

Dell™ Vostro™ 420/220/220s

Guia de configuração e de referência rápida

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

Modelos: DCSCLE, DCSCMF, DCSCSF

Notas, avisos e advertências



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



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



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

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

Informações sobre produtos Macrovision

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

As informações neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

© 2008 Dell Inc. Todos os direitos reservados.

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

Marcas comerciais utilizadas neste texto: *Dell*, o logótipo *DELL*, *Vostro* e *DellConnect* são marcas comerciais da Dell Inc.; *Bluetooth* é uma marca comercial registada da Bluetooth SIG, Inc. e é utilizada pela Dell ao abrigo de uma licença; *Intel*, *Celeron*, *Pentium*, *Core2 Duo* e *Core2 Quad* são marcas comerciais registadas da Intel Corporation nos Estados Unidos e outros países; *Blu-ray Disc* é uma marca comercial da Blu-ray Disc Association; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* e o logótipo do botão de iniciar do *Windows Vista* são marcas comerciais ou marcas comerciais registadas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou outros países.

Outros nomes e marcas comerciais podem ser mencionados neste documento como referência às entidades que invocam essas marcas e nomes ou os seus produtos. A Dell Inc. renuncia a quaisquer interesses de propriedade relativamente a nomes e marcas comerciais de terceiros.

Modelos: DCSCLE, DCSCMF, DCSCSF

Setembro de 2008

P/N K617H

Rev. A00

índice

1	Como obter informações	7
2	Configurar o computador	9
	Configuração rápida.	9
	Instalar o computador num compartimento.	14
	Ligação à Internet	16
	Configurar a ligação à Internet.	16
	Transferir informações para um novo computador.	18
	Sistema operativo Microsoft®	
	Windows Vista®	18
	Microsoft Windows® XP	18
3	Sobre o computador	23
	Vista anterior do Vostro 420	23
	Vista posterior do Vostro 420	24
	Conectores do painel posterior do Vostro 420	25
	Vista anterior do Vostro 220	26
	Vista posterior do Vostro 220	27
	Conectores do painel posterior do Vostro 220	28

	Vista anterior do Vostro 220s	29
	Vista posterior do Vostro 220s	30
	Conectores do painel posterior do Vostro 220s	31
4	Especificações	33
5	Resolução de problemas	43
	Ferramentas	43
	Luzes de alimentação	43
	Códigos de sinais sonoros	44
	Mensagens de erro	45
	Mensagens do sistema	52
	Resolução de problemas de software e hardware	54
	Dell Diagnostics	55
	Sugestões para resolução de problemas	57
	Problemas de energia	57
	Problemas de memória	59
	Bloqueios e problemas de software	60
	Serviço de Actualização Técnica da Dell	62
	Utilitário de suporte Dell	62
6	Reinstalar o software	65
	Controladores	65
	Identificar controladores	65
	Reinstalar controladores e utilitários	66

Restaurar o sistema operativo.	69
Utilizar a opção Restauro do sistema do Microsoft® Windows®	69
Utilizar o Dell™ Factory Image Restore	71
Como utilizar o suporte de dados Sistema operativo	73
7 Obter ajuda	75
Obter assistência	75
Apoio técnico e serviços ao cliente	76
DellConnect™	76
Serviços online	77
Serviço AutoTech.	78
Serviço automatizado de estado de encomendas.	78
Problemas com o seu pedido	78
Informações sobre produtos.	78
Devolver itens com garantia para reparação ou reembolso.	79
Antes de ligar para a Dell	80
Contactar a Dell	82
índice remissivo	83

Como obter informações



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



NOTA: O computador pode ser fornecido com informações adicionais.

Documento/Suporte de dados/Etiqueta	Índice
<p>Etiqueta de serviço/Código de serviço expresso</p> <p>A Etiqueta de serviço/Código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Use a Etiqueta de serviço para identificar o seu computador quando usar o site support.dell.com ou quando entrar em contacto com o apoio técnico. • Introduza o Código de serviço expresso para direccionar a sua chamada quando contactar o apoio técnico.
<p>Suporte de dados Drivers and Utilities</p> <p>O Suporte de dados <i>Drivers and Utilities</i> é um CD, DVD ou outro tipo de suporte de dados que pode ter sido fornecido com o computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um programa de diagnóstico para o computador • Controladores para o computador <p>NOTA: As actualizações de controladores e de documentação podem ser encontradas no site support.dell.com.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DSS (Desktop System Software [Software de sistema do ambiente de trabalho]) • Ficheiros Readme <p>NOTA: Os ficheiros Readme podem estar incluídos no suporte de dados para fornecer as últimas actualizações sobre alterações técnicas ao seu computador ou material avançado de referência técnica para técnicos ou utilizadores experientes.</p>
<p>Suporte de dados Sistema operativo</p> <p>O suporte de dados <i>Sistema operativo</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reinstalar o sistema operativo

Documento/Suporte de dados/Etiqueta	Índice
<p>Documentação de segurança, regulamentar, de garantia e de suporte técnico</p> <p>Este tipo de informação pode ter sido fornecida juntamente com o seu computador. Para obter informação regulamentar adicional, consulte a Página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com no seguinte endereço: www.dell.com/regulatory_compliance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre a garantia • Termos e condições (apenas para os E.U.A) • Instruções de segurança • Informações regulamentares • Informações de ergonomia • Acordo de licença do utilizador final
<p>Manual de serviço</p> <p>O <i>Manual de serviço</i> do computador pode ser encontrado em support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como retirar e substituir peças • Como configurar as definições do sistema • Como localizar avarias e solucionar problemas
<p>Guia de tecnologia da Dell</p> <p>O <i>Guia de Tecnologia da Dell</i> está disponível em support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre o sistema operativo • Utilização e manutenção de dispositivos • Compreensão de tecnologias, tais como RAID, Internet, tecnologia sem fios Bluetooth[®], correio electrónico, rede, etc.
<p>Etiqueta de Licença do Microsoft[®] Windows[®]</p> <p>A sua licença do Microsoft Windows encontra-se no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece a chave de produto do sistema operativo.

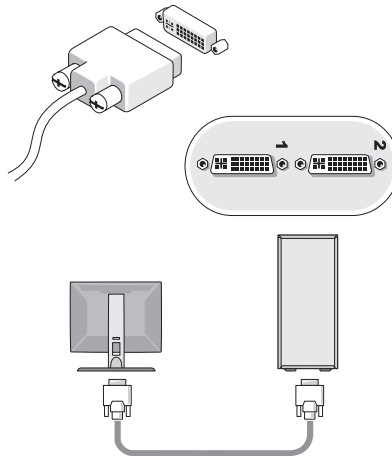
Configurar o computador

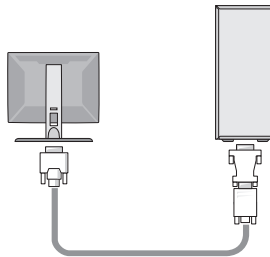
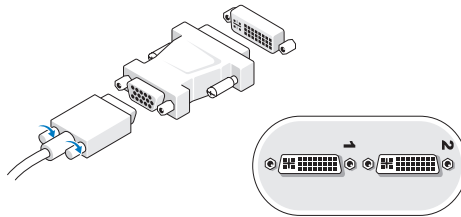
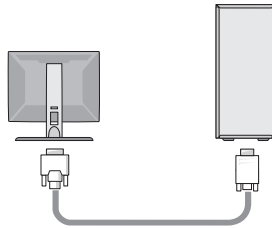
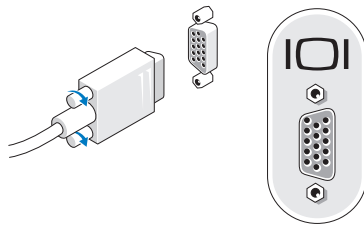
Configuração rápida

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

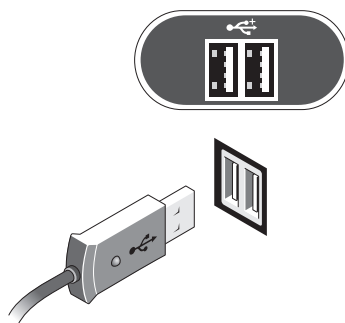
✍ NOTA: Alguns dispositivos podem não estar incluídos se não os tiver encomendado.

- 1 Ligue o monitor, utilizando apenas os seguintes cabos: o cabo DVI branco ou o cabo VGA azul. É possível utilizar um cabo VGA com um adaptador DVI para VGA numa porta de vídeo com um conector DVI.

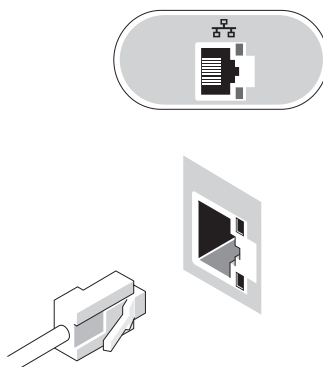




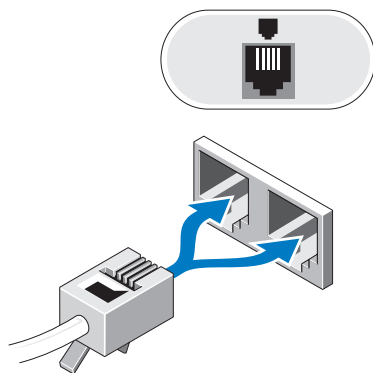
- 2** Ligue um dispositivo USB, tal como um teclado ou um rato.



- 3** Ligue o cabo de rede.



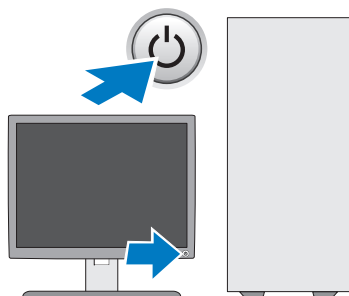
4 Ligue o modem.



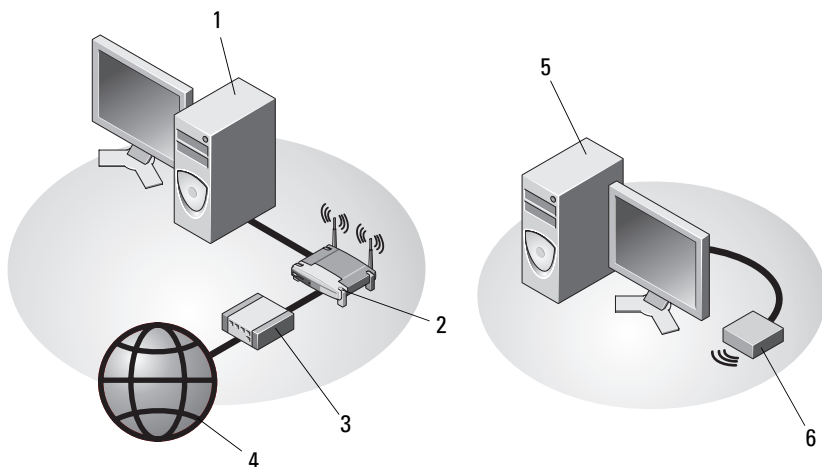
5 Ligue o(s) cabo(s) de alimentação.



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



7 Ligue-se à sua rede.



1 Computador de secretária com adaptador de rede

3 modem por cabo ou DSL

5 Computador de secretária com adaptador sem fios USB

2 router sem fios

4 serviço de Internet

6 Adaptador sem fios USB

Instalar o computador num compartimento

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



ADVERTÊNCIA: Antes de instalar o seu computador num compartimento, leia as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

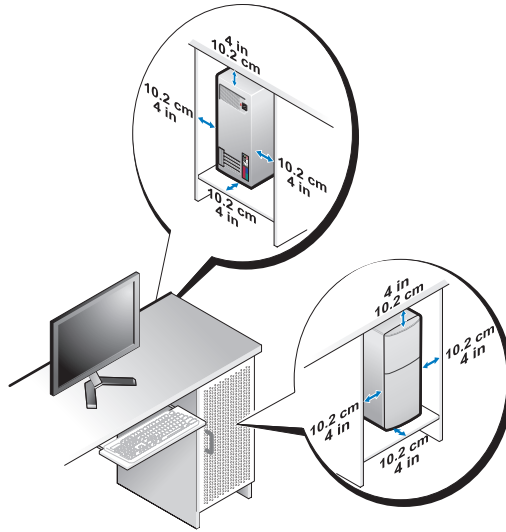


AVISO: As especificações de temperatura de funcionamento indicadas neste documento reflectem a temperatura ambiente máxima de funcionamento. Ao instalar o computador num compartimento, deve ter em conta a temperatura ambiente da divisão. Por exemplo, se a temperatura ambiente da divisão for de 25 °C, dependendo das especificações do computador, dispõe apenas de uma margem de temperatura de 5 ° a 10 °C antes de a temperatura máxima de funcionamento do computador ser atingida. Para obter detalhes sobre as especificações do computador, consulte "Especificações" na página 33.

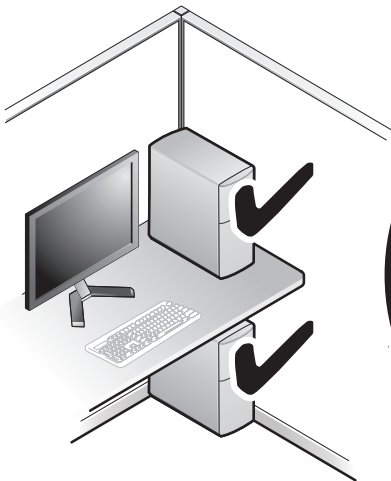
- Deixe uma folga de, pelo menos, 10,2 cm em todos os lados do computador que possuam aberturas de ventilação para permitir o fluxo de ar necessário à ventilação adequada.
- Se o compartimento tiver portas, estas deverão ser de um material que permita a passagem de pelo menos 30 por cento do fluxo de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




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



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



Ligação à Internet

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


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


Configurar a ligação à Internet

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


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

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

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

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

Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

- 1 Guarde e feche todos os ficheiros abertos e saia de todos os programas abertos.
- 2 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  → **Painel de controlo**
- 3 Em **Rede e Internet**, clique em **Ligar à Internet**.

- 4 Na janela **Ligar à Internet**, clique em **Banda larga (PPPoE)** ou **Acesso telefónico**, dependendo da forma como pretende estabelecer a ligação:
 - Escolha **Banda larga** se pretender utilizar uma ligação do tipo DSL, modem através de satélite, modem de TV por cabo ou de tecnologia sem fios Bluetooth.
 - Escolha **Acesso telefónico** se pretender utilizar um modem de acesso telefónico ou ISDN.



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

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

Microsoft Windows® XP

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

Se seleccionou **Configurar a minha ligação manualmente** no passo 3, avance para o passo 5. Caso contrário, siga as instruções apresentadas no ecrã para concluir a configuração.




NOTA: Se não sabe qual o tipo de ligação a seleccionar, contacte o seu ISP.

- 5 Clique na opção adequada em **Como deseja efectuar a ligação à Internet?** e clique em **Seguinte**.
- 6 Utilize a informação de configuração fornecida pelo seu ISP para concluir a configuração.

Transferir informações para um novo computador

Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

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

Microsoft Windows® XP

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

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



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

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

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

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



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

Para preparar um novo computador para a transferência de ficheiros:

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

Para copiar dados a partir do computador antigo:

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

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

- 7 Clique em **Concluir**.

Para transferir dados para o novo computador:

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

Executar o Assistente de transferência de definições e de ficheiros sem o suporte de dados Sistema operativo

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

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

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

Para copiar dados a partir do computador antigo:

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

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

- 7** Clique em **Concluir**.

Para transferir dados para o novo computador:

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

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

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

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



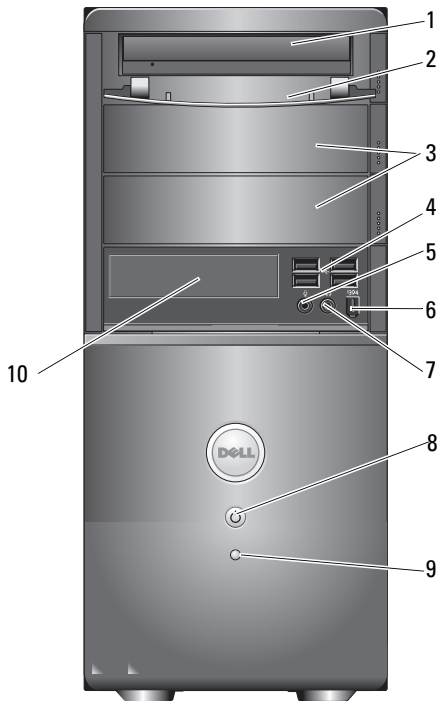
NOTA: Para obter mais informações sobre este procedimento, visite support.dell.com e procure o documento nº 154781 (*What Are The Different Methods To Transfer Files From My Old Computer To My New Dell™ Computer Using the Microsoft® Windows® XP Operating System?* (Quais os diferentes métodos para transferir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



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

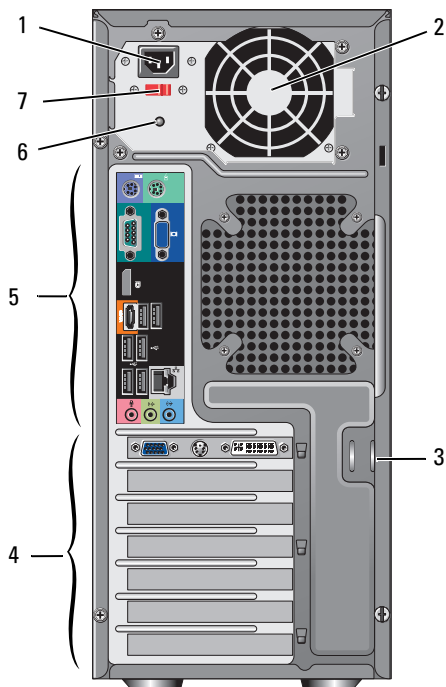
Sobre o computador

Vista anterior do Vostro 420



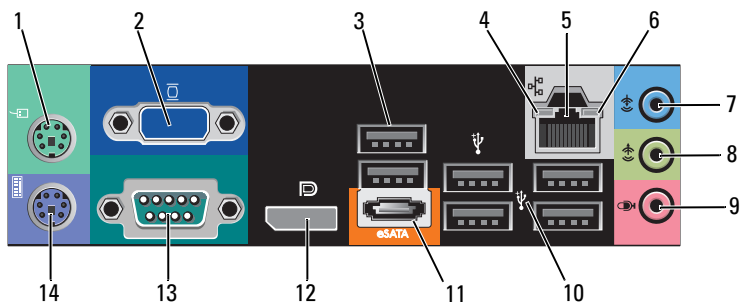
- | | | | |
|---|---|----|--|
| 1 | unidade óptica | 2 | painel anterior do compartimento de unidade (aberto) |
| 3 | compartimentos de unidade óptica opcional (2) | 4 | conectores USB 2.0 (4) |
| 5 | conector de microfone | 6 | conector IEEE 1394 (opcional) |
| 7 | conector dos auscultadores | 8 | botão de alimentação, luz de alimentação |
| 9 | luz de actividade da unidade | 10 | leitor de cartões multimédia (opcional) |

Vista posterior do Vostro 420



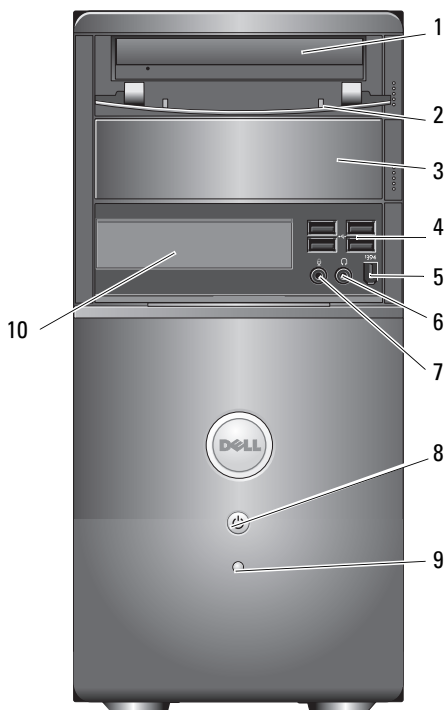
- | | | | |
|---|------------------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | conector do cabo de alimentação | 2 | saída de ar da fonte de alimentação |
| 3 | cabo de segurança/anéis de cadeado | 4 | ranhuras da placa de expansão |
| 5 | conectores do painel posterior | 6 | luz da fonte de alimentação |
| 7 | interruptor de selecção de tensão | | |

Conectores do painel posterior do Vostro 420



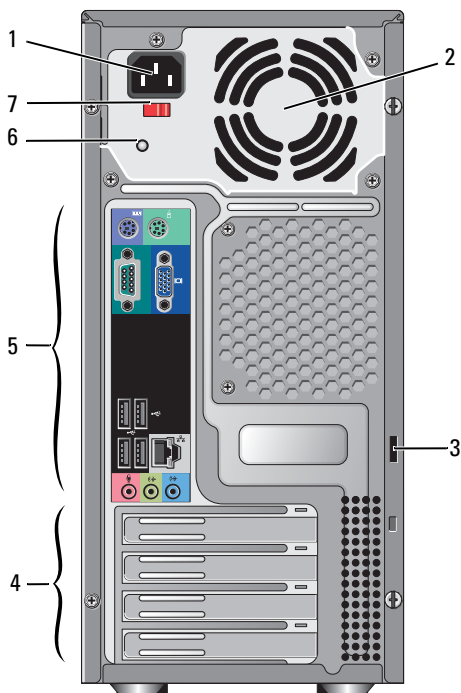
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|-------------------------------|
| 1 | conector de rato PS/2 | 2 | conector VGA |
| 3 | conectores USB 2.0 (2) | 4 | luz de integridade da ligação |
| 5 | conector do adaptador de rede | 6 | luz de actividade da rede |
| 7 | conector de entrada de linha | 8 | conector de saída de linha |
| 9 | conector de microfone | 10 | conectores USB 2.0 (4) |
| 11 | conector eSATA | 12 | porta do ecrã |
| 13 | conector série (9 pinos) | 14 | conector de teclado PS/2 |

Vista anterior do Vostro 220



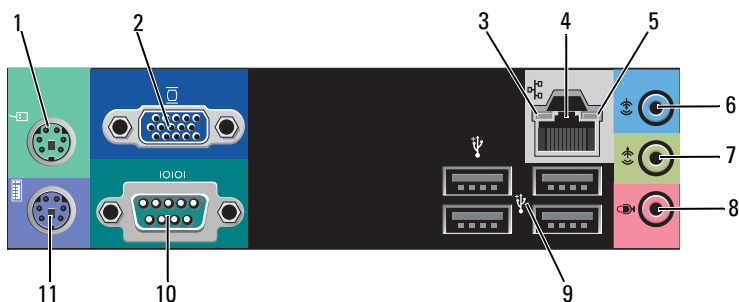
- | | | | |
|---|--|----|--|
| 1 | unidade óptica | 2 | painel anterior do compartimento de unidade (aberto) |
| 3 | compartimento de unidade óptica opcional | 4 | conectores USB 2.0 (4) |
| 5 | conector IEEE 1394 (opcional) | 6 | conector dos auscultadores |
| 7 | conector de microfone | 8 | botão de alimentação, luz de alimentação |
| 9 | luz de actividade da unidade | 10 | leitor de cartões multimédia (opcional) |

Vista posterior do Vostro 220



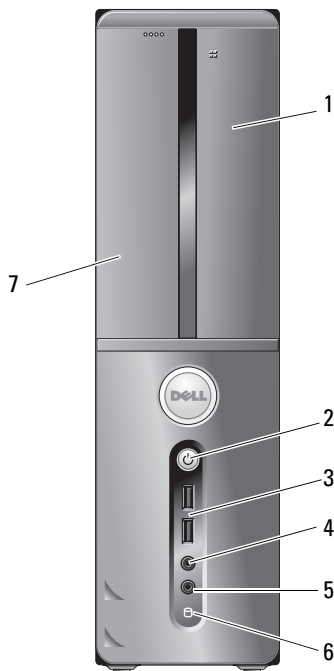
- | | | | |
|---|------------------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | conector do cabo de alimentação | 2 | saída de ar da fonte de alimentação |
| 3 | cabo de segurança/anéis de cadeado | 4 | ranhuras da placa de expansão |
| 5 | conectores do painel posterior | 6 | luz da fonte de alimentação |
| 7 | interruptor de selecção de tensão | | |

Conectores do painel posterior do Vostro 220



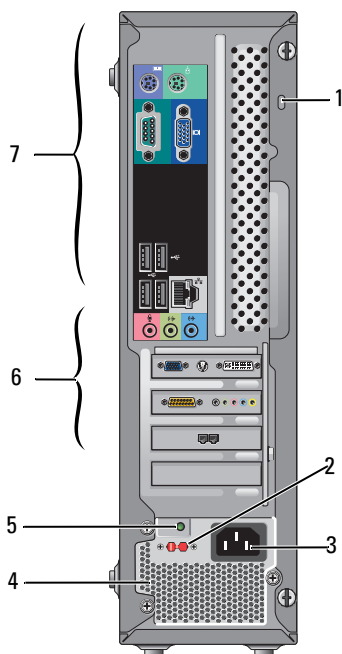
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|-------------------------------|
| 1 | conector de rato PS/2 | 2 | conector VGA |
| 3 | luz de integridade da ligação | 4 | conector do adaptador de rede |
| 5 | luz de actividade da rede | 6 | conector de entrada de linha |
| 7 | conector de saída de linha | 8 | conector de microfone |
| 9 | conectores USB 2.0 (4) | 10 | conector série |
| 11 | conector de teclado PS/2 | | |

Vista anterior do Vostro 220s



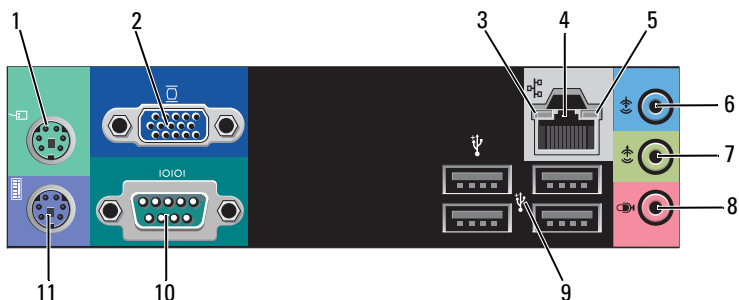
- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | leitor de cartões multimédia (opcional) | 2 | botão de alimentação, luz de alimentação |
| 3 | conectores USB 2.0 (2) | 4 | conector dos auscultadores |
| 5 | conector de microfone | 6 | luz de actividade da unidade |
| 7 | unidade óptica | | |

Vista posterior do Vostro 220s



- | | | | |
|---|------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | cabo de segurança/anéis de cadeado | 2 | interruptor de selecção de tensão |
| 3 | conector de alimentação | 4 | saídas de ar da fonte de alimentação |
| 5 | luz da fonte de alimentação | 6 | ranhuras da placa de expansão |
| 7 | conectores do painel posterior | | |

Conectores do painel posterior do Vostro 220s



- | | | | |
|----|-------------------------------|----|-------------------------------|
| 1 | conector de rato PS/2 | 2 | conector VGA |
| 3 | luz de integridade da ligação | 4 | conector do adaptador de rede |
| 5 | luz de actividade 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 série |
| 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 seleccione a opção para visualizar informações sobre o computador.

Processador

Tipos de processador:

Vostro 420: Processadores Intel® Core™2 Quad e Core™2 Duo

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

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

BUS da parte anterior 800 MHz, 1066 MHz ou 1333 MHz

Informações do sistema

Chipset Intel G45 plus ICH10R

Suporte RAID RAID 0 e 1

Canais DMA 8

Níveis de interrupção 24

Chip BIOS (NVRAM) 8 MB

NIC interface de rede integrada com capacidade de comunicação 10/100/1000 Mbps

Memória

Tipo DDR2 800 MHz SDRAM (capacidade DDR2 667 MHz)


Conectores de memória Vostro 420: quatro
Vostro 220/220s: dois

Módulos de memória suportados 512 MB, 1 GB ou 2 GB

Memória *(continuação)*

Memória mínima 512 MB

Memória máxima 4 GB

 **NOTA:** Graças à arquitectura única do processador Intel Core2 Quad, é necessário incluir a placa de sistema e a fonte de alimentação ao actualizar os processadores.

Vídeo

Tipo:

Integrado Intel GMA X4500HD

Separado suporta apresentações duplas independentes

NOTA: Suporte para a opção de gráficos discreta através da ranhura da placa gráfica PCIe x16.

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

Áudio

Tipo Realtek ALC662 (Áudio de canal 5.1)

Barramento de expansão

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

Velocidade de barramento 133 MB/s (PCI)
Ranhura x1 bidireccional — 500 MB/s (PCI Express)
Ranhura x16 bidireccional — 8 GB/s (PCI Express)
1.5 Gbps e 3.0 Gbps (SATA)
alta velocidade de 480 Mbps, velocidade máxima de 12 Mbps, baixa velocidade de 1.2 Mbps (USB)

Barramento de expansão (continuação)

Cartões 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 de dados do conector (máxima) 32 bits

Cartões PCI Express x1:

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

Cartões PCI Express x16:

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

Unidades

Acessíveis externamente:	<p>Vostro 420:</p> <ul style="list-style-type: none">três unidades de disco ópticas de 5,25 polegadasuma unidade de disquete de 3,5 polegadas ou leitor de cartões multimídia USB (opcional) <p>Vostro 220:</p> <ul style="list-style-type: none">duas unidades de disco ópticas de 5,25 polegadasuma unidade de disquete de 3,5 polegadas ou leitor de cartões multimídia USB (opcional) <p>Vostro 220s:</p> <ul style="list-style-type: none">uma unidade de disco óptica de 5,25 polegadasuma unidade de disquete de 3,5 polegadas ou leitor de cartões multimídia (opcional)
Acessíveis internamente	<p>Vostro 420: um a quatro compartimentos de unidade SATA 3,5 polegadas</p> <p>Vostro 220/220s: um ou dois compartimentos de unidade SATA de 3,5 polegadas</p>

NOTA: Compartimentos de unidade internos e externos acomodam dispositivos com compartimentos padrão de 5,25 e 3,5 polegadas, incluindo dispositivos com HDD e pequenos compartimentos.

Dispositivos disponíveis	<ul style="list-style-type: none">• Unidades de disco rígido SATA de 3,5 polegadas (80 GB a 1 TB, opcional)• DVD SATA, Combinação CD-RW/DVD SATA, DVD+/-RW SATA, Combinação BD SATA (apenas reprodução Blu-Ray), R/W Blu-ray SATA• um leitor de cartões multimídia USB de 3,5 polegadas com Bluetooth®• unidade de disquete USB externa
--------------------------	--

Conectores

Conectores externos:

Vídeo	conector VGA porta do ecrã (apenas no Vostro 420)
Adaptador de rede	conector RJ-45
USB	Compatível com USB 2.0, suporta carga constante de 2.0 A para fornecer energia a dispositivos USB: Vostro 420: dois conectores internos quatro na parte anterior seis na parte posterior Vostro 220: dois conectores internos quatro portas na parte anterior quatro portas na parte posterior Vostro 220s: dois conectores internos duas portas na parte anterior quatro portas na parte posterior
Áudio	suporte de canal 5.1

Conectores da placa do sistema:

Serial ATA	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)
Ventoinha do processador	um conector de 4 pinos
Ventoinha do chassis	um conector de 3 pinos
PCI 2.3	Vostro 420: quatro conectores de 124 pinos Vostro 220/220s: dois conectores de 124 pinos

Conectores (continuação)

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
Controlo do painel frontal	um conector de 10 pinos
USB do painel frontal	Vostro 420/220: dois conectores de 10 pinos Vostro 220s: um conector de 10 pinos
Áudio de alta definição no 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
Alimentação 12V	um conector de 4 pinos
Power (Alimentação)	um conector de 24 pinos

Controlos e luzes

Parte frontal do computador:

Botão de alimentação	botão de premir
Luz de alimentação	luz azul — azul intermitente em estado de suspensão; azul fixo quando ligado luz âmbar — âmbar intermitente indica a ocorrência de um problema de energia detectado pela unidade de fonte de alimentação. Uma luz âmbar fixa quando o computador não arranca indica que a placa de sistema não consegue efectuar a inicialização (consulte "Problemas de energia" na página 57). desligada — O sistema está hibernado, suspenso ou encerrado
Luz de actividade da unidade	luz azul — uma luz azul intermitente indica que o computador está a ler ou a gravar dados no disco rígido SATA ou num CD/DVD.

Controlos e luzes *(continuação)*

Parte posterior do computador:

Luz de integridade da ligação (em adaptador de rede integrado)	luz verde — existe uma boa ligação entre a rede e o computador. desligada (sem luz) — o computador não está a detectar uma ligação física à rede.
Luz de actividade de rede (em adaptador de rede integrado)	luz amarela intermitente

Power (Alimentação)

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 utilizando o valor nominal de potência da fonte de alimentação.
Tensão (consulte as instruções de segurança fornecidas com o seu computador para obter informações importantes sobre a definição da tensão)	Vostro 420: 115/230 VAC, 50/60 Hz, 8A/4A Vostro 220: 115/230 VAC, 50/60 Hz, 7A/4A Vostro 220s: 115/230 VAC, 50/60 Hz, 6A/3A
Bateria de célula tipo moeda	pilha de lítio CR2032 de 3 V

Características físicas

Vostro 420	altura — 41,4 cm largura — 18,3 cm comprimento — 48,2 cm peso — 11 kg – 13,8 kg
Vostro 220	altura — 35,44 cm largura — 16,94 cm comprimento — 42,67 cm peso — 9,8 kg – 10,5 kg
Vostro 220s	altura — 35,4 cm largura — 10 cm comprimento — 41,5 cm peso — 7,98 kg – 8,9 kg

Ambiente

Temperatura:

Funcionamento 10 °C a 35 °C

Armazenamento -40 °C a 65 °C

Humidade relativa 20% a 80% (sem condensação)

Vibração máxima:

Funcionamento entre 5 Hz e 350 Hz a 0,0002 G²/Hz

Armazenamento entre 5 Hz e 500 Hz a 0,001 a 0,01 G²/Hz

Choque máximo:

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

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

Ambiente (continuação)


Altitude:


Funcionamento -15,2 m a 3048 m

Armazenamento -15,2 m a 10.668 m

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

Resolução de problemas

 **ADVERTÊNCIA:** Como forma de protecção contra a possibilidade de choque eléctrico, laceração devido às lâminas em movimento da ventoinha ou outros ferimentos possíveis, desligue sempre o seu computador da tomada eléctrica antes de abrir a tampa.

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

Ferramentas

Luzes de alimentação

A luz do botão de alimentação de duas cores, localizada na parte frontal do computador, acende-se e pisca ou simplesmente continua acesa para indicar os diferentes estados:

- Se a luz de alimentação estiver apagada, o computador está desligado ou não está a receber energia.
- Se a luz de alimentação estiver azul e fixa e o computador não responder, certifique-se de que o monitor está ligado ao computador e à alimentação.
- Se a luz de alimentação estiver azul e intermitente, o computador está no modo de espera. Prima uma tecla, mova o rato ou prima o botão de alimentação para retomar a operação normal. Se a luz de alimentação estiver âmbar e intermitente, o computador está a receber energia eléctrica, um dispositivo como um módulo de memória ou placa gráfica pode estar avariado ou incorrectamente instalado.
- Se a luz de alimentação estiver âmbar e fixa, pode haver um problema de alimentação ou uma avaria num dispositivo interno.

Códigos de sinais sonoros

O computador pode emitir uma série de sinais sonoros durante o arranque se o monitor não conseguir apresentar erros ou problemas. Esta série de sinais sonoros, denominada código de sinais sonoros, identifica um problema. Um possível código de sinais sonoros consiste em três sinais sonoros curtos. Este código de sinais sonoros indica que o computador encontrou uma possível falha na placa de sistema.

Se o computador emitir um sinal sonoro durante o arranque:

- 1 Anote o código de sinais sonoros.
- 2 Execute o Dell Diagnostics para identificar uma causa mais grave do problema (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

Código (sinais sonoros curtos e repetitivos)	Descrição	Solução sugerida
1	Falha na soma de verificação do BIOS. Possível falha da placa de sistema.	Contacte a Dell.
2	Não foram detectados módulos de memória	<ol style="list-style-type: none">1 Se tiver dois ou mais módulos de memória instalados, retire os módulos, instale novamente um módulo (consulte o <i>Manual de serviço</i> em support.dell.com) e, em seguida, reinicie o computador. Se o computador iniciar normalmente, instale novamente um módulo adicional. Continue até ter identificado o módulo avariado ou até que todos os módulos reinstalados não apresentem mais erros.2 Se disponível, instale no computador uma memória que esteja a funcionar correctamente e que seja do mesmo tipo (consulte o <i>Manual de serviço</i> em support.dell.com).3 Se o problema persistir, contacte a Dell.
3	Possível falha da placa de sistema	Contacte a Dell.

Código (sinais sonoros curtos e repetitivos)	Descrição	Solução sugerida
4	Falha de leitura/escrita da RAM	<p>1 Certifique-se de que não existe qualquer requisito de colocação do módulo de memória/conector de memória (consulte o <i>Manual de serviço</i> em support.dell.com).</p> <p>2 Verifique se os módulos de memória que está a instalar são compatíveis com o seu computador (consulte o <i>Manual de serviço</i> em support.dell.com).</p> <p>3 Se o problema persistir, contacte a Dell.</p>
5	Falha no relógio de tempo real. Possível falha da bateria ou da placa de sistema.	<p>1 Substitua a pilha (consulte o <i>Manual de serviço</i> em support.dell.com).</p> <p>2 Se o problema persistir, contacte a Dell.</p>
6	Falha no teste do BIOS de vídeo	Contacte a Dell.
7	Falha no teste de cache da CPU	Contacte a Dell.

Mensagens de erro



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

Se a mensagem não estiver listada, consulte a documentação do sistema operativo ou do programa que estava a executar quando a mensagem surgiu.

AUXILIARY DEVICE FAILURE (FALHA NO DISPOSITIVO AUXILIAR) — A mesa sensível ao toque ou o rato externo podem estar com alguma falha. No caso de um rato externo, verifique a ligação do cabo. Active a opção **Pointing Device** (Dispositivo apontador) no programa de configuração do sistema. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações. Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 82).

BAD COMMAND OR FILE NAME (COMANDO OU NOME DE FICHEIRO INCORRECTO) —

Certifique-se de que escreveu o comando correctamente, que colocou os espaços no local adequado e que utilizou o nome do caminho correcto.

CACHE DISABLED DUE TO FAILURE (CACHE DESACTIVADA DEVIDO A FALHA) — A cache primária interna do microprocessador falhou. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 82).

CD DRIVE CONTROLLER FAILURE (FALHA NO CONTROLADOR DA UNIDADE DE CD) — A unidade de CD não responde aos comandos do computador.

DATA ERROR (ERRO DE DADOS) — A unidade de disco rígido não lê os dados.

DECREASING AVAILABLE MEMORY (DIMINUIÇÃO DA MEMÓRIA DISPONÍVEL) —

Um ou mais módulos de memória podem estar avariados ou incorrectamente instalados. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, substitua-os. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

DISK C: FAILED INITIALIZATION (FALHA NA INICIAÇÃO DO DISCO C:) — Falha na iniciação da unidade de disco rígido. Execute os testes da unidade de disco rígido no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

DRIVE NOT READY (UNIDADE NÃO PREPARADA) — A operação requer uma unidade de disco rígido no compartimento antes de poder continuar. Instale uma unidade de disco rígido no respectivo compartimento. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

ERROR READING PCMCIA CARD (ERRO NA LEITURA DA PLACA PCMCIA) — O computador não consegue identificar a ExpressCard. Volte a introduzir a placa ou experimente outra placa. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

EXTENDED MEMORY SIZE HAS CHANGED (TAMANHO DA MEMÓRIA ALARGADA ALTERADO) — A quantidade de memória gravada em memória não-volátil (NVRAM) não corresponde à memória instalada no computador. Reinicie o computador. Se o erro aparecer novamente, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 82).

THE FILE BEING COPIED IS TOO LARGE FOR THE DESTINATION DRIVE (O FICHEIRO QUE ESTÁ A SER COPIADO É DEMASIADO GRANDE PARA A UNIDADE DE DESTINO) — O ficheiro que está a tentar copiar é demasiado grande para caber no disco ou o disco está cheio. Tente copiar o ficheiro para um disco diferente, ou utilize um disco com maior capacidade.

UM NOME DE FICHEIRO NÃO PODE CONTER OS SEGUINTE CARACTERES: \ / : * ? " < > | — Não utilize estes caracteres nos nomes de ficheiros.

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

GENERAL FAILURE (FALHA GERAL) — O sistema operativo não consegue executar o comando. A mensagem é geralmente seguida por informações específicas—por exemplo, Printer out of paper (**Impressora sem papel**). Tome a medida apropriada.

HARD-DISK DRIVE CONFIGURATION ERROR (ERRO DE CONFIGURAÇÃO DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — O computador não consegue identificar o tipo de unidade. Encerre o computador, retire a unidade de disco rígido (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com) e inicie o computador a partir de um CD. Em seguida, encerre o computador, instale novamente o disco rígido e reinicie o computador. Execute os testes da unidade de disco rígido no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

HARD-DISK DRIVE CONTROLLER FAILURE 0 (FALHA 0 DO CONTROLADOR DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — A unidade de disco rígido não responde aos comandos do computador. Encerre o computador, retire a unidade de disco rígido (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com) e inicie o computador a partir de um CD. Em seguida, encerre o computador, instale novamente o disco rígido e reinicie o computador. Se o problema persistir, experimente outra unidade. Execute os testes da unidade de disco rígido no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

HARD-DISK DRIVE FAILURE (FALHA NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — A unidade de disco rígido não responde aos comandos do computador. Encerre o computador, retire a unidade de disco rígido (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com) e inicie o computador a partir de um CD. Em seguida, encerre o computador, instale novamente o disco rígido e reinicie o computador. Se o problema persistir, experimente outra unidade. Execute os testes da unidade de disco rígido no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (FALHA DE LEITURA NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — A unidade de disco rígido pode estar avariada. Encerre o computador, retire a unidade de disco rígido (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com) e inicie o computador a partir de um CD. Em seguida, encerre o computador, instale novamente o disco rígido e reinicie o computador. Se o problema persistir, experimente outra unidade. Execute os testes da unidade de disco rígido no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

INSERT BOOTABLE MEDIA (INTRODUZA UM SUPORTE MULTIMÉDIA INICIÁVEL) —

O sistema operativo está a tentar iniciar a partir de um suporte multimédia não iniciável, como uma disquete ou um CD. Introduza um suporte multimédia iniciável.

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

KEYBOARD CLOCK LINE FAILURE (FALHA NA LINHA DE RELÓGIO DO TECLADO) —

No caso de teclados externos, verifique a ligação do cabo. Execute o teste do controlador do teclado no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

KEYBOARD CONTROLLER FAILURE (FALHA NO CONTROLADOR DO TECLADO) — No caso de teclados externos, verifique a ligação do cabo. Reinicie o computador e evite tocar no teclado ou no rato durante a rotina de arranque. Execute o teste do controlador do teclado no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

KEYBOARD DATA LINE FAILURE (FALHA NA LINHA DE DADOS DO TECLADO) — No caso de teclados externos, verifique a ligação do cabo. Execute o teste do controlador do teclado no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

KEYBOARD STUCK KEY FAILURE (FALHA DE TECLA PRESA NO TECLADO) — No caso de teclados externos ou teclados numéricos, verifique a ligação do cabo. Reinicie o computador e evite tocar no teclado ou nas teclas durante a rotina de arranque. Execute o teste de tecla presa no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

LICENSED CONTENT IS NOT ACCESSIBLE IN MEDIADIRECT (CONTEÚDOS AUTORIZADOS NÃO ACESSÍVEIS NO MEDIADIRECT) — O Dell™ MediaDirect™ não consegue verificar as restrições de Digital Rights Management (DRM) no ficheiro. Assim, o ficheiro não pode ser reproduzido (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

MEMORY ADDRESS LINE FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA NA LINHA DE ENDEREÇO DA MEMÓRIA NO ENDEREÇO, O VALOR LIDO É DIFERENTE DO VALOR ESPERADO) — Um módulo de memória pode estar avariado ou incorrectamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, substitua-os. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

MEMORY ALLOCATION ERROR (ERRO NA DISTRIBUIÇÃO DA MEMÓRIA) — O software que está a tentar executar entra em conflito com o sistema operativo, com outro programa ou utilitário. Encerre o computador, aguarde 30 segundos e reinicie-o. Tente executar novamente o programa. 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 DA MEMÓRIA NO ENDEREÇO, O VALOR LIDO É DIFERENTE DO VALOR ESPERADO) — Um módulo de memória pode estar avariado ou incorrectamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, substitua-os. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

MEMORY DOUBLE WORD LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA NA LÓGICA DE PALAVRA DUPLA DA MEMÓRIA NO ENDEREÇO, O VALOR LIDO É DIFERENTE DO VALOR ESPERADO) — Um módulo de memória pode estar avariado ou incorrectamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, substitua-os. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

MEMORY ODD/EVEN LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA LÓGICA DE PARIDADE NA MEMÓRIA NO ENDEREÇO, O VALOR LIDO É DIFERENTE DO VALOR ESPERADO) — Um módulo de memória pode estar avariado ou incorrectamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, substitua-os. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

MEMORY WRITE/READ FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA DE ESCRITA/LEITURA DA MEMÓRIA NO ENDEREÇO, O VALOR LIDO É DIFERENTE DO VALOR ESPERADO) — Um módulo de memória pode estar avariado ou incorrectamente instalado. Reinstale os módulos de memória e, se necessário, substitua-os. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NENHUM DISPOSITIVO DE ARRANQUE DISPONÍVEL) — O computador não consegue encontrar a unidade de disco rígido. Se a unidade de disco rígido for o seu dispositivo de arranque, certifique-se de que a unidade está instalada, correctamente encaixada e particionada como um dispositivo de arranque.

NO BOOT SECTOR ON HARD DRIVE (NENHUM SECTOR DE ARRANQUE NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — O sistema operativo pode estar corrompido. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 82).

NO TIMER TICK INTERRUPT (SEM INTERRUPTÃO DO TEMPORIZADOR) — Um chip na placa de sistema pode estar avariado. Execute os testes de definição do sistema no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

MEMÓRIA OU RECURSOS INSUFICIENTES. ENCERRE ALGUNS PROGRAMAS E TENTE NOVAMENTE — Tem demasiados programas abertos. Feche todas as janelas e abra o programa que deseja utilizar.


OPERATING SYSTEM NOT FOUND (SISTEMA OPERATIVO NÃO ENCONTRADO) —

Instale novamente o disco rígido (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com). Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 82).

OPTIONAL ROM BAD CHECKSUM (SOMA DE VERIFICAÇÃO INCORRECTA DA ROM OPCIONAL) — Falha da ROM opcional. Contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 82).

A REQUIRED .DLL FILE WAS NOT FOUND (UM FICHEIRO .DLL NECESSÁRIO NÃO FOI ENCONTRADO) — O programa que está a tentar abrir não apresenta um ficheiro essencial. Remova e, em seguida, reinstale o programa.

Microsoft® Windows Vista®:

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

Microsoft Windows® XP:

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

SECTOR NOT FOUND (SECTOR NÃO ENCONTRADO) — O sistema operativo não consegue localizar um sector na unidade de disco rígido. Pode ter um sector avariado ou a FAT corrompida na unidade de disco rígido. Execute o utilitário de verificação de erros do Windows para verificar a estrutura do ficheiro na unidade de disco rígido. Consulte a Ajuda e suporte do Windows para obter instruções (clique em **Iniciar** → **Ajuda e suporte**). Se um grande número de sectores estiver avariado, efectue uma cópia de segurança dos dados (se possível) e volte a formatar a unidade de disco rígido.

SEEK ERROR (ERRO DE PROCURA) — O sistema operativo não consegue encontrar um caminho específico na unidade de disco rígido.

SHUTDOWN FAILURE (FALHA AO ENCERRAR) — Um chip na placa de sistema pode estar avariado. Execute os testes de definição do sistema no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

TIME-OF-DAY CLOCK LOST POWER (O RELÓGIO PERDEU ENERGIA) — As definições de configuração do sistema estão corrompidas. Ligue o computador a uma tomada eléctrica para carregar a bateria. Se o problema persistir, tente restaurar os dados entrando no programa de configuração do sistema e, em seguida, feche o programa (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com). Se a mensagem aparecer novamente, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 82).

TIME-OF-DAY CLOCK STOPPED (O RELÓGIO PAROU) — A bateria de reserva que suporta as definições de configuração do sistema pode necessitar de ser recarregada. Ligue o computador a uma tomada eléctrica para carregar a bateria. Se o problema persistir, contacte a Dell (consulte "Contactar a Dell" na página 82).

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 armazenadas no programa de configuração do sistema não correspondem ao relógio do sistema. Corrija as definições para as opções **Date** (Data) e **Time** (Hora). Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para mais informações.

TIMER CHIP COUNTER 2 FAILED (FALHA NO CONTADOR 2 DO CHIP DO TEMPORIZADOR) — Um chip na placa de sistema pode estar avariado. Execute os testes de definição do sistema no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

UNEXPECTED INTERRUPT IN PROTECTED MODE (INTERRUPÇÃO INESPERADA NO MODO PROTEGIDO) — O controlador do teclado pode estar avariado ou um módulo de memória pode estar solto. Execute os testes da memória do sistema e o teste do controlador do teclado no Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

X:\ NÃO ESTÁ ACESSÍVEL. O DISPOSITIVO NÃO ESTÁ PREPARADO — Introduza um disco na unidade e tente novamente.

WARNING: BATTERY IS CRITICALLY LOW (AVISO: A BATERIA ESTÁ MUITO FRACA) — A bateria está a ficar sem carga. Substitua a bateria ou ligue o computador a uma tomada eléctrica; caso contrário, active o modo de hibernação ou encerre o computador.

Mensagens do sistema



NOTA: Se a mensagem recebida não aparecer na tabela, consulte a documentação do sistema operativo ou do programa que estava em execução no momento em que a mensagem foi apresentada

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 RESOLUÇÃO DESSE PROBLEMA, ANOTE O PONTO DE VERIFICAÇÃO E ENTRE EM CONTACTO COM O SUPORTE TÉCNICO DA DELL) — O computador não conseguiu concluir a rotina de iniciação três vezes consecutivas por causa do mesmo erro (consulte "Contactar a Dell" na página 82 para obter assistência).

CMOS CHECKSUM ERROR (ERRO DE SOMA DE VERIFICAÇÃO DO CMOS) —

Possível falha na placa do sistema ou bateria fraca do RTC (relógio de tempo real). Substitua a bateria. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com ou "Contactar a Dell" na página 82 para obter assistência.

CPU FAN FAILURE (FALHA NA VENTONINHA DA CPU) — Falha na ventoinha do processador. Substitua a ventoinha do processador. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com.

HARD-DISK DRIVE FAILURE (FALHA NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — Possível falha do disco rígido durante o POST do disco rígido. Verifique os cabos, troque os discos rígidos ou consulte "Contactar a Dell" na página 82 para obter assistência.

HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (FALHA DE LEITURA NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — Possível falha do disco rígido durante o teste de iniciação do disco rígido (consulte "Contactar a Dell" na página 82 para obter assistência).

KEYBOARD FAILURE (FALHA NO TECLADO) — Falha no teclado ou o cabo do teclado está solto.

NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NENHUM DISPOSITIVO DE ARRANQUE DISPONÍVEL) — Nenhuma partição de arranque no disco rígido, o cabo do disco rígido está solto ou não existe um dispositivo de arranque.

- Se a unidade de disco rígido for o dispositivo de arranque, certifique-se de que os cabos estão ligados e de que a unidade está instalada correctamente e particionada como um dispositivo de arranque.
- Aceda à configuração do sistema e certifique-se de que as informações da sequência de arranque estão correctas (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).

NO TIMER TICK INTERRUPT (SEM INTERRUPTÃO DO TEMPORIZADOR) — Um chip na placa do sistema pode estar avariado ou pode haver uma falha na placa do sistema (consulte "Contactar a Dell" na página 82 para obter assistência).

USB OVER CURRENT ERROR (ERRO DE SOBRECARGA DO DISPOSITIVO USB) —

Desligue o dispositivo USB. Utilize 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 AUTOMONITORIZAÇÃO DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO REPORTOU QUE UM PARÂMETRO ULTRAPASSOU O SEU INTERVALO DE OPERAÇÃO NORMAL. A DELL RECOMENDA QUE FAÇA CÓPIAS DE SEGURANÇA REGULARES DOS SEUS DADOS. UM PARÂMETRO FORA DO INTERVALO PODE INDICAR OU NÃO UM POTENCIAL PROBLEMA DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO). — Erro de S.M.A.R.T, possível falha do disco rígido. Esta funcionalidade pode ser activada ou desactivada na configuração do BIOS.

Resolução de problemas de software e hardware

Se um dispositivo não for detectado durante a configuração do sistema operativo, ou se for detectado mas estiver incorrectamente configurado, pode utilizar a Resolução de problemas de hardware para resolver a incompatibilidade.

Para iniciar a Resolução de problemas de hardware:

Windows Vista:

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

Windows XP:

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

Dell Diagnostics



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

Quando utilizar o Dell Diagnostics

Se o computador apresentar um problema, efectue as verificações em Bloqueios e problemas de software (consulte "Bloqueios e problemas de software" na página 60) e execute o Dell Diagnostics antes de contactar o apoio técnico da Dell.

É recomendável que imprima estes procedimentos antes de começar.



AVISO: O Dell Diagnostics funciona apenas em computadores Dell.



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

Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com para rever as informações de configuração do computador e certifique-se de que o dispositivo que pretende testar é apresentado no programa de configuração do sistema e está activo.

Inicie o Dell Diagnostics a partir da unidade de disco rígido ou a partir do suporte de dados *Drivers and Utilities* da Dell.

Iniciar o Dell Diagnostics a partir da unidade de disco rígido



NOTA: Se o computador não apresentar imagens no ecrã, consulte "Contactar a Dell" na página 82.

- 1 Certifique-se de que o computador está ligado a uma tomada eléctrica que esteja a funcionar correctamente.
- 2 Ligue (ou reinicie) o computador.
- 3 Quando o logótipo DELL™ aparecer, prima <F12> imediatamente. Selecciona **Diagnostics** (diagnóstico) no menu Iniciar e prima <Enter>.



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



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

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

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

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

Quando logótipo DELL aparecer, prima <F12> imediatamente.



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



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

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

Sugestões para resolução de problemas

Siga estas sugestões quando estiver a solucionar problemas do computador:

- Se adicionou ou removeu uma peça antes de o problema ter iniciado, reveja os procedimentos de instalação e certifique-se de que a peça está correctamente instalada (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).
- Se um dispositivo não funcionar, certifique-se de que está ligado correctamente.
- Se aparecer alguma mensagem no ecrã, anote-a exactamente como ela aparece no ecrã. Esta mensagem pode ajudar a equipa de apoio técnico a diagnosticar e a resolver o(s) problema(s).
- Se aparecer alguma mensagem de erro num programa, consulte a documentação correspondente.



NOTA: Os procedimentos descritos neste documento foram escritos para a visualização padrão do Windows, portanto podem não se aplicar caso o computador Dell esteja configurado para o modo de visualização clássica do Windows.

Problemas de energia



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

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

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

- Certifique-se de que o cabo de alimentação principal e o cabo do painel frontal estão correctamente ligados à placa de sistema (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).

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

- Certifique-se de que o monitor está ligado ao computador e à alimentação.
- Se o monitor estiver ligado a ambos, consulte "Códigos de sinais sonoros" na página 44.

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

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

- Retire e, em seguida, instale novamente todos os módulos de memória (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).
- Retire e, em seguida, instale novamente todas as placas de expansão, incluindo placas gráficas (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).

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

- Certifique-se de que o cabo de alimentação do processador está correctamente ligado ao conector de alimentação da placa de sistema (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).
- Certifique-se de que o cabo de alimentação principal e o cabo do painel frontal estão correctamente ligados ao conector da placa de sistema (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).

ELIMINAR INTERFERÊNCIAS. — Algumas causas de interferência possíveis são:

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

Problemas de memória



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

SE RECEBER UMA MENSAGEM DE MEMÓRIA INSUFICIENTE —

- Guarde e feche todos os ficheiros e feche os programas que estiverem abertos, mas que não estão a ser utilizados, verificando se tal é suficiente para resolver o problema.
- Verifique os requisitos mínimos de memória na documentação do software. Se for necessário, instale memória adicional (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).
- Volte a instalar os módulos de memória (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com) para se certificar de que o computador está a comunicar correctamente com a memória.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

SE DETECTAR OUTROS PROBLEMAS DE MEMÓRIA —

- Volte a instalar os módulos de memória (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com) para se certificar de que o computador está a comunicar correctamente com a memória.
- Certifique-se de que está a seguir as directrizes de instalação da memória (consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com).
- Certifique-se de que a memória em utilização é compatível com o computador. Para mais informações sobre o tipo de memória suportada pelo computador, consulte "Memória" na página 33.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" na página 55).

Bloqueios e problemas de software



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

O computador não arranca

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

O computador deixa de responder



AVISO: Pode perder dados se não conseguir encerrar o sistema operativo.

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se não obtiver resposta ao pressionar uma tecla no teclado ou ao mover o rato, pressione sem soltar o botão de alimentação durante pelo menos 8 a 10 segundos (até o computador se desligar) e, em seguida, reinicie o computador.

Um programa pára de responder

TERMINE O PROGRAMA —

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

Um programa falha repetidamente



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


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

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

EXECUTE O ASSISTENTE DE COMPATIBILIDADE DE PROGRAMAS —

Windows Vista:

O Assistente de compatibilidade de programas configura um programa para que possa ser executado num ambiente diferente do ambiente do sistema operativo Windows Vista.

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

Windows XP:

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

- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Assistente de compatibilidade de programas** → **Seguinte**.
- 2 Siga as instruções do ecrã.

É apresentado um ecrã azul

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se não obtiver resposta ao pressionar uma tecla no teclado ou ao mover o rato, pressione sem soltar o botão de alimentação durante pelo menos 8 a 10 segundos (até o computador se desligar) e, em seguida, reinicie o computador.

Outros problemas de software

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

- Certifique-se de que o programa é compatível com o sistema operativo instalado no seu computador.
- Certifique-se de que o computador dispõe dos requisitos mínimos de hardware necessários para executar o software. Para obter mais informações, consulte a documentação do software.

- Certifique-se de que o programa está instalado e configurado correctamente.
- Certifique-se de que os controladores de dispositivo não estão a entrar em conflito com o programa.
- Se necessário, desinstale e volte a instalar o programa.

FAÇA IMEDIATAMENTE CÓPIAS DE SEGURANÇA DOS SEUS FICHEIROS


- Utilize um programa antivírus para verificar o disco rígido, as disquetes, os CDs ou DVDs
- Guarde e feche todos os ficheiros ou programas abertos e desligue o seu computador através do menu Iniciar

Serviço de Actualização Técnica da Dell


O serviço de Actualização Técnica da Dell proporciona notificações pró-activas por e-mail das actualizações do software e hardware para o seu computador. Este serviço é gratuito e pode ser personalizado de acordo com o conteúdo, formato e frequência de recepção das notificações.

Para se inscrever no serviço Actualização Técnica da Dell, vá a support.dell.com/technicalupdate.

Utilitário de suporte Dell

O Utilitário de suporte Dell está instalado no seu computador e está disponível a partir do ícone Dell Support (Suporte Dell), , na barra de tarefas ou a partir do botão **Iniciar**. Utilize este utilitário de suporte para obter informações de auto-apoio, actualizações de software e para efectuar verificações de integridade do ambiente informático.

Aceder ao Utilitário de suporte Dell

Aceda ao Utilitário de suporte Dell a partir do ícone  na barra de tarefas ou a partir do menu **Iniciar**.


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

- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Dell Support (Suporte Dell)** → **Dell Support Settings (Definições do Suporte Dell)**.
- 2 Certifique-se de que a opção **Mostrar ícone na barra de tarefas** está marcada.




NOTA: Se o Utilitário de suporte Dell não estiver disponível no menu **Iniciar**, aceda a support.dell.com e transfira o software.

O Utilitário de suporte Dell está personalizado para o seu ambiente informático.


O ícone  na barra de tarefas funciona de forma diferente quando se clica uma vez, quando se faz duplo clique ou quando se clica com o botão direito do rato sobre o mesmo.

Clicar no ícone Suporte Dell

Clique ou clique com o botão direito do rato no ícone  para efectuar as seguintes tarefas:

- Verificar o seu ambiente informático.
- Visualizar as definições do Utilitário de suporte Dell.
- Aceder ao ficheiro de ajuda do Utilitário de suporte Dell.
- Visualizar as perguntas mais frequentes.
- Aprender mais sobre o Utilitário de suporte Dell.
- Desactivar o Utilitário de suporte Dell.

Fazer duplo clique no ícone Suporte Dell

Faça duplo clique no ícone  para verificar manualmente o seu ambiente informático, visualizar as perguntas mais frequentes, aceder ao ficheiro de ajuda do Utilitário de suporte Dell e visualizar as definições do Suporte Dell.

Para obter mais informações sobre o Utilitário de suporte Dell, clique no ponto de interrogação (?) na parte superior do ecrã **Suporte Dell**[™].


Reinstalar o software

Controladores

Identificar controladores

Se detectar algum problema com qualquer dispositivo, identifique se o controlador é a fonte do problema e, se necessário, actualize o controlador.

Microsoft® Windows Vista®:

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



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

Microsoft Windows® XP:

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Painel de controlo**.
- 2 Em **Seleccione uma categoria**, clique em **Desempenho e manutenção** e clique em **Sistema**.
- 3 Na janela **Propriedades do sistema**, clique no separador **Hardware** e clique em **Gestor de dispositivos**.

Percorra a lista para ver se algum dispositivo tem um ponto de exclamação (um círculo amarelo com um [!]) no ícone do dispositivo.

Se existir um ponto de exclamação junto do nome do dispositivo, pode necessitar de reinstalar o controlador ou de instalar um novo controlador (consulte "Reinstalar controladores e utilitários" na página 66).


Reinstalar controladores e utilitários



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

Voltar para uma versão anterior do controlador do dispositivo

Windows Vista:

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



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

- 3 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo controlador foi instalado e clique em **Propriedades**
- 4 Clique no separador **Controladores** → **Recuperar controlador**.

Windows XP:

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

Se a opção Recuperação de controladores de dispositivo não resolver o problema, utilize o Restauo do sistema (consulte "Restaurar o sistema operativo" na página 69) para repor o computador para o estado de funcionamento anterior à instalação do novo controlador.


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

Se a opção Recuperação de controladores de dispositivo ou Restauo do sistema (consulte "Restaurar o sistema operativo" na página 69) não resolver o problema, reinstale o controlador a partir do suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários).

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

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


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

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

- 3 Quando a janela **Assistente InstallShield Concluído** aparecer, retire o suporte de dados *Drivers and Utilities* e clique em **Concluir** para reiniciar o computador.

- 4 Quando visualizar o ambiente de trabalho do Windows, volte a inserir o suporte de dados *Drivers and Utilities*.

- 5 No ecrã **Welcome Dell System Owner** (Bem-vindo proprietário do sistema Dell), clique em **Next** (Seguinte).

 **NOTA:** O programa *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) apresenta os controladores apenas para o hardware que foi previamente instalado no seu computador. Se instalou hardware adicional, os controladores para o novo hardware podem não ser apresentados. Se esses controladores não forem apresentados, saia do programa *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários). Para obter informações sobre os controladores, consulte a documentação fornecida com o dispositivo.

Aparece uma mensagem informando que o suporte *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) está a detectar hardware no computador.


Os controladores que estão a ser utilizados pelo computador são automaticamente apresentados na janela **My Drivers—The Resource CD has identified these components in your system** (Os meus controladores — O Resource CD identificou esses componentes no sistema).

- 6 Clique no controlador que pretende reinstalar e siga as instruções apresentadas no ecrã.

Se um determinado controlador não estiver listado, esse controlador não é solicitado pelo sistema operativo.

Reinstalação manual dos controladores

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

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



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

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

Restaurar o sistema operativo

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

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

Utilizar a opção Restauo do sistema do Microsoft® Windows®

Os sistemas operativos Windows fornecem uma opção de Restauo do sistema que permite retornar o computador para o estado operativo (sem afectar os ficheiros de dados), se as alterações no hardware, software ou outras configurações do sistema tiverem deixado o computador num estado operativo indesejável. Todas as alterações que a opção Restauo do sistema efectuar no computador são completamente reversíveis.



AVISO: Efectue cópias de segurança regulares dos seus ficheiros de dados. O Restauo do sistema não monitoriza nem recupera ficheiros de dados.





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



NOTA: Defina o seu computador Dell™ para a visualização clássica do Windows.


Iniciar a opção Restauro do sistema

Windows Vista:


- 1 Clique em **Iniciar** .
- 2 Na caixa Iniciar pesquisa, introduza **Restauro do sistema** e prima <Enter>.
 **NOTA:** A janela **Controlo das contas de utilizador** pode aparecer. Se for um administrador do computador, clique em **Continuar**; caso contrário, entre em contacto com o administrador para continuar com a acção desejada.
- 3 Clique em **Seguinte** e siga as restantes solicitações apresentadas no ecrã.

Na eventualidade do Restauro do sistema não resolver o problema, pode anular o último restauro do sistema (consulte "Como anular o último restauro do sistema" na página 70).


Windows XP:

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

Como anular o último restauro do sistema

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

Windows Vista:

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

Windows XP:

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

Activar restauro do sistema



NOTA: O Windows Vista não desactiva o Restauro do sistema, independentemente de haver pouco espaço em disco. Assim, os passos abaixo aplicam-se apenas ao Windows XP.

Se voltar a instalar o Windows XP com menos de 200 MB de espaço livre em disco, o Restauro do sistema será desactivado automaticamente.

Para ver se o Restauro do sistema está activado:

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Painel de controlo**→ **Desempenho e manutenção**→ **Sistema**.
- 2 Clique no separador **Restauro do sistema** e certifique-se de que a opção **Desactivar o restauro do sistema** está desmarcada.

Utilizar o Dell™ Factory Image Restore





AVISO: O Dell Factory Image Restore elimina permanentemente todos os dados do disco rígido e remove todos os programas ou controladores instalados depois de o computador ter sido recebido. Se possível, faça cópias de segurança dos dados antes de utilizar essas opções. Utilize o Dell Factory Image Restore apenas se o Restauro do sistema não tiver solucionado o problema do sistema operativo.



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

Utilize o Dell Factory Image Restore (Windows Vista) apenas como último recurso para restaurar o seu sistema operativo. Estas opções restauram o disco rígido para o estado de funcionamento em que se encontrava quando o computador foi adquirido. Todos os programas ou ficheiros adicionados desde que recebeu o computador—incluindo ficheiros de dados—são eliminados permanentemente do disco rígido. Os ficheiros de dados incluem documentos, folhas de cálculo, mensagens de correio electrónico, fotografias digitais e ficheiros de música, entre outros. Se possível, efectue cópias de segurança de todos os dados antes de utilizar o Factory Image Restore.

Dell Factory Image Restore (apenas Windows Vista)

- 1 Ligue o computador. Quando o logótipo Dell aparecer, prima <F8> várias vezes para aceder à janela de opções de arranque avançadas do Vista.
 - 2 Selecciona **Reparar o seu Computador**.
A janela de opções de recuperação do sistema será apresentada.
 - 3 Selecciona um esquema de teclado e clique em **Seguinte**.
 - 4 Para aceder às opções de restauro, inicie sessão como utilizador local. Para aceder à linha de comandos, introduza `administrator` (`administrador`) no campo Nome de utilizador e, em seguida, clique em **OK**.
 - 5 Clique em **Dell Factory Image Restore**.
 **NOTA:** Dependendo da sua configuração, pode seleccionar **Dell Factory Tools** (Ferramentas do Dell Factory) e depois **Dell Factory Image Restore**.
 - 6 No ecrã de boas-vindas do Dell Factory Image Restore, clique em **Next** (Seguinte).
O ecrã Confirm Data Deletion (Confirmar eliminação de dados) será apresentado.
-  **AVISO:** Se não pretender continuar a utilizar o Factory Image Restore, clique em **Cancel** (Cancelar).
- 7 Clique na caixa de verificação para confirmar que pretende continuar a reformatar o disco rígido e a restaurar o software do sistema para o estado de fábrica e, em seguida, clique em **Next** (Seguinte).
O processo de restauro é iniciado e pode demorar 5 minutos ou mais para ser concluído. Aparece uma mensagem quando o sistema operativo e as aplicações instaladas de fábrica forem restaurados para o estado de fábrica.
 - 8 Clique em **Finish** (Concluir) para reiniciar o computador.

Como utilizar o suporte de dados Sistema operativo

Antes de começar

Se estiver a considerar reinstalar o sistema operativo Windows para corrigir um problema com um controlador recentemente instalado, tente utilizar primeiro a opção de recuperação dos controladores de dispositivos do Windows. Consulte "Voltar para uma versão anterior do controlador do dispositivo" na página 66. Se a funcionalidade Recuperação de controladores de dispositivo não solucionar o problema, utilize o Restauro do sistema do Microsoft Windows para que o sistema operativo volte ao estado de funcionamento em que estava antes de ter instalado o novo controlador do dispositivo. Consulte "Utilizar a opção Restauro do sistema do Microsoft® Windows®" na página 69.



AVISO: Antes de efectuar a instalação, efectue uma cópia de segurança de todos os ficheiros de dados existentes na unidade de disco rígido principal. Para configurações convencionais de disco rígido, o disco rígido principal é a primeira unidade detectada pelo computador.

Para reinstalar o Windows, necessita do suporte de dados *Operating System* (Sistema operativo) da Dell™ e do suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) da Dell.



NOTA: O suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) da Dell contém os controladores que foram instalados durante a montagem do computador. Utilize o suporte de dados *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários) da Dell para carregar os controladores necessários. Dependendo da região a partir da qual encomendou o computador, ou solicitou o suporte de dados, o suporte de dados Dell *Drivers and Utilities* (Controladores e utilitários da Dell) e o *Sistema operativo* da Dell podem não ser fornecidos com o computador.

Reinstalar o Windows

O processo de reinstalação pode demorar entre 1 e 2 horas até estar concluído. Depois de reinstalar o sistema operativo, também deve reinstalar os controladores de dispositivo, o programa de protecção de vírus e o restante software.

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

Quando logótipo DELL aparecer, prima <F12> imediatamente.



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




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

- 5 Quando a lista de dispositivos de arranque aparecer, realce **CD/DVD/CD-RW Drive** (Unidade de CD/DVD/CD-RW) e prima a tecla <Enter>.
- 6 Prima qualquer tecla para **Arrancar a partir do CD-ROM** e siga as instruções no ecrã para concluir a instalação.

Obter ajuda

Obter assistência

 **ADVERTÊNCIA:** Se necessitar de remover a tampa do computador, primeiro desligue os cabos do modem e de alimentação do computador de todas as tomadas eléctricas. Siga as instruções de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

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

- 1 Consulte "Sugestões para resolução de problemas" na página 57 para obter informações e procedimentos de resolução do problema apresentado pelo computador.
- 2 Consulte "Dell Diagnostics" na página 55 para obter os procedimentos de execução do Dell Diagnostics.
- 3 Preencha a "Lista de verificação de diagnósticos" na página 81.
- 4 Utilize a ampla gama de serviços on-line da Dell, disponíveis no site de suporte da Dell support.dell.com para obter ajuda sobre procedimentos de instalação e resolução de problemas. Consulte "Serviços online" na página 77 para obter uma lista mais completa do apoio técnico on-line da Dell.
- 5 Se as etapas anteriores não resolverem o problema, consulte "Contactar a Dell" na página 82.



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



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

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

Para obter instruções sobre como utilizar o apoio técnico da Dell, consulte "Apoio técnico e serviços ao cliente" na página 76.



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

Apoio técnico e serviços ao cliente

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

Para entrar em contacto com o serviço de suporte da Dell, consulte "Antes de ligar para a Dell" na página 80 e procure as informações de contacto da sua região ou, em alternativa, aceda a support.dell.com.

DellConnect™

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

Serviços online

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

www.dell.com

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

www.dell.com/jp (apenas para o Japão)

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

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

www.dell.ca (apenas para o Canadá)

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

- Sites de suporte da Dell:

support.dell.com

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

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

- Endereços de correio electrónico do Suporte Dell:

mobile_support@us.dell.com

support@us.dell.com

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

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

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

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

sales_canada@dell.com (apenas para o Canadá)

- Protocolo de transferência de ficheiros (FTP) anónimo:

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

Serviço AutoTech

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

Ao ligar para este serviço, utilize um telefone de marcação por tons para seleccionar os assuntos relacionados com as suas perguntas. Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Contactar a Dell" na página 82.

Serviço automatizado de estado de encomendas

Para verificar o estado de qualquer produto Dell que tenha adquirido, aceda ao site support.dell.com ou ligue para o serviço automatizado de estado de encomendas. Uma gravação irá solicitar-lhe as informações necessárias para localizar e fornecer um relatório sobre a sua encomenda. Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Contactar a Dell" na página 82.

Problemas com o seu pedido

Se houver algum problema com a sua encomenda, como peças em falta, peças erradas ou facturação incorrecta, entre em contacto com os serviços ao cliente da Dell. Quando ligar, tenha a factura ou a nota de expedição à mão. Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Contactar a Dell" na página 82.

Informações sobre produtos

Se precisar de informações sobre outros produtos disponíveis através da Dell ou se pretender efectuar uma encomenda, visite o site da Dell em www.dell.com. Para obter o número de telefone da sua região ou para falar com um especialista de vendas, consulte "Contactar a Dell" na página 82.

Devolver itens com garantia para reparação ou reembolso

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

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

Para obter o número de telefone da sua região, consulte "Contactar a Dell" na página 82. Inclua uma cópia da factura e uma carta descrevendo o motivo da devolução.
- 2** Inclua também uma cópia da Lista de verificação de diagnósticos (consulte "Lista de verificação de diagnósticos" na página 81) indicando os testes que executou e as mensagens de erro registadas pelo Dell Diagnostics (consulte "Contactar a Dell" na página 82).
- 3** Inclua todos os acessórios que correspondam aos artigos que estão a ser devolvidos (cabos de alimentação, disquetes de software, manuais, etc.) se a devolução se destinar à obtenção de crédito.
- 4** Embale o equipamento a ser devolvido nas embalagens originais (ou equivalente).

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

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

Antes de ligar para a Dell



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

Lembramos que é necessário preencher a Lista de verificação de diagnósticos (consulte "Lista de verificação de diagnósticos" na página 81). Se possível, ligue o computador antes de telefonar para o serviço de assistência técnica Dell e faça a ligação a partir de um telefone que esteja junto do computador. Poderá ser-lhe pedido para introduzir alguns comandos, fornecer informações detalhadas durante as operações ou experimentar outras opções de resolução de problemas que só podem ser executadas no próprio computador. Tenha a documentação do computador disponível.



ADVERTÊNCIA: Antes de efectuar qualquer operação no interior do computador, siga as instruções de segurança na documentação fornecida com o computador. Para obter informações adicionais sobre melhores práticas de segurança, consulte a página inicial de Conformidade regulamentar em www.dell.com/regulatory_compliance.

Lista de verificação de diagnósticos

Nome:

Data:

Endereço:

Telefone:

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

Código de serviço expresso:

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

Sistema operativo e versão:

Dispositivos:

Placas de expansão:

O computador está ligado a uma rede? Sim Não

Rede, versão e adaptador de rede:

Programas e versões:

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

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

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

Contactar a Dell

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



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

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

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

índice remissivo

A

- Acordo de licença do utilizador final (EULA), 8
- actualizações
 - software e hardware, 62
- alimentação
 - estado da luz de alimentação, 57
 - resolução de problemas, 57
- Assistente de transferência de definições e de ficheiros, 18
- assistentes
 - assistente de compatibilidade de programas, 61
 - Assistente de transferência de definições e de ficheiros, 18

C

- chave de produto do sistema operativo, 8
- código de serviço expresso, 7
- códigos de sinais sonoros, 44
- configuração
 - computador, 9
 - configuração rápida, 9
 - instalar o computador num compartimento, 14
 - Internet, 16

- contactar a Dell, 75, 82
- controladores, 65
 - identificar, 65
 - reinstalar, 66
 - suporte de dados Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 7
 - voltar a uma versão anterior, 66

D

- Dell
 - actualizações de software, 62
 - contactar, 75, 82
 - Factory Image Restore, 71
 - serviço de actualização técnica, 62
 - suporte técnico e apoio ao cliente, 76
 - Support Utility (Utilitário de suporte), 62
- DellConnect, 76
- Dell Diagnostics, 55
 - iniciar a partir da unidade de disco rígido, 55
 - iniciar a partir do suporte de dados Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 56
- Dell Factory Image Restore, 72

diagnóstico
 códigos de sinais sonoros, 44
 Dell, 55

documentação, 7
 Manual de Serviço, 8
 Manual de Tecnologia da Dell, 8

E

especificações
 alimentação, 39
 ambientais, 40
 áudio, 34
 bus de expansão, 34
 conectores, 37
 controlos e luzes, 38
 físicas, 40
 informação 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

F

Factory Image Restore, 71

G

Guia de tecnologia da Dell, 8

I

informações regulamentares, 8
informações sobre a garantia, 8
informações sobre ergonomia, 8
informações sobre segurança, 8
informações sobre suporte, 8

Internet

 configurar, 16
 ligar, 16

L

ligar
 cabo de rede, 11
 cabos de alimentação, 12
 Internet, 16
 modem, 12
 monitor, 9
 rede, 13

M

Manual de serviço, 8

memória
 resolução de problemas, 59

mensagens de erro
 códigos de sinais sonoros, 44

N

números de telefone, 82

O

obter informações, 7

P

problemas

- restaurar para o estado anterior, 69

R

redes, 13

- ligar, 13

reinstalar

- controladores e utilitários, 66
- software, 65

resolução de problemas, 8, 43

- alimentação, 57

- compatibilidade entre os programas e o Windows, 61

- Dell Diagnostics, 55

- ecrã azul, 61

- estado da luz de alimentação, 57

- falhas do programa, 60

- luzes de alimentação, 43

- memória, 59

- mensagens de erro, 45

- o computador não responde, 60

- restaurar para o estado

 - anterior, 69

- software, 60-61

- sugestões, 57

Restauração do sistema, 69

- activar, 71

S

S.M.A.R.T., 54

sistema operativo

- Dell Factory Image Restore, 71

- reinstalar, 7

- Restauração do sistema, 69

- suporte de dados, 73

software

- actualizações, 62

- problemas, 61

- reinstalar, 65

- resolução de problemas, 60-61

Software de Sistema do Desktop (DSS), 7

suporte, 75

- contactar a Dell, 82

- DellConnect, 76

- regional, 77

- serviços on-line, 77

- suporte técnico e apoio ao cliente, 76

suporte de dados

- Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 7

- sistema operativo, 7

suporte de dados Drivers and Utilities (Controladores e utilitários), 7, 66
Dell Diagnostics, 55
suporte de dados Operating System (Sistema operativo), 7

T

Termos e Condições, 8
transferir informações para um novo computador, 18

V

vista
conectores do painel posterior, 25, 28, 31
frontal, 23
posterior, 24, 27, 30

W

Windows Vista
assistente de compatibilidade de programas, 61
Dell Factory Image Restore, 71-72
recuperação de controladores do dispositivo, 66
reinstalar, 7
Restauração do sistema, 69

Voltar a uma versão anterior do controlador do dispositivo, 66
voltar a uma versão anterior dos controladores do dispositivo, 66

Windows XP

Assistente de transferência de definições e de ficheiros, 18
configurar ligação à Internet, 17
recuperação de controladores de dispositivo, 66
reinstalar, 7
Restauração do sistema, 69