
NOTA: Para obter mais informações sobre este procedimento, procure em support.dell.com (em Inglês) o documento #154781 (*What Are The Different Methods To Transfer Files From My Old Computer To My New Dell™ Computer Using the Microsoft® Windows® XP Operating System?* (Quais são os diferentes métodos 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.

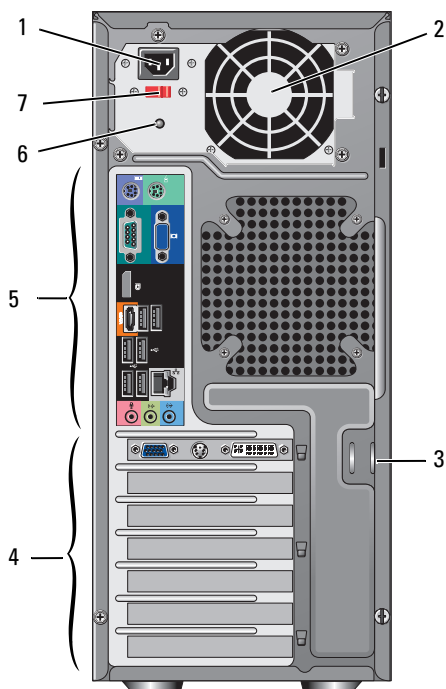
Sobre o seu computador

Vista frontal do Vostro 420



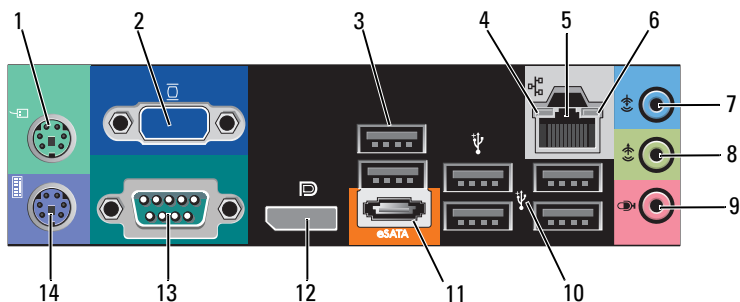
- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | unidade óptica | 2 | Painel frontal do compartimento de unidades (abrir) |
| 3 | compartimentos da unidade óptica opcional (2) | 4 | conectores USB 2.0 (4) |
| 5 | conector de microfone | 6 | conector IEEE 1394 (opcional) |
| 7 | conector do fone de ouvido | 8 | botão liga/desliga, luz de energia |
| 9 | luz de atividade da unidade | 10 | leitor de placa de mídia (opcional) |

Vista traseira do Vostro 420



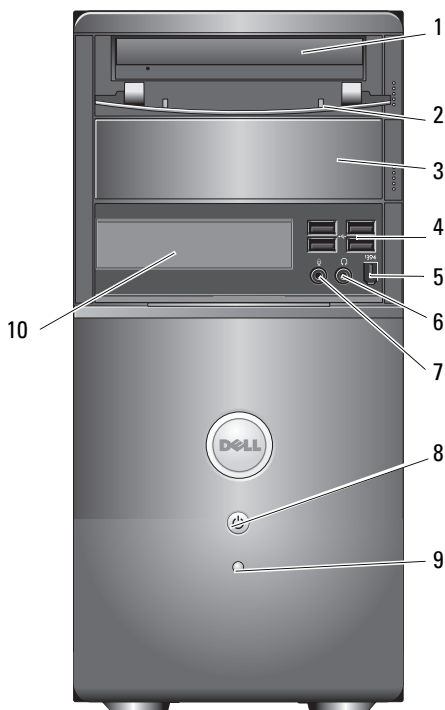
- | | | | |
|---|------------------------------------|---|---|
| 1 | conector do cabo de alimentação | 2 | saída de ventilação da fonte de alimentação |
| 3 | cabo de segurança/anéis de cadeado | 4 | slots de placas de expansão |
| 5 | conectores do painel traseiro | 6 | luz da fonte de alimentação |
| 7 | chave seletora de tensão | | |

Conectores do painel traseiro do Vostro 420



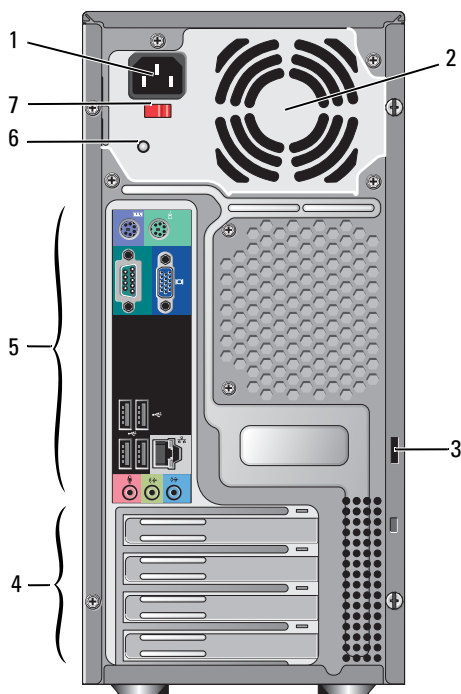
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|-------------------------------|
| 1 | conector de mouse PS/2 | 2 | Conector VGA |
| 3 | conectores USB 2.0 (2) | 4 | luz de integridade da conexão |
| 5 | conector do adaptador de rede | 6 | luz de atividade da rede |
| 7 | conector de entrada de linha | 8 | conector de saída de linha |
| 9 | conector de microfone | 10 | conectores USB 2.0 (4) |
| 11 | conector eSATA | 12 | DisplayPort |
| 13 | conector serial (9 pinos) | 14 | conector de teclado PS/2 |

Vista frontal do Vostro 220



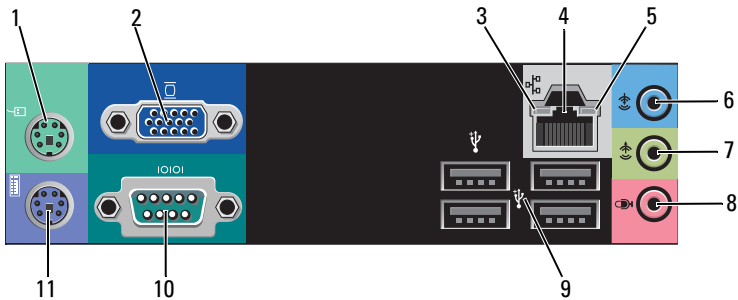
- | | | | |
|---|--|----|---|
| 1 | unidade óptica | 2 | Painel frontal do compartimento de unidades (abrir) |
| 3 | compartimento de unidade óptica opcional | 4 | conectores USB 2.0 (4) |
| 5 | conector IEEE 1394 (opcional) | 6 | conector do fone de ouvido |
| 7 | conector de microfone | 8 | botão liga/desliga, luz de energia |
| 9 | luz de atividade da unidade | 10 | leitor de placa de mídia (opcional) |

Vista traseira do Vostro 220



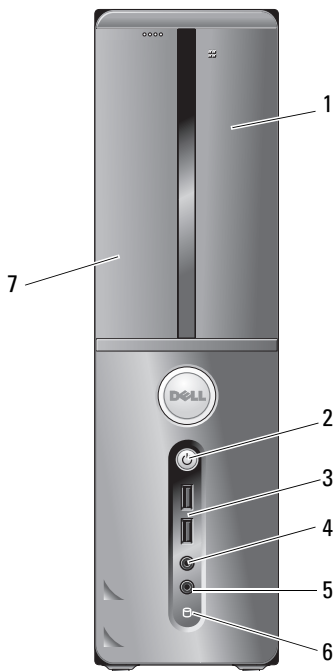
- | | | | |
|---|------------------------------------|---|---|
| 1 | conector do cabo de alimentação | 2 | saída de ventilação da fonte de alimentação |
| 3 | cabo de segurança/anéis de cadeado | 4 | slots de placas de expansão |
| 5 | conectores do painel traseiro | 6 | luz da fonte de alimentação |
| 7 | chave seletora de tensão | | |

Conectores do painel traseiro do Vostro 220



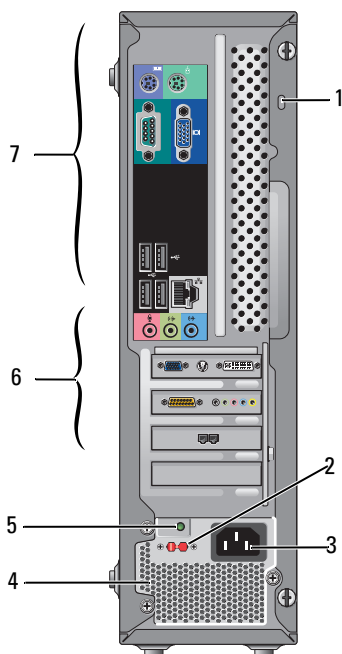
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|-------------------------------|
| 1 | conector de mouse PS/2 | 2 | Conector VGA |
| 3 | luz de integridade da conexão | 4 | conector do adaptador de rede |
| 5 | luz de atividade da rede | 6 | conector de entrada de linha |
| 7 | conector de saída de linha | 8 | conector de microfone |
| 9 | conectores USB 2.0 (4) | 10 | conector serial |
| 11 | conector de teclado PS/2 | | |

Vista frontal do Vostro 220s



- | | | | |
|---|-------------------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | leitor de placa de mídia (opcional) | 2 | botão liga/desliga, luz de energia |
| 3 | conectores USB 2.0 (2) | 4 | conector do fone de ouvido |
| 5 | conector de microfone | 6 | luz de atividade da unidade |
| 7 | unidade óptica | | |

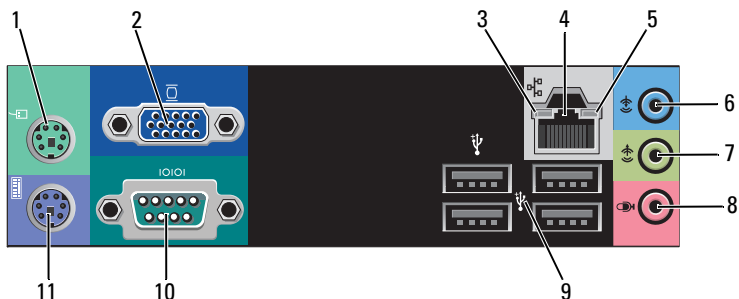
Vista traseira do Vostro 220s



- 1 cabo de segurança/anéis de cadeado
- 3 conector de energia
- 5 luz da fonte de alimentação
- 7 conectores do painel traseiro

- 2 chave seletora de tensão
- 4 saídas de ventilação de fontes de alimentação
- 6 slots de placas de expansão

Conectores do painel traseiro do Vostro 220s



- | | | | |
|----|-------------------------------|----|-------------------------------|
| 1 | conector de mouse PS/2 | 2 | Conector VGA |
| 3 | luz de integridade da conexão | 4 | conector do adaptador de rede |
| 5 | luz de atividade da rede | 6 | conector de entrada de linha |
| 7 | conector de saída de linha | 8 | conector de microfone |
| 9 | conectores USB 2.0 (4) | 10 | conector serial |
| 11 | conector de teclado PS/2 | | |

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

Tipos de processador:

Vostro 420:	Processadores Intel® Core™2 Quad, Core™2 Duo
Vostro 220, 220s:	Processadores Intel Core™2 Duo, Celeron®, Pentium®

Cache de nível 2 (L2) mínimo 512 KB, máximo 12 MB

Barramento frontal 800 MHz, 1066 MHz ou 1333 MHz

Informações sobre o sistema

Chipset	Intel G45 mais ICH10R
Suporte para RAID	RAID 0, 1
Canais de DMA	8
Níveis de interrupção	24
Chip do BIOS (NVRAM)	8 MB
Placa de rede	Interface de rede integrada com capacidade de comunicação de 10/100/1000 Mbps

Memória

Tipo	DDR2 SDRAM 800 MHz (com capacidade de DDR2 667 MHz)
Conectores de memória	Vostro 420: quatro Vostro 220/220s: dois
Módulos de memória suportados	512 MB, 1 GB ou 2 GB
Mínimo de memória	512 MB

Memória (continuação)

Máximo de memória 4 GB



NOTA: Como o processador Intel Core2 Quad possui uma arquitetura exclusiva, a placa de sistema e a fonte de alimentação devem ser incluídas quando os processadores forem atualizados.

Vídeo

Tipo:

Integrado Intel GMA X4500HD

Discreto suporta telas duplas independentes

NOTA: Suporte para a opção de gráficos discretos por meio do slot da placa de vídeo PCIe x16.

NOTA: Suporta a reprodução de Blu-Ray 1.1 e DVMT (Dynamic Video Memory Technology).

Áudio

Tipo Realtek ALC662 (5.1 canal de áudio)

Barramento de expansão

Tipo de barramento PCI 2.3
PCI Express 2.0 (PCIe-x16) do G45
PCI Express 1.1 (PCIe-x1) do ICH10R
SATA 1.0 e 2.0
USB 2.0

Velocidade do barramento 133 MB/s (PCI)
velocidade bidirecional do slot x1 — 500 MB/s (PCI Express)
velocidade bidirecional do slot x16 — 8 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)

Barramento de expansão (continuação)

Placas PCI:

conectores	Vostro 420: um PCIe x16 dois PCIe x1 quatro PCI
	Vostro 220, 220s: um PCIe x16 um PCIe x1 dois PCI

tamanho do conector	124 pinos
---------------------	-----------

largura (máxima) de dados do conector	32 bits
---------------------------------------	---------

placas x1 PCI Express:

conector	um
tamanho do conector	36 pinos
largura (máxima) de dados do conector	uma trilha PCI Express

placas x16 PCI Express:

conector	um
tamanho do conector	164 pinos
largura (máxima) de dados do conector	16 trilhas PCI Express

Unidades

Acessíveis externamente

Vostro 420:

três unidades de disco óptico de 5,25 polegadas
uma unidade de disquete USB de 3,5 polegadas ou
leitor de placa de mídia (opcional)

Vostro 220:

duas unidades de disco óptico de 5,25 polegadas
uma unidade de disquete USB de 3,5 polegadas ou
leitor de placa de mídia (opcional)

Vostro 220s:

uma unidade de disco óptico de 5,25 polegadas
uma unidade de disquete de 3,5 polegadas ou leitor
de placa de mídia (opcional)

Acessíveis internamente

Vostro 420: um a quatro compartimentos de unidades
SATA de 3,5 polegadas

Vostro 220/220s: um ou dois compartimentos de
unidades SATA de 3,5 polegadas

NOTA: Os compartimentos de unidades internos e externos acomodam dispositivos padrão de compartimentos de 5,25 e 3,5 polegadas, incluindo dispositivos HDD e de compartimentos curtos

Dispositivos disponíveis

- Discos rígidos SATA 3,5 polegadas (80 GB a 1 TB opcional)
- SATA DVD, SATA CD regravável/DVD Combo, SATA DVD+/-RW, SATA BD Combo (apenas reprodução de Blu-Ray), SATA Blu-ray R/W
- Um leitor de placa de mídia USB de 3,5 polegadas com Bluetooth[®]
- unidade de disquete USB externa

Conectores

Conectores externos:

Vídeo

Conector VGA
DisplayPort (apenas Vostro 420)

Conectores (continuação)

Adaptador de rede	conector RJ-45
USB	compatível com USB 2.0, suporta uma carga contínua de 2,0 A para dispositivos USB externos de energia: Vostro 420: dois conectores internos quatro na frente seis atrás Vostro 220: dois conectores internos quatro portas na frente quatro portas atrás Vostro 220s: dois conectores internos duas portas na frente quatro portas atrás
Áudio	suporte a canal 5.1
Conectores da placa de sistema:	
SATA	Vostro 420: sete conectores de 7 pinos Vostro 220/220s: quatro conectores de 7 pinos
Dispositivo USB interno	um conector de 10 pinos (suporta duas portas USB)
Ventilador do processador	um conector de 4 pinos
Ventilador do chassi	um conector de 3 pinos
PCI 2.3	Vostro 420: quatro conectores de 124 pinos Vostro 220/220s: dois conectores de 124 pinos
PCI Express x1	Vostro 420: dois conectores de 36 pinos Vostro 220/220s: um conector de 36 pinos
PCI Express x16	um conector de 164 pinos
Controle do painel frontal	um conector de 10 pinos

Conectores (continuação)

USB do painel frontal	Vostro 420/220: dois conectores de 124 pinos Vostro 220s: um conector de 10 pinos
Conector de áudio HDA do painel frontal	um conector de 10 pinos
Processador	um conector de 775 pinos
Memória	Vostro 420: quatro conectores de 240 pinos Vostro 220/220s: dois conectores de 240 pinos
12 V de energia	um conector de 4 pinos
Energia	um conector de 24 pinos

Controles e luzes

Parte frontal do computador:

Botão liga/desliga	aperte o botão
Luz de energia	luz azul — piscando: indica o modo de espera; contínua: indica o estado de 'ligado' luz âmbar — piscando indica um problema de energia percebido pela unidade de fonte de alimentação. A luz âmbar contínua, quando o computador não inicializa, indica que a placa de sistema não pôde começar a inicialização (consulte "Problemas de energia" na página 55). desligado — sistema hibernando, com software desligado ou desligado mecanicamente
Luz de atividade da unidade	luz azul — uma luz azul piscando indica que o computador está lendo ou gravando dados no disco rígido SATA ou na unidade de CD/DVD.

Parte traseira do computador:

Luz de integridade da conexão (no adaptador de rede integrado)	luz verde — Boa conexão entre a rede e o computador. apagada — Indica que o computador não está detectando nenhuma conexão física com a rede.
Luz de atividade da rede (no adaptador de rede integrado)	luz amarela piscando

Energia

Fonte de alimentação CC:

Potência	Vostro 420: 350 W Vostro 220: 300 W Vostro 220s: 250 W
Dissipação máxima de calor (MHD)	para fonte de alimentação de 350 W, 1194 BTU/hr para fonte de alimentação de 300 W, 1023 BTU/hr para fonte de alimentação de 250 W, 853 BTU/hr NOTA: a dissipação de calor é calculada com base na potência nominal da fonte de alimentação.
Tensão (consulte as informações sobre segurança fornecidas com o computador para obter informações importantes sobre a configuração de tensão)	Vostro 420: 115/230 VCA, 50/60 Hz, 8A/4A Vostro 220: 115/230 VCA, 50/60 Hz, 7A/4A Vostro 220: 115/230 VCA, 50/60 Hz, 6A/3A
Bateria de célula tipo moeda	Célula de lítio de 3 V CR2032 tipo moeda

Características físicas

Vostro 420:	altura — 41,4 cm (16,3 in) espessura — 18,3 cm (7,20 in) espessura — 48,2 cm (19,0 in) peso — 11 kg – 13,8 kg (24 lb – 30,4 lb)
Vostro 220:	altura — 35,44 cm (13,95 in) largura — 16,94 cm (6,67 in) espessura — 42,67 cm (16,8 in) peso — 9,8 kg – 10,5 kg (22 lb – 23,1 lb)
Vostro 220s:	altura — 35,4 cm (13,9 in) largura — 10 cm (3,9 in) espessura — 41,5 cm (16,3 in) peso — 7,98 kg – 8,9 kg (17,6 lb – 20 lb)

Requisitos ambientais

Temperatura:

Temperatura de operação	10°C a 35°C (50°F a 95°F)
Temperatura de armazenagem	-40°C a 65°C (-40°F a 150°F)

Umidade relativa 20% a 80% (sem condensação)

Vibração máxima:

Temperatura de operação	5 a 350 Hz a 0.0002 G ² /Hz
Temperatura de armazenagem	5 a 500 Hz em 0.001 a 0.01G 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 pés)
Armazenamento	-15,2 m a 10.668 m (-50 a 35.000 pés)

Nível de poluente aerotransportado G2 ou inferior, conforme definido pela norma ISA-571.04-1985

Solução de problemas

 **ADVERTÊNCIA:** Para proteger-se contra a possibilidade de choque elétrico, lesões provocadas pelo movimento das pás do ventilador ou contra outros ferimentos, nunca se esqueça de desconectar o computador da tomada elétrica antes de abrir a tampa.

 **ADVERTÊNCIA:** Antes de começar qualquer procedimento descrito nesta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

Ferramentas

Luzes de energia

A luz do botão liga desliga localizada na frente do computador acende e pisca ou permanece acesa para indicar diferentes estados:

- Se a luz de energia estiver apagada, o computador está desligado ou não está recebendo energia.
- Se a luz de energia estiver azul e sem piscar e o computador não funcionar, verifique se o monitor está conectado e ligado.
- Se a luz de energia estiver azul e piscando, o computador está no modo de espera. Pressione uma tecla, mova o mouse ou pressione o botão liga/desliga para retornar à operação normal. Se a luz de energia estiver na cor âmbar e piscando, isso significa que o computador está recebendo energia elétrica, mas um dispositivo, por exemplo, um módulo de memória ou a placa gráfica, pode não estar funcionando ou foi instalado incorretamente.
- Se a luz de energia estiver âmbar e sem piscar, pode haver um problema de energia ou um dispositivo interno pode estar funcionando incorretamente.

Códigos de bipe

Seu computador poderá emitir uma série de bipes durante a inicialização se o monitor não puder exibir erros ou problemas. Essa série de bipes, chamada de código de bipes, identifica um problema. Um código de bipes possível consiste em três bipes curtos que se repetem. Este código de bipe indica que o computador encontrou uma possível falha na placa de sistema.

Se o computador emitir bipes durante a inicialização:

- 1 Anote o código de bipe.
- 2 Execute o Dell Diagnostics para identificar uma causa mais séria (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

Código (bipes curtos que se repetem)	Descrição	Solução proposta
1	Falha de checksum do BIOS. Possível falha na placa de sistema.	Entre em contato com a Dell.
2	Não foi detectado nenhum módulo de memória	<ol style="list-style-type: none">1 Se você tiver dois ou mais módulos de memória instalados, remova-os, reinstale um deles (consulte o <i>Manual de Serviço</i> em support.dell.com [em Inglês]) e reinicie o computador. Se o computador iniciar normalmente, reinstale mais um módulo. Continue até identificar o módulo defeituoso ou até que todos os módulos reinstalados não apresentem mais erros.2 Se você tiver um módulo de memória em boas condições de funcionamento e do mesmo tipo, instale-o (consulte o <i>Manual de Serviço</i> em support.dell.com [em Inglês]).3 Se o problema persistir, entre em contato com a Dell.
3	Possível falha na placa de sistema	Entre em contato com a Dell.

Código (bipes curtos que se repetem)	Descrição	Solução proposta
4	Falha de leitura/gravação da RAM	<p>1 Verifique se não existe nenhum requisito especial de instalação de módulo de memória ou de conector de memória (consulte o <i>Manual de Serviço</i> em support.dell.com [em Inglês]).</p> <p>2 Verifique se os módulos de memória que você instalou são compatíveis com seu computador (consulte o <i>Manual de Serviço</i> em support.dell.com [em Inglês]).</p> <p>3 Se o problema persistir, entre em contato com a Dell.</p>
5	Falha do relógio de tempo real. Possível falha de bateria ou falha na placa de sistema.	<p>1 Substitua a bateria (consulte o <i>Manual de Serviço</i> em support.dell.com [em Inglês]).</p> <p>2 Se o problema persistir, entre em contato com a Dell.</p>
6	Falha no teste do BIOS de vídeo	Entre em contato com a Dell.
7	Falha no teste de cache da CPU.	Entre em contato com a Dell.

Mensagens de erro



ADVERTÊNCIA: Antes de começar qualquer procedimento descrito nesta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

Se a mensagem não estiver na lista, consulte a documentação do sistema operacional ou do programa que estava sendo executado no momento em que a mensagem apareceu.

AUXILIARY DEVICE FAILURE (FALHA NO DISPOSITIVO AUXILIAR) — O touch pad ou o mouse externo pode estar com defeito. No caso de um mouse externo, verifique a conexão do cabo. Habilite a opção **Pointing Device** (Dispositivo apontador) do programa de configuração do sistema. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações. Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

BAD COMMAND OR FILE NAME (COMANDO OU NOME DE ARQUIVO INVÁLIDO) — Verifique se digitou o comando corretamente, se colocou os espaços nos locais adequados e se utilizou o caminho correto.

CACHE DISABLED DUE TO FAILURE (CACHE DESABILITADO DEVIDO À FALHA) — Falha no cache principal interno do microprocessador. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

CD DRIVE CONTROLLER FAILURE (FALHA DO CONTROLADOR DA UNIDADE DE CD) — A unidade de CD não responde aos comandos do computador.

DATA ERROR (ERRO DE DADOS) — O disco rígido não pode ler os dados.

DECREASING AVAILABLE MEMORY (A MEMÓRIA DISPONÍVEL ESTÁ DIMINUINDO) — Um ou mais módulos de memória podem estar com defeito ou encaixados de forma incorreta. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, substitua-os. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

DISK C: FAILED INITIALIZATION (DISCO C: FALHA DE INICIALIZAÇÃO) — O disco rígido falhou na inicialização. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

DRIVE NOT READY (A UNIDADE NÃO ESTÁ PRONTA) — Para que a operação possa continuar, um disco rígido precisa estar no compartimento. Instale um disco rígido no compartimento de disco rígido. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

ERROR READING PCMCIA CARD (ERRO AO LER PLACA PCMCIA) — O computador não pode identificar a ExpressCard. Volte a inserir a placa ou experimente usar outra placa. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

EXTENDED MEMORY SIZE HAS CHANGED (O TAMANHO DA MEMÓRIA ESTENDIDA MUDOU) — A quantidade de memória registrada na NVRAM não corresponde à memória instalada no computador. Reinicie o computador. Se aparecer novamente uma mensagem de erro, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

THE FILE BEING COPIED IS TOO LARGE FOR THE DESTINATION DRIVE (O ARQUIVO QUE ESTÁ SENDO COPIADO É GRANDE DEMAIS PARA A UNIDADE DE DESTINO) —

O arquivo que você está tentando copiar é grande demais para o disco, ou o disco está cheio. Tente copiar o arquivo em outro disco ou use um disco de maior capacidade.

A FILENAME CANNOT CONTAIN ANY OF THE FOLLOWING CHARACTERS (O NOME DE UM ARQUIVO NÃO PODE CONTER NENHUM DOS SEGUINTE CARACTERES): \ / : * ? " < > | — Não use esses caracteres em nomes de arquivos.

GATE A20 FAILURE (FALHA NA PORTA A20) — Um módulo de memória pode estar solto. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, troque-os. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

GENERAL FAILURE (FALHA GERAL) — O sistema operacional não pode executar o comando. A mensagem é normalmente seguida de informações específicas; por exemplo, *Printer out of paper* (Impressora sem papel). Tome a medida adequada.

HARD-DISK DRIVE CONFIGURATION ERROR (ERRO DE CONFIGURAÇÃO DO DISCO RÍGIDO) — O computador não pode identificar o tipo da unidade. Desligue o computador, remova o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]) e inicialize o computador pelo CD. Em seguida, desligue o computador, reinstale a unidade de disco rígido e reinicie o computador. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

HARD-DISK DRIVE CONTROLLER FAILURE 0 (FALHA 0 DO CONTROLADOR DO DISCO RÍGIDO) — O disco rígido não responde aos comandos do computador. Desligue o computador, remova o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]) e inicialize o computador pelo CD. Em seguida, desligue o computador, reinstale a unidade de disco rígido e reinicie o computador. Se o problema persistir, experimente usar outra unidade de disco. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

HARD-DISK DRIVE FAILURE (FALHA DO DISCO RÍGIDO) — O disco rígido não responde aos comandos do computador. Desligue o computador, remova o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]) e inicialize o computador pelo CD. Em seguida, desligue o computador, reinstale a unidade de disco rígido e reinicie o computador. Se o problema persistir, experimente usar outra unidade de disco. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (FALHA DE LEITURA DE DISCO RÍGIDO) — O disco rígido pode ter um defeito. Desligue o computador, remova o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]) e inicialize o computador pelo CD. Em seguida, desligue o computador, reinstale a unidade de disco rígido e reinicie o computador. Se o problema persistir, experimente usar outra unidade de disco. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

INSERT BOOTABLE MEDIA (INSIRA A MÍDIA INICIALIZÁVEL) — O sistema operacional está tentando inicializar de uma mídia não inicializável, como um disquete ou um CD. Insira uma mídia inicializável.

INVALID CONFIGURATION INFORMATION-PLEASE RUN SYSTEM SETUP PROGRAM (CONFIGURAÇÕES INVÁLIDAS, EXECUTE O PROGRAMA DE CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA) — As informações de configuração do sistema não correspondem à configuração de hardware. É muito provável que esta mensagem ocorra após a instalação de um módulo de memória. Corrija as opções adequadas no programa de configuração do sistema. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

KEYBOARD CLOCK LINE FAILURE (FALHA NA LINHA DE RELÓGIO DO TECLADO) — No caso de teclados externos, verifique a conexão do cabo. Execute o teste do controlador de teclado (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

KEYBOARD CONTROLLER FAILURE (FALHA DO CONTROLADOR DE TECLADO) — No caso de teclados externos, verifique a conexão do cabo. Reinicie o computador e evite tocar o teclado ou o mouse durante a rotina de inicialização. Execute o teste do controlador de teclado (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

KEYBOARD DATA LINE FAILURE (FALHA NA LINHA DE DADOS DO TECLADO) — No caso de teclados externos, verifique a conexão do cabo. Execute o teste do controlador de teclado (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

KEYBOARD STUCK KEY FAILURE (FALHA DE TECLA TRAVADA DO TECLADO) — No caso de teclados e teclados numéricos externos, verifique a conexão do cabo. Reinicie o computador e evite tocar o teclado ou as teclas durante a rotina de inicialização. Execute o teste de tecla travada do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

LICENSED CONTENT IS NOT ACCESSIBLE IN MEDIADIRECT (O CONTEÚDO LICENCIADO NÃO ESTÁ ACESSÍVEL NO MEDIADIRECT) — O Dell™ MediaDirect™ não pode verificar as restrições de DRM do arquivo, portanto o arquivo não será executado (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

MEMORY ADDRESS LINE FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA NA LINHA DE ENDEREÇO DE MEMÓRIA; VALOR LIDO DIFERENTE DO VALOR ESPERADO) — O módulo de memória pode estar com defeito ou incorretamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, troque-os. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

MEMORY ALLOCATION ERROR (ERRO DE ALOCAÇÃO DE MEMÓRIA) — O software que você está tentando executar está em conflito com o sistema operacional, com outro programa ou com um utilitário. Desligue o computador, aguarde 30 segundos e reinicie-o. Tente executar o programa novamente. Se a mensagem de erro continuar a aparecer, consulte a documentação do software.

MEMORY DATA LINE FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA NA LINHA DE DADOS DE MEMÓRIA EM ENDEREÇO; VALOR LIDO, VALOR ESPERADO) — O módulo de memória pode estar com defeito ou incorretamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, troque-os. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

MEMORY DOUBLE WORD LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA DE LÓGICA DE PALAVRA DUPLICADA NA MEMÓRIA; VALOR LIDO DIFERENTE DO VALOR ESPERADO) — O módulo de memória pode estar com defeito ou incorretamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, troque-os. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

MEMORY ODD/EVEN LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA DE LÓGICA ÍMPAR/PAR NA MEMÓRIA; VALOR LIDO DIFERENTE DO VALOR ESPERADO) — O módulo de memória pode estar com defeito ou incorretamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, troque-os. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

MEMORY WRITE/READ FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA DE GRAVAÇÃO/LEITURA DA MEMÓRIA EM ENDEREÇO; VALOR LIDO, VALOR ESPERADO) — O módulo de memória pode estar com defeito ou incorretamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, troque-os. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NENHUM DISPOSITIVO DE INICIALIZAÇÃO DISPONÍVEL) — O computador não pode localizar a unidade de disco rígido. Se o disco rígido for o dispositivo de inicialização, verifique se ele está instalado, encaixado corretamente e particionado como um dispositivo de inicialização.

NO BOOT SECTOR ON HARD DRIVE (NENHUM SETOR DE INICIALIZAÇÃO ENCONTRADO NO DISCO RÍGIDO) — O sistema operacional pode estar corrompido. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

NO TIMER TICK INTERRUPT (NENHUMA INTERRUPÇÃO DO PULSO DO TIMER DO CLOCK) — Um chip na placa de sistema pode estar funcionando incorretamente. Execute os testes de configuração do sistema do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).


NOT ENOUGH MEMORY OR RESOURCES. EXIT SOME PROGRAMS AND TRY AGAIN (MEMÓRIA OU RECURSOS INSUFICIENTES. SAIA DE ALGUNS PROGRAMAS E TENTE NOVAMENTE) — Há muitos programas abertos. Feche todas as janelas e abra o programa que deseja usar.

OPERATING SYSTEM NOT FOUND (SISTEMA OPERACIONAL NÃO ENCONTRADO) — Reinstale o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]) Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

OPTIONAL ROM BAD CHECKSUM (CHECKSUM INVÁLIDA DA ROM OPCIONAL) — Falha da ROM opcional. Entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

A REQUIRED .DLL FILE WAS NOT FOUND (UM ARQUIVO .DLL OBRIGATÓRIO NÃO FOI ENCONTRADO) — Falta um arquivo essencial no programa que está tentando abrir. Remova e reinstale o programa.

Microsoft® Windows Vista®:

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  → Painel de controle → Programas → Programas e recursos.
- 2 Selecione o programa que deseja remover.
- 3 Clique em **Desinstalar**.
- 4 Consulte a documentação do programa para obter instruções sobre instalação.

Microsoft Windows® XP:

- 1 Clique em **Iniciar** → Painel de controle → Adicionar ou remover programas → Programas e recursos.
- 2 Selecione o programa que deseja remover.
- 3 Clique em **Desinstalar**.
- 4 Consulte a documentação do programa para obter instruções sobre instalação.

SECTOR NOT FOUND (SETOR NÃO ENCONTRADO) — O sistema operacional não pode localizar um setor na unidade de disco rígido. Você pode ter um setor com defeito ou FAT corrompida na unidade de disco rígido. Execute o utilitário de verificação de erros do Windows para examinar a estrutura de arquivos do disco rígido. Consulte a Ajuda e suporte do Windows para obter instruções (clique em **Iniciar** → **Ajuda e suporte**). Se um grande número de setores estiver com defeito, faça um backup dos dados (se possível) e reformate o disco rígido.

SEEK ERROR (ERRO DE BUSCA) — O sistema operacional não pode localizar uma trilha específica no disco rígido.

SHUTDOWN FAILURE (FALHA AO DESLIGAR) — Um chip na placa de sistema pode estar funcionando incorretamente. Execute os testes de configuração do sistema do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

TIME-OF-DAY CLOCK LOST POWER (PERDA DE ENERGIA NO RELÓGIO) — Os parâmetros de configuração do sistema estão corrompidos. Conecte o computador a uma tomada elétrica para carregar a bateria. Se o problema persistir, experimente restaurar os dados, entrando no programa de

configuração do sistema e saia imediatamente do programa (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]) Se a mensagem aparecer novamente, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

TIME-OF-DAY CLOCK STOPPED (O RELÓGIO PAROU) — A bateria de reserva que suporta os parâmetros de configuração do sistema pode estar precisando ser carregada. Conecte o computador a uma tomada elétrica para carregar a bateria. Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79).

TIME-OF-DAY NOT SET - PLEASE RUN THE SYSTEM SETUP PROGRAM (HORA NÃO DEFINIDA, EXECUTE O PROGRAMA DE CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA) — A hora ou data armazenada no programa de configuração do sistema não coincide com a do relógio do sistema. Corrija as configurações das opções de **Data** e **Hora**. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para mais informações.

TIMER CHIP COUNTER 2 FAILED (FALHA NO CONTADOR 2 DO CHIP DO TIMER) — Um chip na placa de sistema pode estar funcionando incorretamente. Execute os testes de configuração do sistema do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

UNEXPECTED INTERRUPT IN PROTECTED MODE (INTERRUPÇÃO INESPERADA NO MODO PROTEGIDO) — O controlador do teclado pode estar funcionando incorretamente ou um módulo de memória pode estar solto. Execute os testes de memória do sistema e o teste de controlador de teclado do Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

X:\ IS NOT ACCESSIBLE. THE DEVICE IS NOT READY (X:\ NÃO ESTÁ ACESSÍVEL. O DISPOSITIVO NÃO ESTÁ PRONTO) — Insira um disco na unidade e tente novamente.

WARNING: BATTERY IS CRITICALLY LOW (ADVERTÊNCIA: A BATERIA ESTÁ QUASE DESCARREGADA) — A carga da bateria está se esgotando. Substitua a bateria ou conecte o computador a uma tomada elétrica; caso contrário, ative o modo de hibernação ou desligue o computador.

Mensagens do sistema



NOTA: Se a mensagem recebida não aparecer na tabela, consulte a documentação do sistema operacional ou do programa que estava em execução no momento em que a mensagem apareceu.

ALERT! PREVIOUS ATTEMPTS AT BOOTING THIS SYSTEM HAVE FAILED AT CHECKPOINT [NNNN]. FOR HELP IN RESOLVING THIS PROBLEM, PLEASE NOTE THIS CHECKPOINT AND CONTACT DELL TECHNICAL SUPPORT (ALERTA! TENTATIVAS ANTERIORES DE INICIALIZAÇÃO DESTE SISTEMA FALHARAM NO PONTO DE VERIFICAÇÃO [NNNN]. PARA OBTER AJUDA NA SOLUÇÃO NESSE PROBLEMA, ANOTE O PONTO DE VERIFICAÇÃO E ENTRE EM CONTATO COM O SUPORTE TÉCNICO DA DELL) — O computador falhou três vezes consecutivas ao executar a rotina de inicialização por causa do mesmo erro (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79 para obter assistência).

ERRO DE CHECKSUM DO CMOS — Possível falha da placa de sistema ou a carga da bateria do relógio em tempo real (RTC) está baixa. Substitua a bateria. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) ou consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79 para obter assistência.

CPU FAN FAILURE (FALHA NO VENTILADOR DA CPU) — Falha do ventilador do processador. Substitua o ventilador do processador. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês).

HARD-DISK DRIVE FAILURE (FALHA DO DISCO RÍGIDO) — Houve uma possível falha do disco rígido durante o POST. Verifique os cabos, troque os discos rígidos de lugar ou consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79 para obter assistência.

HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (FALHA DE LEITURA DE DISCO RÍGIDO) — Houve uma possível falha do disco rígido durante o teste de inicialização da unidade (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79 para obter assistência).

KEYBOARD FAILURE (FALHA DO TECLADO) — Falha do teclado ou cabo do teclado solto.

NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NENHUM DISPOSITIVO DE INICIALIZAÇÃO DISPONÍVEL) — Não há nenhuma partição inicializável no disco rígido ou o cabo do disco rígido está solto ou não existe nenhum dispositivo inicializável.

- Se o disco rígido for o dispositivo de inicialização, verifique se os cabos estão conectados e se a unidade está instalada corretamente e particionada como um dispositivo de inicialização.
- Entre no programa de configuração do sistema e verifique se as informações de seqüência de inicialização estão corretas (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês])

NO TIMER TICK INTERRUPT (NENHUMA INTERRUPTÃO DO PULSO DO TIMER DO CLOCK) — Um chip na placa de sistema pode estar defeituoso ou há falha na placa de sistema (consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79 para obter assistência).

USB OVER CURRENT ERROR (ERRO DE SOBRECARGA NO DISPOSITIVO USB) —

Desconecte o dispositivo USB. Use uma fonte de alimentação externa para o dispositivo USB.


NOTICE - HARD DRIVE SELF MONITORING SYSTEM HAS REPORTED THAT A PARAMETER HAS EXCEEDED ITS NORMAL OPERATING RANGE. DELL RECOMMENDS THAT YOU BACK UP YOUR DATA REGULARLY. A PARAMETER OUT OF RANGE MAY OR MAY NOT INDICATE A POTENTIAL HARD DRIVE PROBLEM (AVISO - O SISTEMA DE AUTO-MONITORAMENTO DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO REPORTOU QUE UM PARÂMETRO ULTRAPASSOU O SEU INTERVALO DE OPERAÇÃO NORMAL. A DELL RECOMENDA QUE VOCÊ FAÇA REGULARMENTE UM BACKUP DOS SEUS DADOS. UM PARÂMETRO FORA DO INTERVALO PODE INDICAR OU NÃO UM PROBLEMA EM POTENCIAL DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — Erro de S.M.A.R.T, possível falha do disco rígido. Este recurso pode ser habilitado ou desabilitado na configuração do BIOS.

Solução de problemas de software e de hardware

Se um dispositivo não for detectado durante a instalação do sistema operacional ou se ele for detectado, mas estiver configurado incorretamente, você poderá usar o recurso Solucionador de problemas de hardware para resolver a incompatibilidade.

Para iniciar o Solucionador de problemas de hardware:

Windows Vista:

- 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 descreva o problema e execute as etapas restantes da solução do problema.

Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Ajuda e suporte**.
- 2 Digite solucionador de problemas de hardware no campo de pesquisa e pressione <Enter> para iniciar a pesquisa.
- 3 Na seção **Corrigir um problema**, clique em **Solucionador de problemas de hardware**.
- 4 Na lista do **Solucionador de problemas de hardware**, selecione a opção que melhor descreve o problema e clique em **Avançar** para prosseguir com as etapas restantes da solução do problema.

Dell Diagnostics



ADVERTÊNCIA: Antes de começar qualquer procedimento descrito nesta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

Quando usar o Dell Diagnostics

Se o computador apresentar algum problema, execute as verificações descritas em "Problemas de travamento e de software" (consulte "Problemas de travamento e de software" na página 58) e depois execute o Dell Diagnostics antes de entrar em contato com a Dell para obter assistência técnica.

É recomendável que você imprima estes procedimentos antes de começar.



AVISO: O Dell Diagnostics funciona apenas em computadores Dell.




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


Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com (em Inglês) para analisar as informações de configuração do computador e verifique se o dispositivo que você quer testar é exibido no programa de configuração do sistema e está ativo.


Inicie o Dell Diagnostics a partir do disco rígido ou da mídia *Drivers and Utilities* da Dell.

Como iniciar o Dell Diagnostics a partir do disco rígido

 **NOTA:** Se o computador não exibir imagens na tela, consulte "Como entrar em contato com a Dell" na página 79.

- 1 Verifique se o computador está conectado a uma tomada elétrica que esteja funcionando corretamente.
- 2 Ligue (ou reinicie) o computador.
- 3 Quando o logotipo DELL™ aparecer, pressione <F12> imediatamente. Selecione **Diagnostics** (Diagnósticos) 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* da Dell

- 1 Insira a mídia *Drivers and Utilities*.
- 2 Desligue o computador e reinicie-o.

Quando o logotipo 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 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 **menu principal** do Dell Diagnostics aparecer, selecione o teste que você quer executar e siga as instruções da tela.

Dicas sobre a resolução de problemas

Siga estas dicas para solucionar problemas no computador:

- Se você adicionou ou removeu uma peça antes de o problema ocorrer, verifique o procedimento de instalação e veja se a peça está instalada corretamente (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com [em Inglês]).
- Se um dispositivo não funcionar, verifique se ele está conectado 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.



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 estiver configurado para o modo de exibição clássico do Windows.

Problemas de energia



ADVERTÊNCIA: Antes de começar qualquer procedimento descrito nesta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER APAGADA — O computador está desligado ou não está recebendo energia.

- Reconecte o cabo de alimentação ao conector de alimentação na parte traseira do computador e à tomada elétrica.

- Não use filtros de linha, cabos de extensão e outros dispositivos de proteção contra oscilações e falhas de energia para verificar se o computador liga corretamente.
- Verifique se todos os filtros de linha estão conectados a uma tomada elétrica e ligados.
- Verifique se a tomada elétrica está funcionando, testando-a com outro dispositivo, como um abajur.
- Verifique se o cabo de alimentação principal e o cabo do painel frontal estão firmemente conectados à placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]).

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER AZUL E O COMPUTADOR NÃO ESTIVER RESPONDENDO —

- Verifique se o monitor está conectado e ligado.
- Se o monitor estiver conectado e ligado, consulte "Códigos de bipe" na página 42.

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER AZUL E PISCANDO — O computador está no modo de espera. Pressione uma tecla, mova o mouse ou pressione o botão liga/desliga para retornar à operação normal.

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER ÂMBAR E PISCANDO — O computador está recebendo energia elétrica, mas um dispositivo pode não estar funcionando bem ou estar incorretamente instalado.

- Remova e reinstale todos os módulos de memória (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês])
- Remova e reinstale todas as placas de expansão, inclusive as placas gráficas (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês])

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER ÂMBAR E FIXA — Pode haver um problema de energia, um dispositivo pode não estar funcionando bem ou estar incorretamente instalado.

- Verifique se o cabo de alimentação do processador está conectado firmemente ao conector de alimentação da placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês])
- Verifique se o cabo de alimentação principal e o cabo do painel frontal estão firmemente conectados ao conector da placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]).

ELIMINE INTERFERÊNCIAS — Algumas causas possíveis de interferência são:

- 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 começar qualquer procedimento descrito nesta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

SE VOCÊ RECEBER UMA MENSAGEM DE MEMÓRIA INSUFICIENTE —

- Salve e feche todos os arquivos e saia de todos os programas abertos que você não esteja usando para verificar se isso resolve o problema.
- Consulte a documentação do software para verificar os requisitos mínimos de memória. Se necessário, instale memória adicional (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês])
- Reinstale os módulos de memória (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]) para que o computador se comunique corretamente com a memória.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

SE O COMPUTADOR APRESENTAR OUTROS PROBLEMAS DE MEMÓRIA —

- Reinstale os módulos de memória (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com [em Inglês]) para que o computador se comunique corretamente com a memória.
- Siga as diretrizes de instalação da memória (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com [em Inglês])
- Verifique se a memória que você está usando é compatível com o computador. Para obter mais informações sobre o tipo de memória suportado pelo computador, consulte "Memória" na página 33.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 53).

Problemas de travamento e de software



ADVERTÊNCIA: Antes de começar qualquer procedimento descrito nesta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

O computador não inicia

VERIFIQUE SE O CABO DE ALIMENTAÇÃO ESTÁ CONECTADO COM FIRMEZA AO COMPUTADOR E À TOMADA ELÉTRICA.

O computador pára de responder



AVISO: Você pode perder dados se não desligar o computador através do sistema operacional.

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se o computador não responder quando você pressionar uma tecla ou mover o mouse, pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga durante pelo menos 8 até 10 segundos (até desligar o computador) e, em seguida, reinicie-o.

Um programa pára de responder

FINALIZE 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 falha 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 —

Windows Vista:

O assistente de compatibilidade de programas configura um programa para que ele funcione em um ambiente semelhante aos ambientes de sistemas operacionais que não sejam o Windows Vista.

- 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 da tela.

Windows XP:

O Assistente de compatibilidade configura um programa para funcionar em um ambiente semelhante a ambientes que não sejam XP.

- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Assistente de compatibilidade de programa** → **Avançar**.
- 2 Siga as instruções da tela.

Aparece uma tela inteiramente azul

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se o computador não responder quando você pressionar uma tecla ou mover o mouse, pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga durante pelo menos 8 até 10 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.
- O computador deve atender aos requisitos mínimos de hardware para executar o software. Consulte a documentação do software para obter mais informações.
- Verifique se o programa está instalado e configurado adequadamente.
- Verifique se os drivers de dispositivo não estão em conflito com o programa.
- Se necessário, desinstale e reinstale o programa.

FAÇA UMA CÓPIA DE BACKUP DOS ARQUIVOS IMEDIATAMENTE


- Utilize um programa antivírus para examinar o disco rígido, os disquetes, os CDs ou DVDs
- Salve e feche arquivos e programas abertos e desligue o computador através do menu Iniciar

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. O serviço é gratuito e pode ser personalizado para atender suas necessidades do conteúdo, formato e de frequência de recebimento de notificações.

Para se inscrever no serviço Dell de atualização técnica, vá para support.dell.com/technicalupdate (em Inglês).

Utilitário de suporte Dell

O utilitário de suporte Dell está instalado no computador e disponível através do ícone Dell Support, , na barra de tarefas ou a partir do botão **Iniciar**. Use esse utilitário de suporte para obter informações de auto-suporte, atualizações de software e varreduras para verificar a saúde do ambiente de computação.

Como acessar o utilitário de suporte Dell

Acesse o utilitário de suporte Dell através do ícone  na barra de tarefas ou a partir do menu **Iniciar**.


Se o ícone Dell Support não aparecer na barra de tarefas:

- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Dell Support** → **Dell Support Settings**.
- 2 Verifique se a opção **Mostrar ícone na barra de tarefas** está marcada.




NOTA: Se o utilitário de suporte Dell não estiver disponível pelo menu **Iniciar**, vá para support.dell.com (em Inglês) e faça o download do software.

O utilitário Dell Support é personalizado para o seu ambiente de computação


O ícone  da barra de tarefas funciona de modo diferente quando você clica nele uma vez, duas vezes ou clica nele com o botão direito do mouse.

Clicar no ícone Dell Support

Clique uma vez ou clique com o botão direito no ícone  para executar as seguintes tarefas:

- Verificar o ambiente de computação.
- Exibir as configurações do utilitário do Dell Support.
- Acessar o arquivo de ajuda do utilitário Dell Support.
- Exibir perguntas mais freqüentes.
- Aprender mais sobre o utilitário Dell Support.
- Desativar o utilitário Dell Support.

Clique duas vezes no ícone do utilitário Dell Support.

Clique duas vezes no ícone  para verificar manualmente o seu ambiente de computação, ver as perguntas mais freqüentes, acessar o arquivo de ajuda do utilitário Dell Support e exibir as configurações deste utilitário.

Para obter mais informações sobre o utilitário de Dell Support, clique no ponto de interrogação (?) no topo da tela **Dell™ Support**.


Como reinstalar software

Drivers

Como identificar drivers

Se algum dispositivo apresentar problemas, determine se o driver é a origem do problema e, se necessário, atualize-o.

Microsoft® Windows Vista®:

- 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**; se não for, entre em contato com o administrador para continuar.

Microsoft Windows® XP:

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Painel de controle**.
- 2 Em **Escolha uma categoria**, clique em **Desempenho e manutenção** e depois clique em **Sistema**.
- 3 Na janela **Propriedades do sistema**, clique na guia **Hardware** e depois clique em **Gerenciador de dispositivos**.

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 63).



Como reinstalar drivers e utilitários



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

Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo

Windows Vista:

- 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**.

Windows XP:


- 1 Clique em **Iniciar** → **Meu computador** → **Propriedades** → **Hardware** → **Gerenciador de dispositivos**.
- 2 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo driver foi instalado e clique em **Propriedades**.
- 3 Clique na guia **Drivers** → **Reverter driver**.

Se o recurso Reverter driver de dispositivo não resolver o problema, use o recurso Restauração do sistema (consulte "Como restaurar o sistema operacional" na página 66) para retornar o computador ao estado operacional em que se encontrava antes da instalação do novo driver.


Como utilizar a mídia Drivers and Utilities

Se o uso do recurso de reversão de driver de dispositivo ou de restauração do sistema (consulte "Como restaurar o sistema operacional" na página 66) não resolver o problema, reinstale o driver usando a mídia *Drivers and Utilities*.

- 1 Com a área de trabalho do Windows exibida, insira a mídia *Drivers and Utilities*.
Se esta for a primeira vez que você usa a mídia *Drivers and Utilities*, vá para etapa 2. Se não, vá diretamente para a etapa 5.
- 2 Quando o programa de instalação da mídia *Drivers and Utilities* iniciar, siga as instruções mostradas na tela.

 **NOTA:** na maioria dos casos, a execução do programa *Drivers and Utilities* inicia automaticamente. Se não iniciar, abra 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*.
- 5 Na tela **Welcome Dell System Owner** (Bem-vindo, proprietário do sistema Dell), clique em **Next** (Avançar).

 **NOTA:** O programa *Drivers and Utilities* exibe somente drivers do hardware que veio instalado no computador. Caso tenha instalado algum hardware adicional, os drivers do novo hardware podem não ser exibidos. Se esses drivers não forem exibidos, saia do programa *Drivers and Utilities*. Para obter informações sobre drivers, consulte a documentação fornecida com o dispositivo.

Aparece uma mensagem informando que a mídia *Drivers and Utilities* está detectando hardware no computador.


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.

Caso um driver específico não esteja na lista, então esse driver não é exigido pelo sistema operacional.

Como reinstalar drivers manualmente

Após fazer a extração dos arquivos do driver no disco rígido, conforme descrito na seção anterior:

- 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 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 Quando o nome do driver adequado aparecer, clique neste nome → **OK**→ **Avançar**.
- 8 Clique em **Concluir** e reinicie o computador.


Como restaurar o sistema operacional


Você pode restaurar o seu 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 essa opção como a primeira solução para restaurar o sistema operacional e preservar os arquivos de dados.
- O Dell Factory Image Restore (disponível no Windows Vista) retorna o disco rígido ao estado operacional em que ele se encontrava quando o computador foi adquirido. 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. Use o Dell Factory Image Restore somente se a opção *Restauração do sistema* não solucionar o problema do sistema operacional.
- Caso você tenha recebido uma mídia *sistema operacional* com o computador, poderá usá-la para restaurar o sistema operacional. Entretanto, o uso da mídia *sistema operacional* também exclui todos os dados do disco rígido. Use a mídia *somente* se a *Restauração do sistema* não solucionar o problema do sistema operacional.

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

Os sistemas operacionais Windows fornecem uma opção de Restauração do sistema que permite restaurar o computador a um estado operacional anterior (sem afetar os arquivos de dados), se as alterações feitas no hardware, software ou outras configurações do sistema tiverem deixado o computador em um estado operacional indesejável. Quaisquer alterações que o recurso Restauração do sistema fizer ao computador são completamente reversíveis.

 **AVISO:** Faça backups regulares dos arquivos de dados. A Restauração do sistema não monitora nem recupera arquivos de dados.


 **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.

 **NOTA:** Configure o computador Dell™ para o modo de exibição clássico do Windows.

Como iniciar a restauração do sistema

Windows Vista:


- 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.


Se a Restauração do sistema não resolver o problema, você poderá desfazer a última restauração (consulte "Como desfazer a última restauração do sistema" na página 68).

Windows XP:


 **AVISO:** Antes de restaurar o computador a um estado operacional anterior, salve e feche todos os arquivos e programas que estejam abertos. Não altere, abra ou exclua qualquer arquivo ou programa enquanto a restauração do sistema não estiver concluída.

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Todos os programas**→ **Acessórios**→ **Ferramentas do sistema**→ **Restauração do sistema**.
- 2 Clique em **Restaurar o computador mais cedo** ou **Criar um ponto de restauração**.
- 3 Clique em **Avançar** e siga os prompts mostrados na 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.


Windows Vista:

- 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**.

Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Todos os programas**→ **Acessórios**→ **Ferramentas do sistema**→ **Restauração do sistema**.
- 2 Clique em **Desfazer a última restauração** e clique em **Avançar**.

Como ativar o recurso Restauração do sistema

-  **NOTA:** O Windows Vista não desativa o recurso Restauração do sistema, mesmo que o espaço em disco disponível seja baixo. Portanto, as etapas a seguir aplicam-se apenas ao Windows XP.

Se você reinstalar o Windows XP com menos de 200 MB de espaço livre em disco, o recurso de restauração do sistema será desativado automaticamente.

Para confirmar se este recurso está ativado:

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Painel de Controle**→ **Desempenho e manutenção**→ **Sistema**.
- 2 Clique na guia **Restauração do sistema** e verifique se opção **Desativar restauração do sistema** está desmarcada.

Como utilizar o Dell™ Factory Image Restore:



AVISO: O Dell Factory Image Restore apaga permanentemente todos os dados do disco rígido e remove todos os programas ou drivers que tiverem sido instalados depois que o computador foi recebido. Se possível, faça um backup dos dados antes de utilizar essas opções. Use o Dell Factory Image Restore somente se a opção Restauração do sistema não solucionar o problema do sistema operacional.



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

Use o Dell Factory Image Restore (Windows Vista) apenas como a última alternativa para a restauração do sistema operacional. Essas opções restauram o disco rígido ao estado operacional em que estava quando o computador foi adquirido. Quaisquer programas ou arquivos adicionados depois que você recebeu o computador – inclusive arquivos de dados – são permanentemente apagados do disco rígido. Os arquivos de dados incluem documentos, planilhas, mensagens de e-mail, fotos digitais, arquivos de música e outros. Se possível, faça backups de todos os dados antes de usar o Factory Image Restore.

Dell Factory Image Restore (somente no Windows Vista)

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

- 6 Na tela de boas-vindas do Dell Factory Image Restore, clique em **Next**. A tela Confirm Data Deletion (Confirmar a exclusão de dados) é exibida.



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

- 7 Marque a caixa de seleção para confirmar que você deseja continuar a reformatação do disco rígido e restaurar o software do sistema à condição de fábrica. Depois, clique em **Next** (Avançar).

O processo de restauração é iniciado e pode demorar cinco minutos ou mais para ser concluído. Uma mensagem será exibida, informando que o sistema operacional e os aplicativos instalados de fábrica foram restaurados à condição de fábrica.

- 8 Clique em **Finish** para reiniciar.

Como usar a mídia do Sistema operacional

Antes de começar

Se você estiver pensando em reinstalar o sistema operacional Windows para corrigir um problema com um driver instalado recentemente, tente primeiro usar o recurso Reverter driver de dispositivo do Windows. Consulte "Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo" na página 64. Se o recurso Reverter driver de dispositivo não resolver o problema, use o recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows para retornar o sistema operacional ao estado em que ele se encontrava antes da instalação do novo driver. Consulte "Como usar o recurso de Restauração do sistema do Microsoft® Windows®" na página 67.



AVISO: Antes de iniciar a instalação, faça cópias de backup de todos os dados da unidade de disco rígido principal. Em configurações convencionais de disco rígido, o disco rígido principal é a primeira unidade detectada pelo computador.

Para reinstalar o Windows, são necessárias a mídia *Dell™ Sistema operacional* e a mídia *Drivers and Utilities* da Dell.



NOTA: A mídia *Drivers and Utilities* da Dell contém os drivers que foram instalados durante a montagem do computador. Utilize a mídia *Dell Drivers and Utilities* para carregar os drivers necessários. Dependendo da região na qual você adquiriu o computador ou se solicitou a mídia, a mídia *Drivers and Utilities* da Dell e a mídia do *Sistema operacional* da Dell podem não ser fornecidas com o computador.

Como reinstalar o Windows

O processo de reinstalação pode demorar de 1 a 2 horas para ser concluído. Após a reinstalação do sistema operacional, você também precisará reinstalar os drivers de dispositivos, o programa de proteção contra vírus e outros aplicativos.

- 1 Salve e feche todos os arquivos e saia de todos os programas abertos.
- 2 Insira a mídia do *Sistema operacional*.
- 3 Se aparecer a mensagem *Instalar Windows*, clique em **Sair**.
- 4 Reinicie o computador.

Quando o logotipo 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.

- 5 Quando a lista de dispositivos de inicialização aparecer, destaque **CD/DVD/CD-RW Drive** (Unidade de CD/DVD/CD-RW) e pressione <Enter>.
- 6 Pressione qualquer tecla para **fazer a inicialização a partir do CD-ROM** e siga as instruções na tela para completar a instalação.

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. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

Se o computador apresentar algum problema, você poderá executar as etapas a seguir para diagnosticar e solucionar o problema:

- 1 Consulte "Dicas sobre a resolução de problemas" na página 55 para obter informações, bem como os procedimentos a serem executados para solucionar o problema apresentado pelo computador.
- 2 Consulte "Dell Diagnostics" na página 53 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 74 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 **pasta de Acessórios Dell**, clique duas vezes no ícone **Código de serviço expresso** e siga as instruções.

Para obter instruções de como usar o serviço de suporte da Dell, consulte "Suporte técnico e serviço de atendimento ao cliente" na página 74.



NOTA: alguns dos serviços a seguir não estão sempre disponíveis fora dos EUA continental. Para obter informações sobre a disponibilidade desses serviços, entre em contato com seu representante Dell local.

Suporte técnico e serviço 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 utiliza diagnósticos de computador para responder às suas dúvidas com rapidez e precisão.

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 simples de acesso on-line que permite a um associado de serviço e suporte da Dell acessar o seu computador por meio de uma conexão em banda larga, diagnosticar o problema e repará-lo sob sua supervisão. Para obter mais informações, acesse 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 pelos 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 (File Transfer Protocol, Protocolo de transferência de arquivos) anônimo:
 - [ftp.dell.com](ftp://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 de mesa.

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 o seu pedido e fornecer um relatório sobre ele. 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 fazer um pedido, visite o site da Dell em www.dell.com (em Inglês). Para obter o número de telefone da sua região ou 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 serão devolvidos para reparo ou reembolso da seguinte forma:

- 1 Ligue para a Dell a fim de obter um número de RMA (Return Material Authorization [Autorização de devolução de material]) e escreva esse número, 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 que eles cheguem à Dell. Não serão aceitos pacotes com pagamento contra entrega..

As devoluções que não atenderem a qualquer uma das exigências citadas 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. O número da etiqueta de serviço também pode ser solicitado (localizado 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, 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. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance (em Inglês).

Lista de verificação de diagnósticos

Nome:

Data:

Endereço:

Telefone:

Etiqueta de serviço (código de barras na parte traseira ou na parte de baixo 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, grave 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 Estados Unidos, 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 por telefone. A disponibilidade varia de acordo com o país e com o produto, e alguns serviços podem não estar disponíveis em 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 para entrar em contato com a Dell que seja conveniente para você.

índice remissivo

A

Assistente de transferência de configurações e arquivos, 18

assistentes

Assistente de compatibilidade de programas, 58

Assistente de transferência de configurações e arquivos, 18

atualizações

software e hardware, 60

C

chave de produto do sistema operacional, 8

Código de serviço expresso, 7

códigos de bipe, 42

como conectar

cabo de rede, 11

cabos de alimentação, 12

internet, 16

modem, 12

monitor, 9

rede, 13

como entrar em contato com a Dell, 73, 79

como obter informações, 7

como reinstalar

drivers e utilitários, 63

software, 63

como transferir informações para um novo computador, 18

configuração

como instalar o computador em um recinto fechado, 14

D

Dell

atualizações de software, 60

como entrar em contato, 73, 79

Factory Image Restore, 69

serviço de atualização técnica, 60

suporte técnico e serviços ao cliente, 74

utilitário de suporte, 60

Dell Connect, 74

Dell Diagnostics, 53

como iniciar a partir da mídia

Drivers and Utilities, 54

como iniciar a partir do disco rígido, 54

Dell Factory Image Restore, 69

diagnóstico

códigos de bipe, 42

diagnósticos

Dell, 53

documentação, 7

Guia de Tecnologia Dell, 8

Manual de Serviço, 8

drivers, 63

como identificar, 63

como reinstalar, 63

como retornar a uma versão anterior, 64

mídia Drivers and Utilities, 7

DSS (Desktop System Software), 7

E

energia

condições da luz de energia, 55

solução de problemas, 55

especificações

ambientais, 40

áudio, 34

barramento de expansão, 34

características físicas, 39

conectores, 36

controles e luzes, 38

energia, 39

informações do sistema, 33

memória, 33

processador, 33

todas, 33

unidades, 36

vídeo, 34

etiqueta de licença, 8

Etiqueta de licença do Windows, 8

Etiqueta de serviço, 7

EULA (Contrato de licença do usuário final), 8

F

Factory Image Restore, 69

G

Guia de Tecnologia Dell, 8

I

Informações de ergonomia, 8

informações de garantia, 8

Informações de normalização, 8

informações de segurança, 8

informações de suporte, 8

instalação

computador, 9

instalação rápida, 9

internet, 16

Internet

como conectar, 16

como instalar, 16

M

- Manual de Serviço, 8
- memória
 - solução de problemas, 57
- mensagens de erro
 - códigos de bipe, 42
- mídia
 - Drivers and Utilities, 7
 - sistema operacional, 7
- mídia do sistema operacional, 7
- mídia Drivers and Utilities, 7, 64
 - Dell Diagnostics, 53

N

- números de telefone, 79

P

- problemas
 - restaurar para um estado anterior, 67

R

- redes, 13
 - como conectar, 13
- Restauração do sistema, 66-67
 - como habilitar, 68

S

- sistema operacional
 - como reinstalar, 7
 - Dell Factory Image Restore, 69
 - mídia, 70
 - restauração do sistema, 66
- S.M.A.R.T., 52
- software
 - atualizações, 60
 - como reinstalar, 63
 - problemas, 58
 - solução de problemas, 58-59
- solução de problemas, 8, 41
 - compatibilidade entre o Windows e os programas, 58
 - computador não está respondendo, 58
 - condições da luz de energia, 55
 - Dell Diagnostics, 53
 - dicas, 55
 - energia, 55
 - luzes de energia, 41
 - memória, 57
 - mensagens de erro, 43
 - programa falha, 58
 - restaurar para um estado anterior, 66-67
 - software, 58-59
 - tela azul, 59
- suporte, 73
 - como entrar em contato com a Dell, 79
 - DellConnect, 74
 - regional, 74

serviços on-line, 74
suporte técnico e serviços ao
cliente, 74

T

Termos e condições, 8

V

vista

conectores do painel traseiro, 25,
28, 31
frontal, 23
traseira, 24, 27, 30

W

Windows Vista

Assistente de compatibilidade de
programas, 58
como reinstalar, 7
como retornar a uma versão
anterior do driver de
dispositivo, 64
Dell Factory Image Restore, 69
recurso Reversão de driver de
dispositivo, 64
Restauração do Sistema, 66-67

Windows XP

Assistente de transferência de
configurações e arquivos, 18

como instalar a conexão à
Internet, 17
como reinstalar, 7
como retornar a uma versão
anterior do driver de
dispositivo, 64
recurso Reversão de driver de
dispositivo, 64
Restauração do Sistema, 66-67