

Guia de Referência Rápida e Configuração do Dell Precision™ R5400

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

Modelo WMTE01

www.dell.com | support.dell.com (em Inglês)

Notas, Avisos e Advertências



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



AVISO: um AVISO indica um potencial de riscos ao hardware ou a perda de dados e descreve como evitar o problema.



ADVERTÊNCIA: uma ADVERTÊNCIA indica um potencial de danos ao equipamento, de lesões corporais ou mesmo de morte.

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

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

© 2008 Dell Inc. Todos os direitos reservados.

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

Marcas comerciais usadas neste texto: *Dell*, *Dell Precision*, *Dell Connect*, *Dell MediaDirect* e o logotipo *DELL* são marcas comerciais da Dell Inc.; *Intel* e *Xeon* são marcas registradas da Intel Corporation nos Estados Unidos e outros países; *Bluetooth* é marca registrada da Bluetooth SIG, INC., e usada pela Dell sob licença; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* e o logotipo do botão iniciar do *Windows Vista* são marcas comerciais ou marcas registradas da Microsoft Corporation nos EUA e/ou outros países.

Outros nomes e marcas comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou a seus produtos. A Dell Inc. declara que não tem qualquer interesse de propriedade sobre marcas e nomes comerciais que não sejam os seus próprios.

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

Modelo WMTE01

Junho de 2008

P/N NU015

Rev. A00

Conteúdo

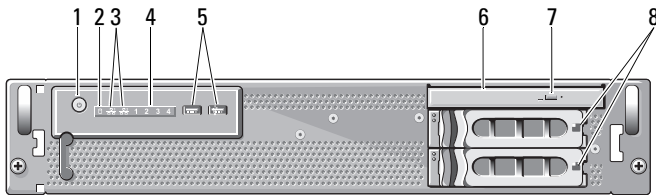
1	Sobre o computador	7
	Vista frontal	7
	Vista traseira	7
	Conectores do painel traseiro	8
2	Como configurar o computador	9
	Configuração rápida (Quick Setup)	9
	Conexão com a Internet	13
	Como configurar a conexão com a Internet	13
	Como transferir informações para o novo computador	15
	Microsoft Windows Vista	15
	Microsoft Windows XP	16
3	Especificações	21
4	Solução de problemas	31
	Ferramentas para solução de problemas	31
	Luz de alimentação	31
	Códigos de bipe	32
	Mensagens de erro	34

	Mensagens do sistema	41
	Como solucionar problemas de software e de hardware	42
	Dell Diagnostics.	43
	Dicas para a solução de problemas	49
	Problemas de alimentação	50
	Problemas de memória	51
	Problemas de travamento e de software.	52
	Serviço Dell de atualização técnica	54
	Utilitário de suporte da Dell.	54
5	Como reinstalar software	57
	Drivers	57
	Como identificar drivers	57
	Como reinstalar drivers e utilitários	58
	Como restaurar o sistema operacional	61
	Como usar o recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows	62
	Usando o Dell Factory Image Restore e o Dell PC Restore	64
	Como usar a mídia do sistema operacional	67
6	Como obter informações	69
7	Como obter ajuda.	71
	Como obter assistência	71
	Suporte técnico e serviço de atendimento ao cliente	72
	DellConnect™.	72

Serviços on-line	72
Serviço AutoTech.	73
Serviço automatizado de status de pedidos	74
Problemas com seu pedido	74
Informações sobre produtos.	74
Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso.	74
Antes de telefonar	75
Como entrar em contato com a Dell.	77
Índice	79

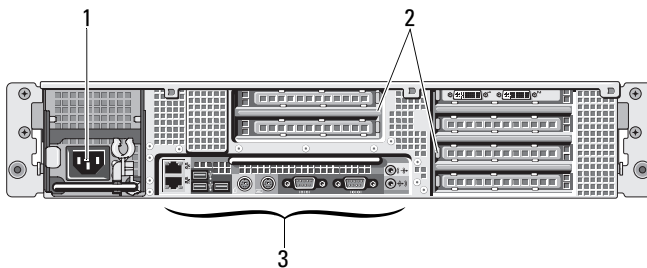
Sobre o computador

Vista frontal



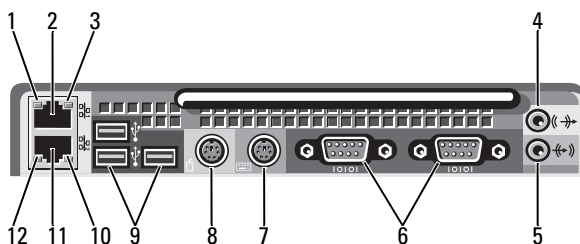
- | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|
| 1 | botão liga/desliga, luz de alimentação | 2 | luz de atividade da unidade |
| 3 | luzes de atividade da rede (2) | 4 | luzes de diagnóstico (4) |
| 5 | conectores USB 2.0 (2) | 6 | unidade óptica |
| 7 | botão de ejeção da unidade óptica | 8 | compartimentos de discos rígidos (2) |

Vista traseira



- | | | | |
|---|-------------------------------|---|-----------------------------|
| 1 | conector de alimentação | 2 | slots de placas de expansão |
| 3 | conectores do painel traseiro | | |

Conectores do painel traseiro



- | | | | |
|----|--|----|---|
| 1 | luz de integridade do link de rede | 2 | conector do adaptador de rede (principal) |
| 3 | luz de atividade da rede | 4 | conector de saída de linha |
| 5 | conector de entrada de linha | 6 | conectores seriais (2) |
| 7 | conector de teclado | 8 | conector do mouse |
| 9 | conectores USB 2.0 (3) | 10 | luz de atividade da rede |
| 11 | conector do adaptador de rede (secundário) | 12 | luz de integridade do link de rede |

Como configurar o computador

Configuração rápida (Quick Setup)

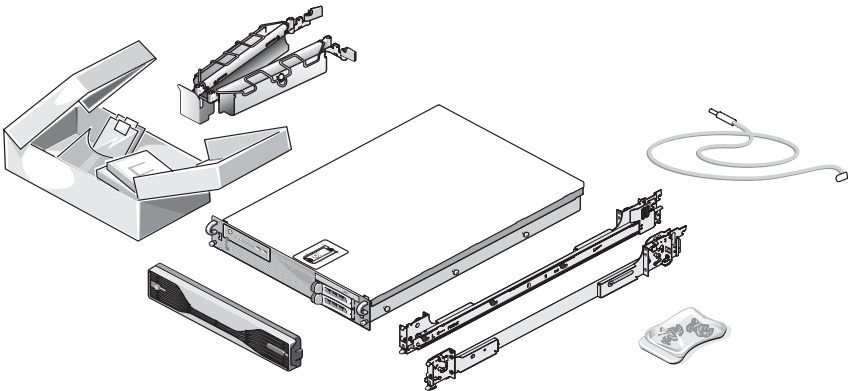
⚠️ ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

Esta seção descreve as etapas para a configuração do sistema pela primeira vez.

- 1 Remova o computador da embalagem e identifique cada item.

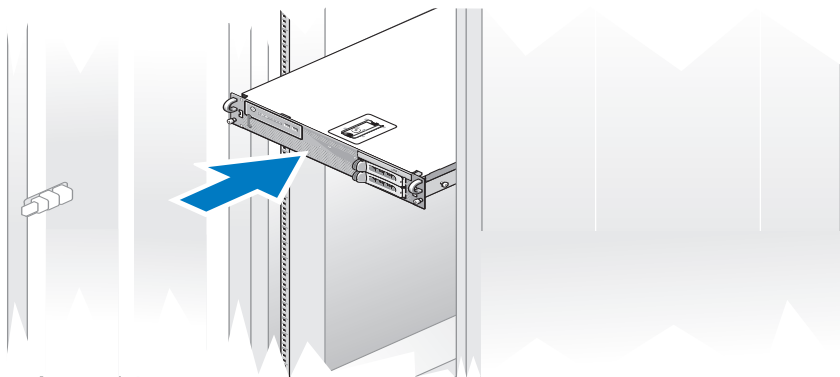
Mantenha todos os materiais de envio para o caso de precisar deles mais tarde.

✍️ NOTA: Alguns itens incluídos em seu computador talvez não sejam necessários para a instalação (consulte a documentação do rack para obter instruções sobre instalação).

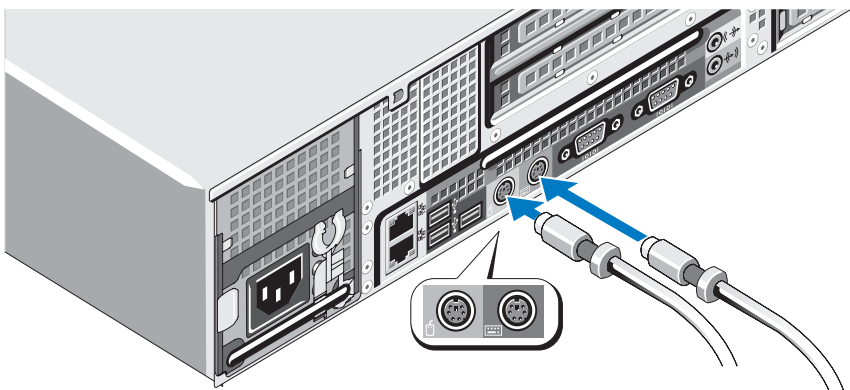


2 Instale os trilhos e o computador no rack.

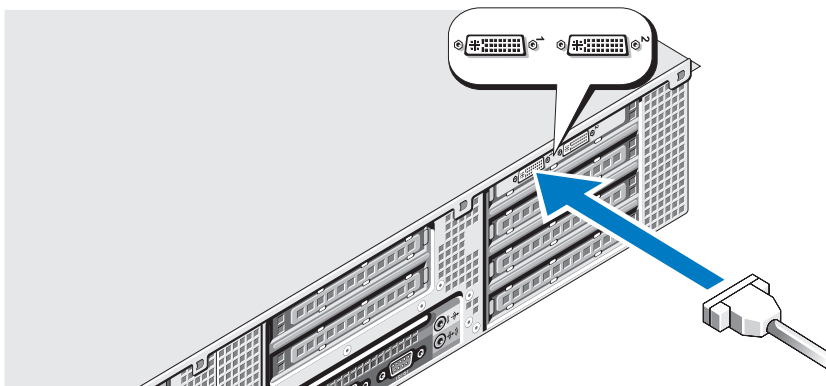
Consulte a documentação de instalação do rack para mais instruções sobre segurança e sobre a instalação de seu computador no rack.



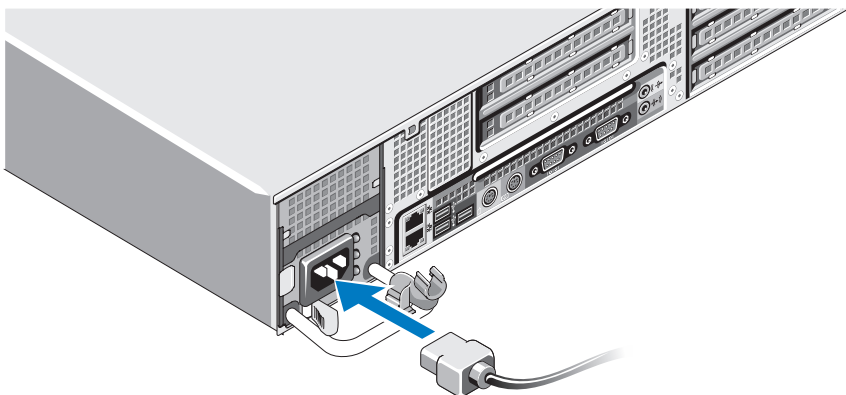
3 Conecte o teclado e o mouse.



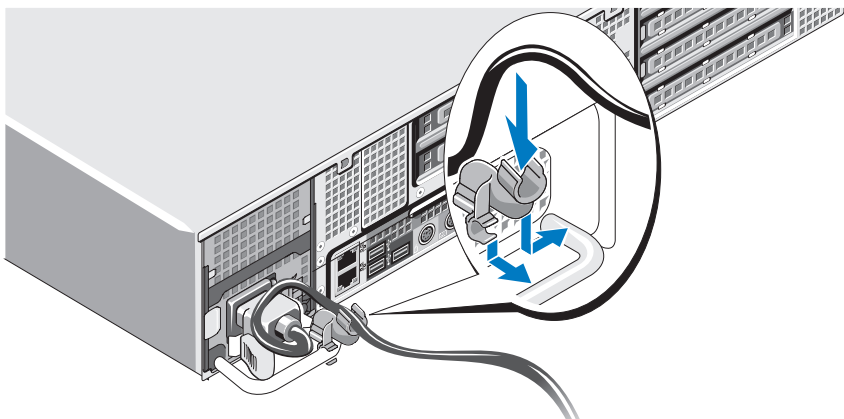
4 Conecte o monitor (opcional).



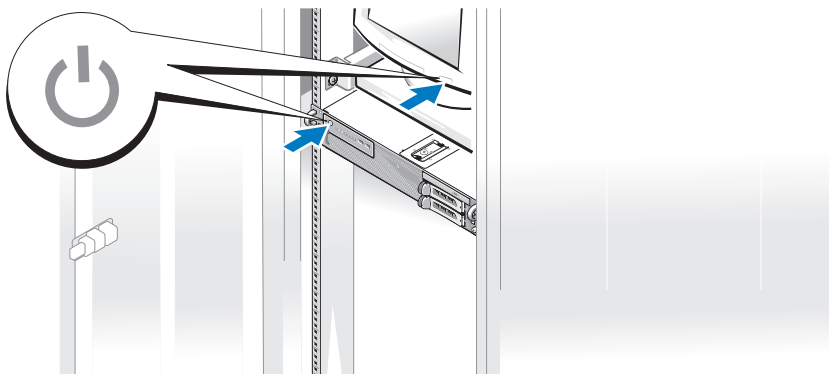
5 Conecte os cabos de alimentação do computador e do monitor (opcional).



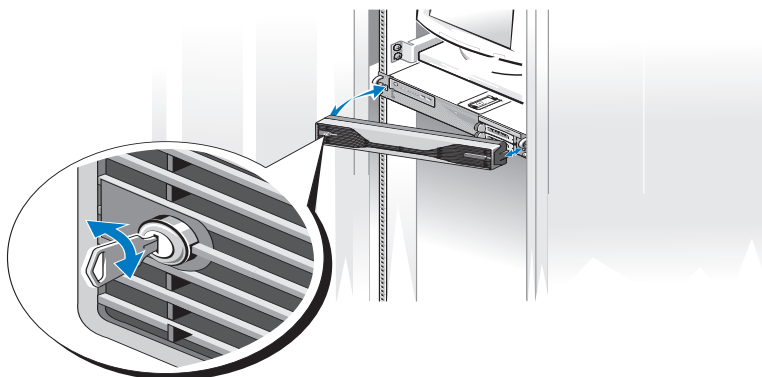
- 6 Conecte o suporte de retenção do cabo de alimentação na dobra direita da alça da fonte de alimentação. Dobre o cabo de alimentação em um loop conforme mostrado na ilustração e fixe o cabo ao gancho do suporte.




- 7 Conecte a outra extremidade do cabo de alimentação a uma tomada elétrica aterrada ou a uma fonte de energia separada como, por exemplo, uma UPS (Uninterruptible Power Supply [fonte de alimentação ininterrupta]) ou uma PDU.
- 8 Pressione o botão liga/desliga do sistema e do monitor (opcional). Ajuste os controles do monitor até que a imagem exibida seja satisfatória.



- 9 Instale o painel frontal (opcional).



Conexão com a Internet

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


Para conectar-se à Internet, você precisa de um modem ou de uma conexão de rede e de um provedor de Internet. Entre em contato com seu provedor de Internet para obter instruções de configuração.


Como configurar a conexão com a Internet

Para configurar uma conexão com a Internet usando um atalho na área de trabalho fornecido pelo provedor:



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

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

 **NOTA:** Se você encontrar problemas ao se conectar à Internet, consulte o *Guia de Tecnologia da Dell* em support.dell.com. Caso não consiga conectar-se à Internet, mas tenha conseguido anteriormente, pode ser que o provedor esteja com uma interrupção do serviço. Entre em contato com o seu provedor para verificar o status do serviço ou tente conectar-se mais tarde.


 **NOTA:** Tenha as informações de seu provedor de serviços de Internet à mão. Se você não tiver um provedor Internet, o assistente de Conexão à Internet pode ajudá-lo a obter um.

Microsoft Windows Vista®

- 1 Salve e feche todos os arquivos e programas abertos.
 - 2 Clique no botão Iniciar do Windows Vista™  e clique em **Painel de controle**.
 - 3 Em **Rede e Internet**, clique em **Conectar-se à Internet**.
A janela **Conectar-se à Internet** será mostrada.
 - 4 Na janela **Conectar-se à Internet**, clique em **Banda larga (PPPoE)** ou em **Dial-up**, dependendo de como deseja conectar-se:
 - Escolha **Banda larga** se você estiver usando uma DSL, modem via satélite, modem por TV a cabo ou a tecnologia wireless Bluetooth®.
 - Escolha **Dial-up** se você estiver usando um modem dial-up ou ISDN.
-  **NOTA:** Se você não souber qual o tipo de conexão a ser selecionado, clique em **Ajude-me a escolher** ou entre em contato com o seu provedor de Internet.
- 5 Siga as instruções apresentadas na tela e use as informações de configuração fornecidas pelo seu provedor de Internet para concluir a configuração.


Microsoft Windows XP

- 1 Salve e feche todos os arquivos e programas abertos.
- 2 Clique em **Iniciar** → **Internet Explorer**.
O **Assistente para novas conexões** é exibido.
- 3 Clique em **Conectar-se à Internet**.
- 4 Na janela seguinte, clique na opção apropriada:
 - Se você não tem um provedor de serviços de Internet e deseja selecionar um, clique em **Escolher um provedor em uma lista (ISPs)**.

- Se já obteve as informações de configuração do ISP, mas se não recebeu um CD de configuração, clique em **Configurar minha conexão manualmente**.
 - Se tiver um CD, clique em **Usar o CD do provedor de serviços de Internet**.
- 5** Clique em **Avançar**.
- Se selecionou **Configurar minha conexão manualmente**, continue até a etapa 6. Do contrário, siga as instruções apresentadas na tela para fazer a configuração.
- 6** Clique no ícone apropriado em **Como você deseja se conectar à Internet?** e, em seguida, clique em **Avançar**.
-  **NOTA:** Se não sabe qual tipo de conexão deve selecionar, contate seu provedor.
- 7** Use as informações de configuração fornecidas pelo provedor de Internet para concluir a configuração.

Como transferir informações para o novo computador

Microsoft Windows Vista

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

Microsoft Windows XP

O sistema operacional Microsoft Windows XP fornece o Assistente para transferência de arquivos e configurações para transferir dados, tais como:

- Mensagens de e-mail
- Configurações da barra de ferramentas
- Tamanhos de janelas
- Marcadores da Internet

Você pode transferir os dados de um computador para outro por uma rede ou conexão serial, ou pelo armazenamento dos dados em mídia removível, tal como um CD ou DVD gravável.



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

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

O uso do Assistente para transferência de arquivos e configurações exige a mídia de instalação do *Sistema operacional* fornecida com o computador ou um disco do assistente, que pode ser criado pelo assistente para você.



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



NOTA: O acesso ao documento da Base de conhecimento da Dell pode não estar disponível em alguns países.

Assistente para transferência de arquivos e configurações (com a mídia do sistema operacional)



NOTA: O Assistente para transferência de arquivos e configurações designa o computador de origem, do qual os dados serão transferidos, como o computador *antigo*, e designa o computador de destino, para o qual os dados serão transferidos, como o computador *novo*.

PREPARE O NOVO COMPUTADOR PARA A TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS

- 1** Clique em **Iniciar**→ **Todos os programas**→ **Acessórios**→ **Ferramentas do sistema**→ **Assistente para transferência de arquivos e configurações**.
- 2** Em **Que computador é este?**, clique em **Computador novo** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 3** Em **Você tem um CD do Windows XP?**, clique em **Usarei o assistente do CD do Windows XP** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 4** Examine as informações em **Agora vá para o computador antigo** e, em seguida, vá para o computador de origem. *Não* clique em **Avançar**.

COPIE OS DADOS DO COMPUTADOR DE ORIGEM

- 1** Insira a mídia de instalação do *Sistema operacional* Windows XP no computador de origem.
A tela **Bem-vindo ao Microsoft Windows XP** é exibida.
- 2** Clique em **Executar tarefas adicionais**.
- 3** Em **O que você deseja fazer?**, clique em **Transferir arquivos e configurações**.
A janela do **Assistente para transferência de arquivos e configurações** é exibida.
- 4** Clique em **Avançar**.
- 5** Em **Que computador é este?**, clique em **Computador antigo** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 6** Em **Selecione um método de transferência**, clique no método de transferência de sua preferência e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 7** Em **O que você deseja transferir?**, clique para selecionar os dados que deseja transferir e clique em **Avançar**.
Os dados selecionados são copiados e a tela **Concluindo a fase de coleta** é exibida.
- 8** Clique em **Concluir**.

TRANSFIRA OS DADOS PARA O COMPUTADOR DE DESTINO

- 1** Vá para o computador de destino.
- 2** Em **Agora vá para o computador antigo**, clique em **Avançar**.

- 3 Em **Onde estão os arquivos e configurações?**, selecione o método desejado para a transferência de configurações e arquivos e clique em **Avançar**.
O assistente lê os arquivos e as configurações coletados e aplica-os ao computador de destino. Quando a transferência é concluída, a tela **Concluído** é exibida.
- 4 Clique em **Concluído** e reinicie o computador.

Assistente para transferência de arquivos e configurações (com a mídia do sistema operacional)

Para executar o Assistente para transferência de arquivos e configurações sem a mídia de instalação do *Sistema operacional*, é preciso criar um disco do assistente. O disco do assistente permite a você criar um arquivo de imagem de backup na mídia removível.



NOTA: O Assistente para transferência de arquivos e configurações designa o computador de origem, do qual os dados serão transferidos, como o computador *velho*, e designa o computador de destino, para o qual os dados serão transferidos, como o computador *novo*.

CRIE UM DISCO DO ASSISTENTE

- 1 No computador de destino, clique em **Iniciar**→ **Todos os programas**→ **Acessórios**→ **Ferramentas do sistema**→ **Assistente para transferência de arquivos e configurações**.
- 2 Em **Que computador é este?**, clique em **Computador novo** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 3 Em **Você tem um CD do Windows XP?**, clique em **Desejo criar um disco do Assistente na seguinte unidade** e clique em **Avançar**.
- 4 Insira a mídia removível, como um CD ou DVD gravável, e clique em **OK**.
- 5 Examine as informações em **Agora vá para o computador antigo** e, em seguida, vá para o computador de origem. *Não* clique em **Avançar**.

COPIE OS DADOS DO COMPUTADOR DE ORIGEM

- 1 Insira o disco do assistente no computador de origem.
- 2 Clique em **Iniciar**→ **Executar**.
- 3 Clique em **Procurar...** e navegue até **fastwiz** no disco do assistente e, em seguida, clique em **OK**.

- 4 Em **Que computador é este?**, clique em **Computador antigo** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 5 Em **Selecione um método de transferência**, clique no método de transferência de sua preferência e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 6 Em **O que você deseja transferir?**, clique para selecionar os dados que deseja transferir e clique em **Avançar**.

Os dados selecionados são copiados e a tela **Concluindo a fase de coleta** é exibida.

- 7 Clique em **Concluir**.

TRANSFIRA OS DADOS PARA O COMPUTADOR DE DESTINO

- 1 Vá para o computador de destino.
- 2 Em **Agora vá para o computador antigo**, clique em **Avançar**.
- 3 Em **Onde estão os arquivos e configurações?**, selecione o método desejado para a transferência de configurações e arquivos e clique em **Avançar**.

O assistente lê os arquivos e as configurações coletados e aplica-os ao computador de destino. Quando a transferência é concluída, a tela **Concluído** é exibida.

- 4 Clique em **Concluído** e reinicie o computador.

Especificações



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

Processador

Tipo de processador	um ou dois processadores Intel® Xeon® 5200 Dual Core um ou dois processadores Intel Xeon 5400 Quad Core
Cache de nível 2 (L2)	processador Intel Xeon 5200 Dual Core: 6 MB processador Intel Xeon 5400 Quad-Core: 12 MB
Barramento frontal (FSB)	1333 MHz

Informações sobre o sistema

Chipset	Intel 5400
Largura do barramento de dados	64 bits
Largura do barramento do endereço	38 bits
Canais DMA	sete
Níveis de interrupção	24
Chip do BIOS (NVRAM)	8 Mb


Informações sobre o sistema (continuação)

NIC (controlador de interface de rede)	<p>interface de rede integrada com suporte ASF 2.0 conforme definido pela DMTF, com capacidade de comunicação de 10/100/1000 Mbps:</p> <ul style="list-style-type: none">• verde — Boa conexão entre uma rede de 10 Mbps e o computador.• laranja — Boa conexão entre uma rede de 100 Mbps e o computador.• amarelo — Boa conexão entre uma rede de 1000 Mbps (1 Gb) e o computador.• luz apagada — O computador não está detectando uma conexão física com a rede. <p>NOTA: O suporte a ASF 2.0 e a função de ativação remota da LAN não estão disponíveis na placa de rede (NIC) secundária nem na primária no modo <i>teaming</i>.</p>
Suporte para RAID	RAID 0 e RAID 1 (espelhamento)

Memória

Tipo	DIMMs ECC DDR2 do tipo fully buffered (FBD) com 667 MHz
Conectores de memória	quatro
Capacidades de memória	256 MB, 512 MB, 1 GB, 2 GB, 4 GB e 8 GB
Mínimo de memória	256 MB
Memória máxima	32 GB

Unidades

Acessíveis externamente	<p>até dois compartimentos de unidade de 3,5 pol (FlexBay)</p> <p>um compartimento de unidade slimline de 5,25 pol</p> <p> AVISO: Discos rígidos <i>não</i> efetuam troca a quente.</p>
Dispositivos disponíveis	até dois discos rígidos SATA de 3,5 pol uma unidade óptica slimline SATA

Vídeo	
Tipo	PCI Express x16 (dois slots)
Áudio	
Tipo	áudio de alta definição ADI 1984 CODEC e controlador digital de alta definição AC97 integrados
Barramento de expansão	
Tipo de barramento	PCI 2.3 PCI Express 1.0a SATA 2.0 USB 2.0
Velocidade do barramento/taxa de transferência	PCI: 133 MB/s PCI Express Velocidade bidirecional do slot x8 — 500 MB/s Velocidade bidirecional do slot x16 — 1 GB/s SATA 1.0 e 2.0: 150 e 300 Mbps por unidade USB 2.0: até 480 Mbps (alta velocidade)
Slots de expansão:	
Riser central:	
PCI-X	uma de altura total, comprimento total 3,3 V, 64 bits, 100 MHz
PCI	uma PCI Universal, altura total, comprimento total 5,0 V, 32 bits, 33 MHz
NOTA: A configuração do slot de expansão da riser central varia de acordo com a riser instalada em seu computador.	
Riser central:	
PCI-X	uma de altura total, comprimento total 3,3 V, 64 bits, 100 MHz
PCI Express x8	uma trilha x8 de altura total, comprimento total
NOTA: A configuração do slot de expansão da riser central varia de acordo com a riser instalada em seu computador.	

Barramento de expansão (continuação)

Riser externa:

PCI Express x16 (dois slots)	uma trilha x16 de altura total, comprimento total
---------------------------------	---

PCI:

Conector	um
Tamanho do conector	124 pinos
Largura (máxima) de dados do conector	32 bits

PCI-X:

Conector	um
Tamanho do conector	188 pinos
Largura (máxima) de dados do conector	64 bits

PCI Express x8:

Conector	um x16 (suporta placas x8, x4 e x)
Tamanho do conector	164 pinos
Largura (máxima) de dados do conector	trilha x8 PCI Express

PCI Express x16:

Conector	dois x16
Tamanho do conector	164 pinos
Largura (máxima) de dados do conector	trilha x16 PCI Express

Conectores

Conectores externos:

USB	dois conectores no painel frontal compatíveis com USB 2.0
	três conectores no painel traseiro compatíveis com USB 2.0

Conectores (continuação)

Adaptador de rede (NIC)	dois conectores RJ-45 no painel traseiro (para NICs integrados de 1 GB)
Vídeo	conector DVI no painel traseiro (na placa gráfica) conector VGA no painel traseiro (na placa gráfica)
PS/2 (teclado e mouse)	dois mini-DINs de 6 pinos no painel traseiro
Serial	dois conectores de 9 pinos no painel traseiro (compatível com 16550C)
Áudio	dois conectores no painel traseiro (entrada e saída de linha)

Conectores da placa de sistema:

Serial ATA	três conectores de 7 pinos
USB interno	um conector de 10 pinos
Ventiladores	dois conectores de 4 pinos dois conectores de 5 pinos
PCI (na riser central)	um conector de 124 pinos
PCI-X (na riser central)	um conector de 188 pinos
PCI Express x8 (na riser central)	um conector de 164 pinos
PCI Express x16 (na riser externa)	dois conectores de 164 pinos
Painel de controle frontal	um conector de 20 pinos
Conector USB do painel frontal	um conector de 10 pinos
Processador	dois conectores de 775 pinos
Memória	quatro conectores de 240 pinos
Alimentação de 12 V	três conectores de 6 pinos
Alimentação (principal)	um conector de 24 pinos

Controles e luzes

Painel frontal:

Botão liga/desliga

botão de inicialização — Pressione o botão liga/desliga para ligar o computador.



AVISO: Para evitar a perda de dados, não use o botão liga/desliga para desligar o computador. Em vez disso, desligue-o através do sistema operacional.

Luz de alimentação

luz verde — Piscando indica que o computador está no estado de economia de energia e verde contínuo indica que ele está em estado de funcionamento.

luz âmbar — Piscando indica que pode existir um problema interno de alimentação e âmbar contínuo indica que algum dispositivo pode estar com defeito ou instalado de forma incorreta (consulte Problemas de alimentação na página 50).

Luzes de atividade de rede (2)

luz verde piscando — Quando o computador está transmitindo ou recebendo dados da rede Um volume intenso de tráfego na rede pode dar a impressão de que a luz está constantemente acesa.

Luz de atividade do disco rígido

luz verde — A luz de atividade da unidade de disco rígido se acende quando dados são lidos ou gravados na unidade pelo computador. A luz pode acender também quando um dispositivo como uma unidade óptica está funcionando.

Controles e luzes *(continuação)*

Painel traseiro:

Luz de integridade de link (no adaptador de rede integrado) A luz de conexão de rede se acende quando existe uma boa conexão entre a rede de 10 Mbps, 100 Mbps ou 1000 Mbps (1 Gbps) e o computador.

- verde — Boa conexão entre uma rede de 10 Mbps e o computador.
- laranja — Boa conexão entre uma rede de 100 Mbps e o computador.
- amarelo — Boa conexão entre uma rede de 1000 Mbps (1 Gb) e o computador.
- luz apagada — O computador não está detectando uma conexão física com a rede.

NOTA: O suporte a ASF 2.0 e a função de ativação remota da LAN não estão disponíveis na placa de rede (NIC) secundária nem na primária no modo *teaming*.

Luz de atividade de rede (no adaptador de rede integrado) luz amarela piscando — Quando o computador está transmitindo ou recebendo dados da rede Um volume intenso de tráfego na rede pode dar a impressão de que a luz está constantemente acesa.

Alimentação

Fonte de alimentação CC:

Potência 750 W

Dissipação máxima de calor Para fonte de alimentação de 750 W: 2559 BTU/hr
NOTA: A dissipação de calor é calculada com base na potência nominal da fonte de alimentação.

Tensão Variação automática da fonte de alimentação: 90 a 240 VCA em 50 a 60 Hz

NOTA: Consulte as informações sobre segurança fornecidas com o computador para obter informações importantes sobre a configuração de tensão.

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

Características físicas	
Altura	8,656 cm (3,40 pol)
Largura	42,62 cm (16,78 pol)
Profundidade:	
Com painel frontal	68,45 cm (26,95 pol)
Sem painel frontal	73,25 cm (28,84 pol)
Peso:	
Com painel frontal	20,85 kg (45,97 lb)
Sem painel frontal	20,45 kg (45,08 lb)
Requisitos ambientais	
Temperatura:	
Operação	10 °C a 35 °C (50 °F a 95 °F) com variação de temperatura máxima de 10 °C por hora NOTA: Para altitudes acima de 2950 pés (900 metros), a temperatura de operação máxima é avaliada em 1°F/550 pés (-17,2 °C/167,6 m)
Armazenamento	-40 °C a 65 °C (-40 °F a 149 °F) com variação de temperatura máxima de 20 °C por hora
Umidade relativa:	20% a 80% (sem condensação)
Operação	20% a 80% (sem condensação) com variação de umidade máxima de 10% por hora
Armazenamento	5% a 95% (sem condensação) com variação de umidade máxima de 10% por hora
Bulbo úmido máximo (MWB)	38°C sob quaisquer condições
Vibração máxima:	
Vibração aleatória operacional	0.26 G a 5–350 Hz por 2 minutos por lado (apenas para lados operacionais)
Armazenamento	0,5 G a 3–200 Hz por 15 minutos

Requisitos ambientais (continuação)


Choque máximo:


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

Altitude:

Operação	-16 m a 3.048 m (-50 a 10.000 pés)
Armazenamento	-16 m a 10.600 m (-50 a 35.000 pés)
Nível de contaminantes no ar	G2 ou menor, conforme definido pela norma ISA-S71.04-1985


Solução de problemas

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

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

Ferramentas para solução de problemas

Luz de alimentação

 **ADVERTÊNCIA:** Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, leia e siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

A luz de alimentação localizada na parte frontal do computador acende e pisca ou simplesmente fica acesa para indicar os diferentes estados:

- Se a luz de alimentação estiver verde e o computador não estiver respondendo, consulte "Luzes de diagnóstico" no *Manual de Serviço* do computador.
- Se a luz estiver piscando, o computador está no modo de espera. Pressione uma tecla, mova o mouse ou pressione o botão liga/desliga para retornar à operação normal.
- Se a luz de alimentação estiver apagada, o computador está desligado ou não está recebendo energia.
 - Verifique se a conexão do cabo de alimentação com o computador e com a tomada elétrica está firme.
 - Se o computador estiver conectado a um filtro de linha, certifique-se de que o filtro está conectado a uma tomada elétrica e está ligado.
 - Retire dispositivos de proteção de energia, filtros de linha e extensão de cabos de alimentação para verificar se o computador liga de forma adequada.

- Verifique se a tomada elétrica está funcionando, testando-a com algum outro dispositivo, por exemplo, um abajur.
- Verifique se o cabo principal de alimentação e o cabo do painel frontal estão firmemente conectados à placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).
- Se a luz de alimentação estiver piscando em âmbar, o computador está recebendo energia elétrica, mas pode existir algum problema interno de alimentação.
 - Verifique se o cabo de alimentação do processador está firmemente conectado à placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).
- Se a luz de alimentação estiver na cor âmbar e contínua, pode haver um problema de alimentação ou um dispositivo interno pode estar funcionando incorretamente.
 - Remova e, a seguir, reinstale os módulos de memória (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).
 - Remova e, a seguir, reinstale as placas (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).
- Elimine interferências. Algumas causas possíveis de interferência são:
 - Cabos de extensão de energia, de teclado e de mouse.
 - Excesso de dispositivos conectados a uma régua de energia.
 - Vários filtros de linha conectados à mesma tomada elétrica.

Códigos de bipe

Seu computador pode emitir uma série de bipes durante a inicialização. A série de bipes é chamada de código de bipes e pode ser usada para ajudar a identificar um problema no computador.

Se seu computador emitir uma série de bipes durante a inicialização.

- 1 Anote o código do bipe na Lista de verificação de diagnósticos na página 76.
- 2 Execute o Dell Diagnostics para identificar uma causa mais séria (consulte Dicas para a solução de problemas na página 49).
- 3 Entre em contato com a Dell para obter assistência técnica (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

Código	Causa
1-1-2	Falha do registro do microprocessador
1-1-3	Falha de leitura/gravação da memória NVRAM
1-1-4	Falha de checksum da ROM do BIOS
1-2-1	Falha do temporizador de intervalo programável
1-2-2	Falha de inicialização do DMA
1-2-3	Falha de gravação/leitura do registro de página do DMA
1-3	Falha no teste da memória de vídeo
1-3-1 a 2-4-4	A memória não está sendo corretamente identificada ou usada
1-3-2	Problema de memória
3-1-1	Falha do registro escravo de DMA
3-1-2	Falha do registro mestre de DMA
3-1-3	Falha do registro de máscara de interrupção mestre
3-1-4	Falha do registro de máscara de interrupção mestre
3-2-2	Falha de carregamento do vetor de interrupção
3-2-4	Falha no teste do controlador de teclado
3-3-1	Perda de energia na NVRAM
3-3-2	Configuração inválida da memória NVRAM
3-3-4	Falha no teste da memória de vídeo
3-4-1	Falha de inicialização da tela
3-4-2	Falha de atualização da tela
3-4-3	Falha de pesquisa da ROM de vídeo
4-2-1	Não há marcação de tempo
4-2-2	Falha ao desligar
4-2-3	Falha na porta A20
4-2-4	Interrupção inesperada no modo protegido
4-3-1	Falha de memória acima do endereço 0FFFFh
4-3-3	Falha do contador 2 do chip do temporizador

Código	Causa
4-3-4	O relógio parou
4-4-1	Falha no teste da porta paralela ou serial
4-4-2	Falha de descompressão de código para memória de sombra
4-4-3	Falha no teste do co-processador matemático
4-4-4	Falha no teste de cache

Mensagens de erro



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



NOTA: Se a mensagem não estiver listada abaixo, consulte a documentação do sistema operacional ou do programa que estava em execução no momento em que a mensagem foi exibida.

AUXILIARY DEVICE FAILURE (FALHA NO DISPOSITIVO AUXILIAR) — O touch pad ou o mouse externo pode estar com defeito. No caso de um mouse externo, verifique a conexão do cabo. Ative a opção **Pointing Device** (Dispositivo indicador) do programa de configuração do sistema. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com se precisar de mais informações. Se o problema continuar, entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

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

CACHE DISABLED DUE TO FAILURE (CACHE DESATIVADO DEVIDO A FALHA) — Falha no cache principal interno do microprocessador. Entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

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

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

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

DISK C: FAILED INITIALIZATION (DISCO C: FALHA DE INICIALIZAÇÃO) — Houve falha de inicialização do disco rígido. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

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

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

EXTENDED MEMORY SIZE HAS CHANGED (O TAMANHO DA MEMÓRIA ESTENDIDA MUDOU) — A quantidade de memória registrada na NVRAM não corresponde à memória instalada no computador. Reinicie o computador. Se aparecer novamente uma mensagem de erro, entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

THE FILE BEING COPIED IS TOO LARGE FOR THE DESTINATION DRIVE (O ARQUIVO QUE ESTÁ SENDO COPIADO É GRANDE DE MAIS PARA A UNIDADE DE DESTINO) — O arquivo que você está tentando copiar é grande demais para o disco, ou o disco está cheio. Tente copiar o arquivo para um outro disco ou para um disco de maior capacidade.

A FILENAME CANNOT CONTAIN ANY OF THE FOLLOWING CHARACTERS: (NOMES DE ARQUIVOS NÃO PODEM CONTER OS SEGUINTE CARACTERES:) \ / : * ? " < > | — Não use esses caracteres em nomes de arquivos.

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

GENERAL FAILURE (FALHA GERAL) — O sistema operacional não conseguiu executar o comando. A mensagem é normalmente seguida de informações específicas como, por exemplo, Impressora sem papel. Execute a ação adequada.

HARD-DISK DRIVE CONFIGURATION ERROR (ERRO DE CONFIGURAÇÃO DO DISCO RÍGIDO) — O computador não consegue identificar o tipo de unidade.

Desligue o computador, remova o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com) e inicialize o computador através do CD. Em seguida, desligue o computador, reinstale a unidade de disco rígido e reinicie o computador. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

HARD-DISK DRIVE CONTROLLER FAILURE 0 (FALHA 0 DO CONTROLADOR DO DISCO RÍGIDO) — O disco rígido não responde aos comandos do computador.

Desligue o computador, remova o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com) e inicialize o computador a partir de um CD. Em seguida, desligue o computador, reinstale a unidade de disco rígido e reinicie o computador. Se o problema continuar, experimente usar outra unidade de disco. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

HARD-DISK DRIVE FAILURE (FALHA DO DISCO RÍGIDO) — O disco rígido não responde aos comandos do computador. Desligue o computador, remova o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com) e inicialize o computador através do CD. Em seguida, desligue o computador, reinstale a unidade de disco rígido e reinicie o computador. Se o problema continuar, experimente usar outra unidade de disco. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (FALHA DE LEITURA DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — O disco rígido pode estar defeituoso. Desligue o computador,

remova o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com) e inicialize o computador a partir de um CD. Em seguida, desligue o computador, reinstale a unidade de disco rígido e reinicie o computador. Se o problema continuar, experimente usar outra unidade de disco. Execute os testes de disco rígido do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

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

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

KEYBOARD CLOCK LINE FAILURE (FALHA NA LINHA DE CLOCK DO TECLADO) — No caso de teclados externos, verifique a conexão do cabo. Execute o teste do Keyboard controller (controlador de teclado) do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

KEYBOARD CONTROLLER FAILURE (FALHA DO CONTROLADOR DO TECLADO) — No caso de teclados externos, verifique a conexão do cabo. Reinicie o computador e evite pressionar teclas do teclado ou usar o mouse durante a rotina de inicialização. Execute o teste do Keyboard controller (controlador de teclado) do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

KEYBOARD DATA LINE FAILURE (FALHA NA LINHA DE DADOS DO TECLADO) — No caso de teclados externos, verifique a conexão do cabo. Execute o teste do Keyboard controller (controlador de teclado) do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

KEYBOARD STUCK KEY FAILURE (FALHA DE TECLA TRAVADA DO TECLADO) — Para teclados externos, verifique a conexão do cabo. Reinicie o computador e evite pressionar teclas do teclado durante a rotina de inicialização. Execute o teste de Stuck Key (Tecla travada) do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

LICENSED CONTENT IS NOT ACCESSIBLE IN MEDIADIRECT (O CONTEÚDO LICENCIADO NÃO ESTÁ ACESSÍVEL NO MEDIADIRECT) — O Dell MediaDirect™ não consegue verificar as restrições de DRM (Digital Rights Management) do arquivo, portanto o arquivo não será executado (consulte Dell Diagnostics na página 43).

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

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

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

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

MEMORY ODD/EVEN LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALHA NA LÓGICA DE PARIDADE DA MEMÓRIA EM ENDEREÇO; VALOR LIDO, VALOR ESPERADO) — O módulo de memória pode estar com defeito ou incorretamente assentado. Reinstale os módulos de memória ou, se necessário, troque-os. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com se precisar de mais informações.

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

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

NO BOOT SECTOR ON HARD DRIVE (SETOR DE INICIALIZAÇÃO NÃO ENCONTRADO NO DISCO RÍGIDO) — O sistema operacional pode estar corrompido. Entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

NO TIMER TICK INTERRUPT (INTERRUPÇÃO AUSENTE NO CIRCUITO TEMPORIZADOR) — Um chip na placa de sistema pode não estar funcionando corretamente. Execute os testes de System Set (Configuração do sistema) do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).


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

OPERATING SYSTEM NOT FOUND (SISTEMA OPERACIONAL NÃO ENCONTRADO) — Reinstale o disco rígido (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com). Se o problema continuar, entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

OPTIONAL ROM BAD CHECKSUM (CHECKSUM INVÁLIDA DA ROM OPCIONAL) — Falha da ROM opcional. Entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

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

Microsoft® Windows Vista®:

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

Microsoft Windows® XP:

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

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

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

SHUTDOWN FAILURE (FALHA AO DESLIGAR) — Um chip na placa de sistema pode não estar funcionando corretamente. Execute os testes de System Set (Configuração do sistema) do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

TIME-OF-DAY CLOCK LOST POWER (A ENERGIA DO RELÓGIO FOI DESATIVADA) — Os parâmetros de configuração do sistema estão corrompidos. Conecte o computador a uma tomada elétrica para carregar a bateria. Se o problema continuar, experimente restaurar os dados, entrando no programa de configuração do sistema e saia imediatamente do programa (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com). Se a mensagem reaparecer, entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

TIME-OF-DAY CLOCK STOPPED (O RELÓGIO PAROU) — A bateria de reserva que suporta os parâmetros de configuração do sistema pode estar precisando ser carregada. Conecte o computador a uma tomada elétrica para carregar a bateria. Se o problema continuar, entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

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

TIMER CHIP COUNTER 2 FAILED (FALHA NO CONTADOR 2 DO CHIP DO TEMPORIZADOR) — Um chip na placa de sistema pode não estar funcionando corretamente. Execute os testes de System Set (Configuração do sistema) do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

UNEXPECTED INTERRUPT IN PROTECTED MODE (INTERRUPÇÃO INESPERADA NO MODO PROTEGIDO) — O controlador do teclado pode não estar funcionando corretamente ou um módulo de memória pode estar solto. Execute os testes de System Memory (memória do sistema) e do Keyboard controller (controlador de teclado) do Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

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

Mensagens do sistema



NOTA: Se a mensagem não estiver listada abaixo, consulte a documentação do sistema operacional ou do programa que estava em execução no momento em que a mensagem foi exibida.

ALERT! PREVIOUS ATTEMPTS AT BOOTING THIS SYSTEM HAVE FAILED AT CHECKPOINT [NNNN]. FOR HELP IN RESOLVING THIS PROBLEM, PLEASE NOTE THIS CHECKPOINT AND CONTACT DELL TECHNICAL SUPPORT (ALERTA! TENTATIVAS ANTERIORES DE INICIALIZAÇÃO DESTE SISTEMA FALHARAM NO PONTO DE VERIFICAÇÃO [NNNN]. PARA OBTER AJUDA NA SOLUÇÃO DESSE PROBLEMA, ANOTE O PONTO DE VERIFICAÇÃO E ENTRE EM CONTATO COM O SUPORTE TÉCNICO DA DELL) — O computador apresentou uma falha na rotina de inicialização três vezes consecutivas devido ao mesmo erro (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77 para obter assistência).

CMOS CHECKSUM ERROR (ERRO DE CHECKSUM DO CMOS) — Possível falha da placa de sistema ou a carga da bateria do relógio de tempo real (RTC) está baixa. Troque a bateria (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com ou consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77 se precisar de assistência).

FAN [X] FAILURE (FALHA NO VENTILADOR [X]) — Falha no ventilador. Troque o ventilador com defeito (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).

HARD-DISK READ FAILURE (FALHA DE LEITURA DO DISCO RÍGIDO) — Possível falha de disco rígido durante o teste de inicialização do disco rígido (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77 se precisar de assistência).

KEYBOARD FAILURE (FALHA DO TECLADO) — Falha do teclado ou cabo do teclado solto (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).

NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NENHUM DISPOSITIVO DE INICIALIZAÇÃO DISPONÍVEL) — O sistema não conseguiu detectar um dispositivo ou partição inicializável.

- Se a unidade óptica for o dispositivo de inicialização, certifique-se de que os cabos estão conectados e que há um disco inicializável na unidade.
- Se a unidade de disco rígido for o dispositivo de inicialização, certifique-se de que os cabos estejam conectados e de que a unidade esteja instalada corretamente e particionada como um dispositivo de inicialização.
- Entre na configuração do sistema e verifique se a seqüência de inicialização está correta (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).


NO TIMER TICK INTERRUPT (INTERRUPÇÃO AUSENTE NO CIRCUITO TEMPORIZADOR) — Um chip na placa de sistema pode estar defeituoso ou pode haver falha da placa-mãe (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77 para obter assistência).

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 AUTOMONITORAMENTO DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO REPORTOU QUE UM PARÂMETRO ULTRAPASSOU O SEU INTERVALO DE OPERAÇÃO NORMAL. A DELL RECOMENDA QUE VOCÊ FAÇA BACKUPS REGULARES DOS SEUS DADOS. UM PARÂMETRO FORA DO INTERVALO PODE INDICAR OU NÃO UM PROBLEMA EM POTENCIAL DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO) — Erro de S.M.A.R.T, possível falha do disco rígido. Este recurso pode ser ativado ou desativado na configuração do BIOS.

Como solucionar problemas de software e de hardware

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

Windows Vista:


- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  e clique em **Ajuda e suporte**.
- 2 Digite **solucionador de problemas de hardware** no campo de pesquisa e pressione <Enter> para iniciar a pesquisa.

- 3 Nos resultados da pesquisa, selecione a opção que melhor descreve o problema e siga as instruções das etapas restantes da solução do problema.

Windows XP:

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


Dell Diagnostics


 **ADVERTÊNCIA:** Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, leia e siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

Quando usar o Dell Diagnostics

Se você tiver qualquer problema com o computador, faça as verificações descritas em *Dicas para a solução de problemas* na página 49 e, em seguida, execute o Dell Diagnostics antes de entrar em contato com a Dell para obter assistência técnica.

Inicie o Dell Diagnostics a partir do disco rígido ou da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) fornecida com seu computador.


 **NOTA:** O CD *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) é opcional e pode não ser fornecido com todos os computadores.

 **NOTA:** O programa Dell Diagnostics só funciona em computadores Dell.


Como iniciar o Dell Diagnostics a partir do disco rígido

Antes de executar o Dell Diagnostics, entre no programa de configuração do sistema (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com) para rever as informações de configuração do seu computador e garantir que o dispositivo que você quer testar é exibido no programa de configuração do sistema e que ele está ativo.

O Dell Diagnostics está localizado em uma partição oculta do utilitário de diagnóstico no disco rígido.

 **NOTA:** Caso o computador não mostre nenhuma imagem na tela, entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

- 1 Certifique-se de que o computador está conectado a uma tomada elétrica que esteja funcionando corretamente.
- 2 Ligue (ou reinicie) o computador.
- 3 Quando o logotipo DELL aparecer, pressione <F12> imediatamente.


 **NOTA:** Pode ocorrer uma falha de teclado quando uma tecla é mantida pressionada por períodos prolongados. Para evitar uma possível falha do teclado, pressione e libere a tecla <F12> em intervalos uniformes para abrir o menu Boot Device (Dispositivo de inicialização).

Se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft Windows e, em seguida, desligue o computador e tente novamente.

- 4 Use as teclas de seta para cima e para baixo para selecionar **Diagnósticos** no menu de inicialização e, em seguida, pressione <Enter>.

O computador executará a avaliação de pré-inicialização do sistema, que é uma série de testes iniciais da placa de sistema, do teclado, da tela, da memória, do disco rígido, entre outros.

- Responda a todas as perguntas que aparecerem.
- Se falhas forem detectadas, anote os códigos de erro e consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77.
- Se a avaliação de pré-inicialização do sistema tiver sido concluída com sucesso, você receberá a mensagem "Booting Dell Diagnostic Utility Partition. Press any key to continue" (Inicializando partição do utilitário Dell Diagnostic. Pressione qualquer tecla para continuar).

 **NOTA:** Se aparecer uma mensagem informando que a partição do utilitário de diagnóstico não foi encontrada, execute seu Dell Diagnostics da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) (consulte Como iniciar o Dell Diagnostics a partir da mídia Drivers and Utilities na página 45).

- 5 Pressione qualquer tecla para iniciar o Dell Diagnostics a partir da partição do utilitário de diagnóstico no disco rígido.

- 6 Pressione <Tab> para selecionar **Test System** e, em seguida, pressione <Enter>.



NOTA: É recomendável que você selecione **Test System** (Testar sistema) para fazer um teste completo do seu computador. Ao selecionar **Test Memory** (Testar memória), o teste de memória estendida é iniciado, o que pode levar cerca de trinta minutos ou mais para ser finalizado. Quando o teste for finalizado, registre os resultados e, em seguida, pressione qualquer tecla ou retorne para o menu anterior.

- 7 No menu principal do Dell Diagnostics, clique com o mouse ou pressione <Tab> e, em seguida, <Enter> para selecionar o teste que você quer executar (consulte Menu principal do Dell Diagnostics na página 47).



NOTA: Anote quaisquer códigos e as descrições de problemas exatamente como são exibidos e siga as instruções da tela.

- 8 Após a conclusão de todos os testes, feche a janela de teste para retornar ao menu principal do Dell Diagnostics.
- 9 Feche a janela do menu principal para sair do Dell Diagnostics e reiniciar o computador.

Como iniciar o Dell Diagnostics a partir da mídia **Drivers and Utilities**

Antes de executar o Dell Diagnostics, entre no programa de configuração do sistema (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com) para rever as informações de configuração do seu computador e garantir que o dispositivo que você quer testar está listado no programa de configuração do sistema e que ele está ativo.

- 1 Insira a mídia *Drivers and Utilities* na unidade óptica.
- 2 Reinicie o computador.
- 3 Quando o logotipo DELL aparecer, pressione <F12> imediatamente.



NOTA: Pode ocorrer uma falha de teclado quando uma tecla é mantida pressionada por períodos prolongados. Para evitar uma possível falha do teclado, pressione e libere a tecla <F12> em intervalos uniformes para abrir o menu **Boot Device** (Dispositivo de inicialização).

Se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft Windows e, em seguida, desligue o computador e tente novamente.

- 4 Quando o menu do dispositivo de inicialização for exibido, use as teclas de seta para cima e para baixo para destacar **CD/DVD/CD-RW Drive** e, em seguida, pressione <Enter>.



NOTA: O uso do menu de inicialização única altera a seqüência de inicialização apenas para a inicialização atual. Ao reiniciar, o computador inicializará de acordo com a seqüência de inicialização especificada no programa de configuração do sistema.

- 5 Pressione qualquer tecla para confirmar que você deseja iniciar a partir do CD/DVD.

Se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft Windows e, em seguida, desligue o computador e tente novamente.

- 6 Pressione 1 para **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Executar o diagnóstico Dell de 32 bits).
- 7 No menu do **Dell Diagnostics**, pressione 1 para selecionar o **Dell 32-bit Diagnostics for Resource CD (graphical user interface)** [Diagnóstico Dell de 32 bits do CD de recursos (interface gráfica do usuário)].
- 8 Pressione <Tab> para selecionar **Test System** e, em seguida, pressione <Enter>.



NOTA: É recomendável que você selecione **Test System** (Testar sistema) para fazer um teste completo do seu computador. Ao selecionar **Test Memory** (Testar memória), o teste de memória estendida é iniciado, o que pode levar cerca de trinta minutos ou mais para ser finalizado. Quando o teste for finalizado, registre os resultados e, em seguida, pressione qualquer tecla ou retorne para o menu anterior.

- 9 No menu principal do Dell Diagnostics, clique com o mouse ou pressione <Tab> e, em seguida, <Enter> para selecionar o teste que você quer executar (consulte Menu principal do Dell Diagnostics na página 47).



NOTA: Anote quaisquer códigos e as descrições de problemas exatamente como são exibidos e siga as instruções da tela.

- 10 Após a conclusão de todos os testes, feche a janela de teste para retornar ao menu principal do Dell Diagnostics.
- 11 Feche a janela do menu principal para sair do Dell Diagnostics e reiniciar o computador.
- 12 Remova a mídia *Drivers and Utilities* da unidade óptica.

Menu principal do Dell Diagnostics

Depois que o Dell Diagnostics for carregado, a tela do menu principal é exibida:

Opção	Função
Test Memory (Testar memória)	Executa o teste autônomo de memória.
Test System (Testar sistema)	Executa um diagnóstico do sistema.
Exit (Sair)	Sai do programa de diagnóstico.

Pressione <Tab> para selecionar o teste que você deseja executar e, em seguida, pressione <Enter>.




NOTA: É recomendável que você selecione **Test System** (Testar sistema) para fazer um teste completo do seu computador. Ao selecionar **Test Memory** (Testar memória), o teste de memória estendida é iniciado, o que pode levar cerca de trinta minutos ou mais para ser finalizado. Quando o teste for finalizado, registre os resultados e, em seguida, pressione qualquer tecla ou retorne para este menu.


Depois que **Test System** for selecionado, o seguinte menu será exibido:

Opção	Função
Express Test (Teste expresso)	Executa um teste rápido dos dispositivos do sistema. Normalmente, este teste tem a duração de 10 a 20 minutos. NOTA: O Express Test (Teste expresso) não requer interação de sua parte. Aumente as possibilidades de detectar um problema rapidamente, executando primeiro o Express Test (Teste expresso).
Extended Test (Teste completo)	Executa um teste abrangente dos dispositivos do sistema. Tipicamente, este teste pode ter a duração de uma hora ou mais. NOTA: O Extended Test (Teste completo) requer que você responda periodicamente a algumas perguntas específicas.
Custom Test (Teste personalizado)	Usado para testar um dispositivo específico ou para personalizar os testes a serem executados.

Opção	Função <i>(continuação)</i>
Symptom Tree (Árvore de sintomas)	Esta opção permite selecionar testes com base em um sintoma do problema que o computador está tendo. A árvore de sintomas mostra uma lista dos sintomas mais comuns.

 **NOTA:** É recomendável que você selecione **Extended Test (Teste completo)** para executar um teste mais abrangente dos dispositivos do computador.

Para qualquer problema encontrado durante um teste, será exibida uma mensagem mostrando o código de erro e uma descrição do problema. Anote o código de erro e a descrição do problema exatamente como eles são mostrados e siga as instruções apresentadas na tela. Se você não puder resolver o problema, entre em contato com a Dell (consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77).

 **NOTA:** Ao entrar em contato com o suporte da Dell, tenha a etiqueta de serviço à mão. A etiqueta de serviço do computador está localizada na parte superior de cada tela de teste.

As guias a seguir fornecem informações adicionais dos testes executados a partir da opção **Custom Test** (Teste personalizado) ou **Symptom Tree** (Árvore de sintomas):

Guia	Função
Results (Resultados)	Mostra os resultados do teste e as condições de erro encontradas.
Errors (Erros)	Mostra as condições de erro encontradas, os códigos de erro e a descrição do problema.
Help (Ajuda)	Descreve o teste e os requisitos para a execução desse teste.
Configuration (Configuração)	Mostra a configuração do hardware do dispositivo selecionado. O Dell Diagnostics obtém informações sobre a configuração de todos os dispositivos através do programa de configuração do sistema, da memória e de vários testes internos, e mostra essas informações na lista de dispositivos que se encontra no painel esquerdo da tela. NOTA: A lista de dispositivos pode não mostrar os nomes de todos os componentes instalados no computador ou de todos os dispositivos conectados a ele.
Parameters (Parâmetros)	Permite personalizar o teste, se aplicável, alterando as configurações.

Dicas para a solução de problemas

- Se você tiver adicionado ou removido uma peça antes da manifestação do problema, consulte os procedimentos de instalação e certifique-se de que a peça esteja instalada corretamente.
- Se um dispositivo periférico não funcionar, verifique se ele está conectado corretamente.

- Se aparecer alguma mensagem na tela, anote a mensagem exata. Essa mensagem pode ajudar a equipe de suporte a diagnosticar e corrigir o(s) problema(s).
- Se aparecer alguma mensagem de erro em programa, consulte a documentação correspondente.



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

Problemas de alimentação



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

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

- Reconecte o cabo de alimentação ao conector de alimentação na parte traseira do computador e à tomada elétrica.
- Remova filtros de linha, cabos de extensão e outros dispositivos de proteção contra oscilações e falhas de energia para verificar se o computador liga corretamente.
- Certifique-se de que o filtro de linha em uso está conectado a uma tomada elétrica e ligado.
- Verifique se a tomada elétrica está funcionando, testando-a com algum outro dispositivo, por exemplo, um abajur.
- Verifique se o cabo principal de alimentação e o cabo do painel frontal estão firmemente conectados à placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).

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

- Verifique se o monitor está conectado e ligado.
- Se o monitor estiver conectado e ligado, consulte Mensagens do sistema na página 41.

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

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

- Remova e, a seguir, reinstale todos os módulos de memória (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).
- Remova e reinstale todas as placas de expansão, inclusive placas gráficas (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).

SE A LUZ DE ALIMENTAÇÃO ESTIVER ÂMBAR E CONTÍNUA — Pode haver um problema de alimentação, um dispositivo pode não estar funcionando bem ou ele pode estar incorretamente instalado.

- Verifique se o cabo de alimentação do processador está firmemente conectado ao conector de alimentação da placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).
- Verifique se o cabo principal de alimentação e o cabo do painel frontal estão firmemente conectados ao conector da placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).

ELIMINE INTERFERÊNCIAS — Algumas causas possíveis de interferência são:

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

Problemas de memória



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

SE VOCÊ RECEBER UMA MENSAGEM DE MEMÓRIA INSUFICIENTE —

- Salve e feche os arquivos e saia dos programas abertos que não esteja usando para ver se isso resolve o problema.
- Verifique os requisitos mínimos de memória na documentação do software. Se necessário, instale mais memória (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).
- Recoloque os módulos de memória (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com) para verificar se o computador está se comunicando corretamente com a memória.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

SE TIVER OUTROS PROBLEMAS DE MEMÓRIA —

- Recoloque os módulos de memória (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com) para verificar se o computador está se comunicando corretamente com a memória.
- Verifique se você está seguindo corretamente as diretrizes de instalação de memória (consulte o *Manual de Serviço* no site de suporte da Dell em support.dell.com).
- Certifique-se de que a memória em uso é compatível com o computador. Para obter mais informações sobre o tipo de memória suportado pelo computador, consulte Memória na página 22.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte Dell Diagnostics na página 43).

Problemas de travamento e de software



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

O computador não inicia

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

O computador pára de responder



AVISO: Você pode perder dados se não conseguir executar o procedimento de desligar o sistema operacional.

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se você não conseguir obter resposta pressionando uma tecla ou movendo o mouse, pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga durante, pelo menos, 8 a 10 segundos (até desligar o computador) e, em seguida, reinicie o computador.

Um programa pára de responder

FECHE O PROGRAMA —

- 1 Pressione <Ctrl> <Shift> <Esc> simultaneamente para ter acesso ao gerenciador de tarefas.
- 2 Clique na guia **Aplicativos**.
- 3 Clique para selecionar o programa que não está mais respondendo.
- 4 Clique em **Finalizar tarefa**.

Um programa trava repetidamente



NOTA: A maioria dos softwares fornece instruções sobre instalação na documentação ou em um CD ou DVD.


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

Um programa foi criado para um sistema operacional Windows de versão anterior

EXECUTAR O ASSISTENTE DE COMPATIBILIDADE DE PROGRAMAS —

Windows Vista:

O Assistente de compatibilidade de programas configura um programa para funcionar em um ambiente semelhante a ambientes não-Windows Vista.

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

Windows XP:

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

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

Uma tela inteiramente azul aparece

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se você não conseguir obter resposta pressionando uma tecla ou movendo o mouse, pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga durante, pelo menos, 8 a 10 segundos (até desligar o computador) e, em seguida, reinicie o computador.

Outros problemas de software

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

- Verifique se o programa é compatível com o sistema operacional instalado no computador.

- Certifique-se de que o computador atenda aos requisitos mínimos de hardware para executar o software. Consulte a documentação do software para obter informações.
- Certifique-se de que o programa esteja instalado e configurado de forma adequada.
- Verifique se os drivers de dispositivo não estão em conflito com o programa.
- Se necessário, desinstale e reinstale o programa.

FAÇA UMA CÓPIA DE SEGURANÇA DOS ARQUIVOS IMEDIATAMENTE —


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

Serviço Dell de atualização técnica


O Serviço Dell de atualização técnica fornece notificação proativa por email de atualizações de software e de hardware para o computador. O serviço é gratuito e pode ser personalizado para atender suas necessidades do conteúdo, formato e de frequência de recebimento de notificações.

Para se inscrever no serviço Dell de atualização técnica, visite o site support.dell.com/technicalupdate.

Utilitário de suporte da Dell

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

Como acessar o utilitário de suporte da Dell

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

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


- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Dell Support** → **Dell Support Settings** (Configurações do Dell Support).

- 2 Verifique se a opção **Show icon on the taskbar** (Mostrar ícone na barra de tarefas) está marcada.




NOTA: Se o utilitário de suporte da Dell não estiver disponível através do menu **Iniciar**, vá até support.dell.com e faça download do software.

O utilitário de suporte da Dell é personalizado para o seu ambiente computacional.


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

Clicar no ícone Dell Support

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

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

Clicar duas vezes no ícone Dell Support

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

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


Como reinstalar software

Drivers

Como identificar drivers

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

Microsoft Windows Vista

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



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

- 3 Role pela lista de dispositivos e veja se há um ponto de exclamação (um círculo com um [!]) ao lado do nome do dispositivo.


Se aparecer um ponto de exclamação ao lado do nome do dispositivo, talvez seja necessário reinstalar o driver ou instalar um novo driver (consulte Como reinstalar drivers e utilitários na página 58).

Microsoft Windows XP

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

- 6 Role pela lista de dispositivos e veja se há um ponto de exclamação (um círculo com um [!]) ao lado do nome do dispositivo.
Se aparecer um ponto de exclamação ao lado do nome do dispositivo, talvez seja necessário reinstalar o driver ou instalar um novo driver (consulte Como reinstalar drivers e utilitários na página 58).


Como reinstalar drivers e utilitários


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

Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo

Se depois que o driver foi instalado ou atualizado ocorrer um problema no computador, use o recurso de reversão de instalação de driver de dispositivo do Windows para substituir o driver pela versão instalada anteriormente.

Windows Vista:

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

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

- 3 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo driver foi instalado e clique em **Propriedades**.
- 4 Clique na guia **Driver**.
- 5 Clique em **Reverter driver**.

Se o dispositivo Reverter driver não resolver o problema, reinstale o driver da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar Painel de controle**.
- 2 Em **Selecione uma categoria**, clique em **Desempenho e manutenção**.
- 3 Clique em **Sistema**.

- 4 Na janela **Propriedades do sistema**, clique na guia **Hardware**.
- 5 Clique em **Gerenciador de dispositivos**.
- 6 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo driver foi instalado e clique em **Propriedades**.
- 7 Clique na guia **Driver**.
- 8 Clique em **Reverter driver**.

Se o dispositivo Reverter driver não resolver o problema, reinstale o driver da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

Usando o disco Drivers and Utilities (Drivers e utilitários)

Se ocorrer algum problema em seu computador após instalar ou atualizar um driver e a Reversão de driver de dispositivo não resolver o problema, reinstale o driver da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

- 1 Salve e feche todos os arquivos e programas abertos.
- 2 Insira a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

Na maioria dos casos, o CD/DVD começa a ser executado automaticamente. Se não começar, inicie o Windows Explorer, clique no diretório da unidade de CD/DVD para ver o conteúdo do CD/DVD e, em seguida, clique duas vezes no arquivo **autorcd.exe**. Na primeira vez em que o CD/DVD for executado, o sistema poderá pedir que você instale os arquivos de configuração. Clique em **OK** e siga as instruções apresentadas na tela.
- 3 No menu suspenso **Idioma** na barra de ferramentas, selecione o idioma desejado para o driver ou o utilitário (se disponível).
- 4 Na tela de boas vindas, clique em **Avançar** e aguarde o CD/DVD concluir a verificação do hardware.
- 5 Para detectar outros drivers e utilitários, em **Pesquisar Critérios**, selecione as categorias apropriadas em **Modelo de sistema**, **Sistema Operacional** e nos menus suspensos **Tópico**.

Serão mostrados um ou mais links para os drivers e utilitários específicos utilizados pelo computador.
- 6 Clique no link de um driver ou utilitário específico para ver as informações sobre esse driver ou utilitário que você deseja instalar.

- 7 Clique no botão **Instalar**, se presente, para começar a instalação. Na tela de boas-vindas, siga as instruções para concluir a instalação.



Se o botão **Instalar** não estiver presente, a opção de instalação automática não estará disponível. Para obter instruções de instalação, consulte as instruções apropriadas nas subseções a seguir, ou clique em **Extrair**, siga as instruções de extração e leia o arquivo Readme.

Se você for instruído a navegar até os arquivos do driver, clique no diretório do CD/DVD na janela de informações sobre o driver para ver a lista dos arquivos associados a esse driver.

Como reinstalar drivers manualmente

Depois de extrair os arquivos do driver e colocá-los no disco rígido, conforme descrito na seção anterior, pode ser necessário atualizar o driver manualmente.

Microsoft Windows Vista:

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista , e clique com o botão direito em **Computador**.
- 2 Clique em **Propriedades** e, em seguida, clique em **Gerenciador de dispositivos**.
 **NOTA:** A janela **Controle de conta de usuário** pode ser exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; se não for, entre em contato com o administrador para continuar.
- 3 Clique duas vezes no tipo de dispositivo para o qual você está instalando o driver.
- 4 Clique duas vezes no nome do dispositivo para o qual você está instalando o driver.
- 5 Clique na guia **Driver**.
- 6 Clique em **Atualizar driver**.
- 7 Clique em **Procurar software de driver no computador**.
- 8 Clique em **Procurar** e navegue até o local em que os arquivos estão localizados no disco rígido.
- 9 Clique no nome do driver apropriado quando ele aparecer e, em seguida, clique em **OK**.
- 10 Clique em **Avançar**.
- 11 Clique em **Concluir** e reinicie o computador.

Microsoft Windows XP:



NOTA: Drivers podem ser atualizados manualmente para qualquer dispositivo de hardware instalado em seu computador.

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Painel de Controle**.
- 2 Em **Selecione uma categoria**, clique em **Desempenho e manutenção**.
- 3 Clique em **Sistema**.
- 4 Na janela **Propriedades do sistema**, clique na guia **Hardware**.
- 5 Clique em **Gerenciador de dispositivos**.
- 6 Clique duas vezes no tipo de dispositivo para o qual você está instalando o driver.
- 7 Clique com o botão direito do mouse no driver que está sendo reinstalado e, em seguida, em **Propriedades**.
- 8 Clique na guia **Driver**.
- 9 Clique em **Atualizar driver**.
- 10 Clique em **Instalar de uma lista ou local específico (avançado)** e clique em **Avançar**.
- 11 Clique para marcar **Incluir este local na pesquisa** e, em seguida, clique em **Procurar** e navegue até o local em que os arquivos estão localizados no disco rígido.
- 12 Quando o nome do driver adequado for exibido, clique em **OK**.
- 13 Clique em **Avançar**.
- 14 Clique em **Concluir** e reinicie o computador.

Como restaurar o sistema operacional

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

- O recurso **Restauração do sistema** do Microsoft® Windows® XP restaura o estado operacional anterior do computador sem afetar os arquivos de dados. Use a **Restauração do sistema** como a primeira solução para restaurar o sistema operacional e preservar os arquivos de dados.

- O Dell PC Restore da Symantec (disponível no Windows XP) e o Dell Factory Image Restore (disponível no Windows Vista) restabelecem ao disco rígido o sistema operacional que ele tinha quando o computador foi adquirido. Ambos apagam permanentemente todos os dados do disco rígido e removem todos os programas instalados depois que você recebeu o computador. Use o Dell PC Restore ou o Dell Factory Image Restore apenas se a restauração do sistema não tiver resolvido o problema do sistema operacional.
- A mídia de instalação do *Sistema Operacional* pode ser usada para efetuar a reinstalação do seu sistema operacional. Entretanto, o uso da mídia do *sistema operacional* também exclui todos os dados do disco rígido. Use a mídia *somente* se a Restauração do sistema não solucionar o problema do sistema operacional.

Como usar o recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows

Os sistemas operacionais Windows fornecem a opção Restauração do sistema que permite retornar o computador a um estado operacional anterior (sem afetar os arquivos de dados). Usar a Restauração do sistema pode ser útil se as alterações no hardware, no software ou nas configurações do sistema deixarem o computador em um estado operacional indesejável. Para obter informações sobre o uso da Restauração do sistema, consulte o Centro de Suporte e Ajuda do Windows (clique em **Iniciar** e, em seguida, clique em **Ajuda e Suporte**).



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

Como iniciar a restauração do sistema

Microsoft Windows Vista:


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




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

- 3 Clique em **Avançar** e siga as instruções apresentadas na tela.


Microsoft Windows XP:

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


 **NOTA:** Se o computador apresentar algum problema após a instalação de um driver de dispositivo, tente primeiro resolver o problema usando a Reversão de driver de dispositivo do Windows XP (consulte Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo na página 58), ou reinstale o driver com a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) (consulte Usando o disco Drivers and Utilities (Drivers e utilitários) na página 59).

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Todos os Programas**→ **Acessórios**→ **Ferramentas do Sistema**→ **Restauração do Sistema**.
- 2 Clique em **Restaurar o computador mais cedo** ou **Criar um ponto de restauração**.
- 3 Clique em **Avançar** e siga as instruções apresentadas na tela.

Como desfazer a última restauração do sistema

 **AVISO:** Antes de desfazer a última restauração do sistema, salve e feche todos os arquivos e programas que estejam abertos. Não altere, não abra nem apague nenhum arquivo ou programa enquanto a restauração do sistema não estiver concluída.


Microsoft Windows Vista:

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

Microsoft Windows XP:

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

Como ativar o recurso Restauração do sistema

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

Se você reinstalar o Windows XP com menos de 200 MB de espaço livre em disco, a Restauração do sistema será desativada automaticamente.

Para confirmar se este recurso está ativado:

- 1 Clique em **Iniciar**→ **Painel de controle**→ **Desempenho e manutenção**→ **Sistema**.
- 2 Clique na guia **Restauração do sistema** e certifique-se de que a opção **Desativar restauração do sistema** esteja desmarcada.

Usando o Dell Factory Image Restore e o Dell PC Restore



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



NOTA: O Dell Factory Image Restore e o Dell PC Restore da Symantec podem não estar disponíveis em alguns países ou em certos computadores.

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

Dell Factory Image Restore (Microsoft Windows Vista)

- 1 Ligue o computador. Quando o logotipo da Dell aparecer, pressione <F8> várias vezes para acessar a janela **Opções de inicialização avançadas do Vista**.
- 2 Selecione **Reparar o seu computador**.
A janela **Opções de recuperação do sistema** será mostrada.
- 3 Selecione um layout de teclado e clique em **Avançar**.

- 4 Para acessar as opções de restauração, faça login como um usuário local. Para acessar o prompt de comando, digite `administrator` (administrador) no campo Nome de usuário e clique em **OK**.

- 5 Clique em **Dell Factory Image Restore**.



NOTA: Dependendo da configuração, pode ser necessário selecionar **Dell Factory Tools** e, em seguida, **Dell Factory Image Restore**.

A tela de boas-vindas do Dell Factory Image Restore será mostrada.

- 6 Clique em **Next** (Avançar).

A tela Confirm Data Deletion (Confirmar a exclusão de dados) é exibida.



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

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

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

- 8 Clique em **Concluir** para reinicializar o sistema.

Dell PC Restore (Microsoft Windows XP)

- 1 Ligue o computador.

Durante o processo de inicialização, aparecerá uma barra azul com o endereço www.dell.com na parte superior da tela.

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

Se você não pressionar **<Ctrl><F11>** a tempo, deixe que a inicialização termine e reinicialize o computador.




AVISO: Se você não quiser que o PC Restore continue, clique em **Reboot** (Reinicializar).

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

O processo de restauração leva de 6 a 10 minutos para ser concluído.

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

 **NOTA:** Não desligue manualmente o computador. Clique em **Finish** (Concluir) e deixe que o sistema seja completamente reinicializado.

- 5 Quando solicitado, clique em **Sim**.


O computador será reinicializado. Como o computador será restaurado ao estado operacional original, as telas mostradas, como o contrato de licença do usuário final, serão as mesmas apresentadas na primeira vez que o computador foi ligado.

- 6 Clique em **Avançar**.

A tela **Restauração do sistema** será mostrada e o computador será reiniciado.


- 7 Após a reinicialização do computador, clique em **OK**.


Como remover o PC Restore

 **AVISO:** A remoção do Dell PC Restore do disco rígido apagará permanentemente este utilitário do computador. Após remover o Dell PC Restore, você não conseguirá usá-lo para restaurar o sistema operacional do computador.

O Dell PC Restore permite a você restaurar o disco rígido ao estado operacional em que ele se encontrava quando você adquiriu o computador. É recomendável que você não remova o PC Restore do seu computador, mesmo que seja para obter mais espaço livre no disco rígido. Se remover o PC Restore do disco rígido, você não conseguirá desfazer esta ação e conseqüentemente nunca mais conseguirá usá-lo para retornar o sistema operacional do computador ao seu estado original.

- 1 Faça o login como um administrador local.
- 2 No Microsoft Windows Explorer, vá para `c:\dell\utilities\DSR`.
- 3 Clique duas vezes no nome de arquivo `DSRIRRemv2.exe`.

 **NOTA:** Se você não fizer o login como administrador local, o sistema mostrará uma mensagem dizendo que você precisa fazer o login como administrador. Clique em **Encerrar** e depois faça o login como um administrador local.

 **NOTA:** Se a partição do PC Restore não existir no disco rígido, será mostrada uma mensagem dizendo que ela não foi encontrada. Clique em **Encerrar**; não existe nenhuma partição a ser apagada.


- 4 Clique em **OK** para remover a partição do PC Restore no disco rígido.

- 5 Clique em **Yes** (Sim) quando aparecer a mensagem de confirmação.
A partição do PC Restore será apagada e o espaço em disco recentemente liberado será adicionado à alocação de espaço livre no disco rígido.
- 6 Clique com o botão direito em **Disco local (C)** no Windows Explorer, clique em **Propriedades** e verifique se o espaço adicional foi liberado no disco, conforme indicado pelo aumento do valor mostrado em **Espaço livre**.
- 7 Clique em **Finish** (Concluir) para fechar a janela **PC Restore Removal** (Remoção do PC Restore) e reinicie o computador.

Como usar a mídia do sistema operacional


Antes de começar

Se você estiver considerando a reinstalação do sistema operacional Windows para corrigir um problema com um driver instalado recentemente, tente usar primeiro o recurso de reversão de driver de dispositivo do Windows (consulte Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo na página 58). Se o recurso de reversão de instalação de driver de dispositivo não resolver o problema, use o recurso de Restauração do sistema para retornar o sistema operacional ao estado em que se encontrava antes da instalação do novo driver (consulte Como usar o recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows na página 62).

 **AVISO:** Antes de iniciar a instalação, faça cópias de segurança de todos os dados da unidade de disco rígido principal. Em configurações convencionais de disco rígido, o disco rígido principal é o primeiro a ser detectado pelo computador.

Para reinstalar o Windows, são necessários os seguintes itens:

- Mídia do *sistema operacional* da Dell
- Mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell

 **NOTA:** A mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell contém os drivers que foram instalados durante a montagem do computador. Use a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell para carregar quaisquer drivers necessários. Dependendo da região de onde você tiver adquirido o computador, ou se não tiver certeza se solicitou a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell e a do *Sistema Operacional*, pode ser que elas não sejam fornecidas com o computador.

Reinstalando o Windows Vista ou o Windows XP

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

- 1 Salve e saia dos arquivos e programas abertos.
- 2 Insira o disco do *sistema operacional*.
- 3 Se aparecer a mensagem `Instalar Windows`, clique em **Sair**.
- 4 Reinicie o computador.

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



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



NOTA: As etapas a seguir alteram a seqüência de inicialização somente uma vez. Na próxima inicialização, o computador inicializará de acordo com os dispositivos especificados no programa de configuração do sistema.

- 5 Quando a lista de dispositivos de inicialização aparecer, realce **CD/DVD/CD-RW Drive** (Unidade de CD/DVD/CD-RW) e pressione <Enter>.
- 6 Pressione qualquer tecla para **Boot from CD-ROM** (Inicializar a partir do CD-ROM).
- 7 Siga as instruções na tela para concluir a instalação.

Como obter informações



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




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

Documento/Mídia/Etiqueta	Conteúdo
<p>Etiqueta de serviço/Código de serviço expresso</p> <p>A etiqueta de serviço/código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Use a etiqueta de serviço para identificar seu computador ao acessar o site support.dell.com (em Inglês) ou entrar em contato com o suporte. • Digite o código de serviço expresso para direcionar a sua chamada quando você entrar em contato com o serviço de suporte.
<p>Mídia Drivers and Utilities (Drivers e utilitários)</p> <p>A mídia <i>Drivers and Utilities</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um programa de diagnóstico para o computador • Drivers para o seu computador <p>NOTA: Para encontrar atualizações de drivers e da documentação, visite o site support.dell.com (em inglês).</p> <ul style="list-style-type: none"> • DSS (Desktop System Software) • Arquivos Readme (Leiamme) <p>NOTA: A sua mídia pode conter arquivos Readme (Leiamme) com as atualizações de última hora das alterações técnicas feitas no computador ou material avançado de referência técnica para técnicos ou usuários experientes.</p>

Documento/Mídia/Etiqueta	Conteúdo
<p>Mídia do sistema operacional</p> <p>A mídia do <i>sistema operacional</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecida com o computador.</p>	Reinstalar o sistema operacional
<p>Documentação de instruções de segurança, normas, garantia e suporte</p> <p>Consulte as informações sobre segurança fornecidas com o computador.</p> <p>Para obter informações adicionais sobre normalização, consulte a página de conformidade com normas em www.dell.com, no seguinte local: www.dell.com/regulatory_compliance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informações de garantia • Termos e condições (somente para os EUA) • Instruções de segurança • Informações de normalização • Informações de ergonomia • Contrato de licença para o usuário final
<p>Manual de Serviço</p> <p>O <i>Manual de Serviço</i> do seu computador está disponível no site support.dell.com (em inglês).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como remover e trocar peças • Como configurar os parâmetros do sistema • Como diagnosticar e solucionar problemas
<p>Guia de Tecnologia da Dell</p> <p>O <i>Guia de Tecnologia da Dell</i> está disponível no site support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre o sistema operacional • Como usar e fazer a manutenção de periféricos • Como entender as tecnologias como RAID, Internet, tecnologia wireless Bluetooth[®], e-mail, redes, etc.
<p>Chave de produto do Microsoft[®] Windows[®]</p> <p>A sua licença de Microsoft Windows está localizada no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece a chave de produto do seu sistema operacional. <p>NOTA: A sua chave de produto do Microsoft Windows está localizada em seu computador.</p>


Como obter ajuda


Como obter assistência

 **ADVERTÊNCIA:** Se precisar retirar a tampa do computador, desconecte primeiro os cabos de alimentação do computador e do modem de todas as tomadas elétricas.

Se você tiver algum problema com o seu computador, pode executar as etapas a seguir para diagnosticar e resolver o problema:

- 1 Consulte Dicas para a solução de problemas na página 49 para ter acesso às informações e procedimentos que dizem respeito ao problema apresentado pelo computador.
- 2 Consulte Dicas para a solução de problemas na página 49 para obter os procedimentos de como executar o Dell Diagnostics.
- 3 Preencha a Lista de verificação de diagnósticos na página 76.
- 4 Use o conjunto abrangente de serviços on-line da Dell, disponível no site de suporte da empresa (support.dell.com, em inglês), para obter ajuda sobre procedimentos de instalação e solução de problemas. Para obter uma lista mais abrangente do suporte on-line da Dell, consulte Serviços on-line na página 72.
- 5 Se os procedimentos descritos acima não resolverem o problema, consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77.

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

 **NOTA:** Talvez o sistema de Código de serviço expresso da Dell não esteja disponível em todos os países.

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

Para obter informações sobre como usar o serviço de suporte da Dell, consulte Suporte técnico e serviço de atendimento ao cliente na página 72.



NOTA: Alguns dos serviços a seguir não estão disponíveis em todas as localidades fora da região continental dos EUA. Ligue para o seu representante da Dell para obter informações sobre disponibilidade.

Suporte técnico e serviço de atendimento ao cliente

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

Para entrar em contato com o serviço de suporte da Dell, consulte Antes de telefonar na página 75 e procure as informações de contato em sua região ou visite support.dell.com (em inglês).

DellConnect™

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

Serviços on-line

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

www.dell.com

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

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

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

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

www.dell.ca (somente para o Canadá)

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

- Sites na Web de suporte da Dell
support.dell.com
support.jp.dell.com (somente para o Japão)
support.euro.dell.com (somente para a Europa)
- Endereços de e-mail de suporte da Dell
mobile_support@us.dell.com
support@us.dell.com
la-techsupport@dell.com (somente para países da América Latina e do Caribe)
apsupport@dell.com (somente para países da Ásia e do Pacífico)
- Endereços de e-mail de marketing e vendas da Dell
apmarketing@dell.com (somente para países da Ásia e do Pacífico)
sales_canada@dell.com (somente para o Canadá)
- Protocolo de transferência de arquivos (FTP) anônimo
ftp.dell.com
Faça login como: `anonymous` e use seu endereço de e-mail como senha.

Serviço AutoTech

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

Ao ligar para esse serviço, use um telefone de teclas (multifrequencial) para selecionar os assuntos relacionados às suas perguntas. Para obter o número de telefone para chamadas de sua região, consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77.

Serviço automatizado de status de pedidos

Para verificar o status de qualquer produto da Dell que você tenha encomendado, vá até o site support.dell.com (em inglês), ou ligue para o serviço automático de status de pedidos. Uma gravação solicitará as informações necessárias para localizar e fornecer um relatório sobre o seu pedido. Para obter o número de telefone para chamadas de sua região, consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77.

Problemas com seu pedido

Se houver algum problema com seu pedido, como peças ausentes, peças erradas ou faturamento incorreto, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente da Dell. Quando você ligar, tenha a fatura ou a nota de expedição à mão. Para obter o número de telefone para chamadas de sua região, consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77.

Informações sobre produtos

Se você precisar de informações sobre outros produtos disponíveis através da Dell ou se quiser fazer um pedido, visite o site da Dell em www.dell.com. Para obter o número de telefone da sua região para falar com um especialista de venda, consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77.

Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso

Prepare todos os itens que estão sendo devolvidos para reparo ou reembolso da seguinte forma:

- 1** Ligue para a Dell para obter o número de Return Material Authorization [Autorização de devolução de material] e anote-o de forma destacada na parte externa da caixa.
Para obter o número de telefone para chamadas de sua região, consulte Como entrar em contato com a Dell na página 77.
- 2** Inclua uma cópia da fatura e uma carta que descreve o motivo da devolução.

- 3 Inclua também uma cópia da Lista de verificação de diagnóstico (consulte Lista de verificação de diagnósticos na página 76), indicando os testes que você executou e as mensagens de erro do programa Dell Diagnostics (consulte Dicas para a solução de problemas na página 49).
- 4 Inclua quaisquer acessórios que pertençam aos itens que estão sendo devolvidos (cabos de alimentação, software, guias etc.) no caso de devolução para reembolso.
- 5 Embale o equipamento a ser devolvido no material da embalagem original (ou equivalente).

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

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

Antes de telefonar



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

Lembre-se de preencher a Lista de verificação de diagnósticos (consulte Lista de verificação de diagnósticos na página 76). Se possível, ligue o computador antes de telefonar para o serviço de assistência técnica da Dell e faça a ligação de um telefone próximo ao computador. Você poderá ser solicitado a digitar alguns comandos no teclado, fornecer informações detalhadas durante as operações ou tentar outras opções de solução de problemas que só podem ser executadas no próprio computador. Tenha a documentação do computador disponível.



ADVERTÊNCIA: Antes de trabalhar na parte interna do computador, siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

Lista de verificação de diagnósticos

Nome:

Data:

Endereço:

Telefone:

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

Código de serviço expresso:

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

Sistema operacional e versão:

Dispositivos:

Placas de expansão:

Você está conectado a uma rede? Sim Não

Rede, versão e adaptador de rede:

Programas e versões:

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

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

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

Como entrar em contato com a Dell

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



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

A Dell oferece diversas opções de suporte e serviço on-line e por telefone. A disponibilidade pode variar em função do país e do produto, e alguns serviços podem não estar disponíveis em sua área. Para entrar em contato com as áreas de vendas, suporte técnico ou serviços ao cliente da Dell:

- 1** Visite o site support.dell.com.
- 2** Encontre o seu país ou região no menu suspenso **Choose A Country/Region** (Escolha um país ou região) na parte inferior da página.
- 3** Clique em **Contact Us** (Entrar em contato conosco) no lado esquerdo da página.
- 4** Selecione o serviço ou link de suporte adequado, com base na sua necessidade.
- 5** Escolha a forma de contato com a Dell que for mais conveniente para você.

Índice

A

- alimentação
 - problemas, 50
- Assistente para transferência de arquivos e configurações, 15

C

- CDs
 - sistema operacional, 70
- códigos de bipe, 32
- como entrar em contato com a Dell, 77
- como transferir informações para um novo computador, 15
- computador
 - códigos de bipe, 32
 - pára de responder, 52
 - restaurar ao estado anterior, 61
 - trava, 52-53
- conexão com a Internet
 - configurar, 13
 - opções, 13
 - sobre, 13
- conflitos
 - incompatibilidades entre software e hardware, 42
- conflitos de IRQ, 42

D

- Dell
 - como entrar em contato, 77
- DellConnect, 72
- diagnóstico
 - códigos de bipe, 32
- drivers, 57
 - como identificar, 57
 - como reinstalar, 58

E

- especificações
 - alimentação, 27
 - ambientais, 28
 - áudio, 23
 - barramento de expansão, 23
 - conectores, 24
 - controles e luzes, 26
 - físicas, 28
 - informações do computador, 21
 - memória, 22
 - processador, 21
 - unidades, 22
 - vídeo, 23

F

- Factory Image Restore, 64

H

hardware
 códigos de bipe, 32
 conflitos, 42

I

impressora
 como conectar, 13
 como configurar, 13
Informações de ergonomia, 70

L

luz de alimentação, 54
 estado, 50

M

memória
 problemas, 51
mensagens de erro
 códigos de bipe, 32

N

números de telefone, 77

P

PC Restore, 64-65
problemas
 alimentação, 50
 códigos de bipe, 32
 computador pára de responder, 52
 computador trava, 52-53
 conflitos, 42
 estado da luz de alimentação, 50
 gerais, 52
 memória, 51
 programa pára de responder, 52
 programa trava, 53
 restaurar para um estado
 anterior, 61-62
 software, 52-53
 tela azul, 53

R

Restauração do sistema, 61-62

S

S.M.A.R.T, 42
sistema operacional
 como reinstalar, 70
 mídia, 67
software
 conflitos, 42
 problemas, 52-53

- solução de problemas
 - conflitos, 42
 - mensagens de erro, 34
 - restaurar para um estado anterior, 61-62
 - solução de problemas de hardware, 42
- solução de problemas de hardware, 42
- suporte
 - como entrar em contato com a Dell, 77

W

- Windows Vista
 - Dell Factory Image Restore, 64
 - Restauração do sistema, 62
- Windows XP
 - Assistente para transferência de arquivos e configurações, 15
 - como reinstalar, 70
 - Dell PC Restore, 64
 - recurso Reversão de driver de dispositivo, 58
 - Restauração do sistema, 61-62
 - solução de problemas de hardware, 42

