

Chromebook 11 3180

Guia de desmontagem e remontagem – somente para uso por técnicos certificados da Dell

1.0



Notas, avisos e advertências

 **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.

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

 **ATENÇÃO:** uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, lesões corporais ou risco de morte.

1 Como trabalhar no computador.....	5
Instruções de segurança.....	5
Antes de trabalhar na parte interna do computador.....	5
Após trabalhar na parte interna do computador.....	6
2 Desmontagem e remontagem.....	7
Ferramentas recomendadas.....	7
Cartão microSD.....	7
Como remover o cartão microSD.....	7
Como instalar o cartão microSD.....	7
Tampa da base.....	7
Como remover a tampa da base.....	7
Como instalar a tampa da base.....	9
Bateria.....	9
Cuidados com a bateria de íons de lítio.....	9
Como remover a bateria - opcional.....	9
Como instalar a bateria.....	10
Teclado e frame do teclado.....	10
Como remover o teclado.....	10
Como instalar o teclado.....	11
Placa de áudio.....	12
Como remover a placa de áudio.....	12
Como instalar a placa de áudio.....	13
Porta do conector de alimentação.....	13
Como remover a porta do conector de alimentação.....	13
Como instalar a porta do conector de alimentação.....	14
Alto-falante.....	14
Como remover o alto-falante.....	14
Como instalar os alto-falantes.....	15
Placa de sistema.....	16
Como remover a placa de sistema.....	16
Como instalar a placa de sistema.....	18
Conjunto da tela.....	18
Como remover o conjunto da tela.....	18
Como instalar o conjunto da tela.....	21
Painel da tela.....	21
Como remover o bezel da tela.....	21
Como instalar o bezel da tela.....	22
Painel da tela.....	22
Como remover o painel da tela.....	22
Como instalar o painel da tela.....	23
Dobradiças da tela.....	23
Como remover a dobradiça da tela.....	23
Como instalar as dobradiças da tela.....	24

Câmera.....	24
Como remover a câmera.....	24
Tampa traseira da tela.....	25
Como instalar a tampa traseira da tela.....	27
Como instalar a câmera.....	27
Apoio para as mãos.....	27
Como recolocar o apoio para as mãos.....	27
3 Especificações do produto.....	29
4 Software.....	31
Sistema operacional.....	31
Chrome OS.....	31
Inicialização verificada.....	32
Mapa da partição do disco.....	33
Modo de desenvolvedor e de recuperação.....	34
Firmware personalizado pela Coreboot e U-boot.....	34
Chrome vs Chromium OS.....	34
Exibição de informações do sistema.....	35
Dell Activity Light.....	37
5 Tecnologia e componentes.....	39
Teclado.....	39
Função das teclas do teclado.....	39
Touchpad.....	41
Microfone integrado.....	41
Principais recursos.....	42
Aplicações típicas.....	42
Bluetooth.....	42
6 Diagnóstico e solução de problemas.....	44
Solução básica de problemas.....	44
Problemas de energia.....	44
CROSH.....	48
Comandos do CROSH.....	49
Comandos do Chrome.....	51
Comandos do CROSH mais usados.....	56
Verifique o status de carregamento da bateria.....	56
Redefinir o Chromebook.....	63
Recuperação do Chromebook.....	66
Como recuperar o Chromebook.....	66
7 Como entrar em contato com a Dell.....	69

Como trabalhar no computador

Instruções de segurança

Utilize as seguintes diretrizes de segurança para proteger o computador contra possíveis danos e garantir sua segurança pessoal. Salvo indicação em contrário, os procedimentos descritos neste documento pressupõem que:

- Você leu as informações de segurança fornecidas com o computador.
- Um componente pode ser substituído ou, se tiver sido adquirido separadamente, ele pode ser instalado executando o procedimento de remoção na ordem inversa.

NOTA: Desconecte todas as fontes de energia antes de abrir a tampa ou os painéis do computador. Depois de terminar de trabalhar na parte interna do computador, recoloque todas as tampas, painéis e parafusos antes de conectar o computador à fonte de alimentação.

NOTA: Antes de trabalhar na parte interna do computador, leia as informações de segurança fornecidas com o computador. Para obter mais informações sobre as práticas recomendadas de segurança, consulte a página inicial de Regulatory Compliance (Conformidade com normas) em www.dell.com/regulatory_compliance

CUIDADO: Vários reparos podem ser feitos apenas por um técnico de serviço certificado. Você deve somente resolver problemas ou efetuar reparos simples conforme autorizado na documentação do produto, ou conforme instruído pela equipe de serviço e suporte por telefone. Danos decorrentes de mão-de-obra não autorizada pela Dell não serão cobertos pela garantia. Leia e siga as instruções de segurança que acompanham o produto.

CUIDADO: Para evitar descarga eletrostática, elimine a eletricidade estática do seu corpo usando uma pulseira de aterramento ou tocando periodicamente em uma superfície metálica sem pintura aterrada para aterrar seu corpo antes de tocar no computador para executar tarefas de desmontagem.

CUIDADO: Manuseie os componentes e as placas com cuidado. Não toque nos componentes ou nos contatos da placa. Segure a placa pelas bordas ou pelo suporte metálico de montagem. Segure os componentes, como processadores, pelas bordas e não pelos pinos.

CUIDADO: Ao desconectar um cabo, puxe-o pelo conector ou pela respectiva aba de puxar, e nunca pelo próprio cabo. Alguns cabos possuem conectores com presilhas de travamento. Se for desconectar esse tipo de cabo, pressione as presilhas de travamento antes de desconectá-lo. Ao remover os conectores, mantenha-os uniformemente alinhados para evitar a torção dos pinos deles. Além disso, antes de conectar um cabo, verifique se ambos os conectores estão orientados e alinhados corretamente.

NOTA: A cor do computador e de determinados componentes pode ser diferente daquela mostrada neste documento.

Antes de trabalhar na parte interna do computador

1. Certifique-se de que a superfície de trabalho está nivelada e limpa para evitar que a tampa do computador sofra arranhões.
2. Desligue o computador.
3. Desconecte todos os cabos de rede do computador (se disponível).

CUIDADO: Se o computador tiver uma porta RJ45, primeiro desconecte o cabo de rede pelo cabo do computador.

4. Desconecte o computador e todos os dispositivos conectados de suas tomadas elétricas.
5. Abra a tela.
6. Pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga por alguns segundos para aterrar a placa de sistema.

CUIDADO: Para evitar choques elétricos, desconecte o computador da tomada antes de realizar a Etapa 8.

 **CUIDADO:** Para evitar descarga eletrostática, elimine a eletricidade estática do seu corpo usando uma pulseira antiestática ou tocando periodicamente em uma superfície metálica sem pintura enquanto estiver tocando em um conector na parte de trás do computador.

7. Remova quaisquer ExpressCard ou cartão inteligente instalados dos respectivos slots.

Após trabalhar na parte interna do computador

Após concluir qualquer procedimento de substituição, certifique-se de conectar todos os dispositivos, placas e cabos externos antes de ligar o computador.

 **CUIDADO:** Para evitar danos ao computador, use somente a bateria projetada para este computador Dell. Não use baterias projetadas para outros computadores Dell.

1. Conecte os dispositivos externos, como replicador de portas ou bases de mídia, e recoloque quaisquer placas, como a ExpressCard.
2. Conecte os cabos de telefone ou de rede ao computador.

 **CUIDADO:** Para conectar um cabo de rede, conecte-o primeiro ao dispositivo de rede e só depois o conecte ao computador.

3. Conecte o computador e todos os dispositivos conectados às suas tomadas elétricas.
4. Ligue o computador.

Desmontagem e remontagem

Ferramentas recomendadas

Os procedimentos descritos neste documento podem exigir as seguintes ferramentas:

- Chave Phillips nº 0
- Chave Phillips nº 1
- Haste plástica

NOTA: A chave de fenda nº 0 é para os parafusos 0-1 e a chave de fenda nº 1 é para os parafusos 2-4.

Cartão microSD

Como remover o cartão microSD

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Pressione o cartão microSD para soltá-lo do computador.



3. Remova o cartão microSD do computador.

Como instalar o cartão microSD

1. Deslize o cartão SD para dentro de seu slot até encaixá-la no lugar com um clique.
2. Instale o [cartão microSD](#).
3. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Tampa da base

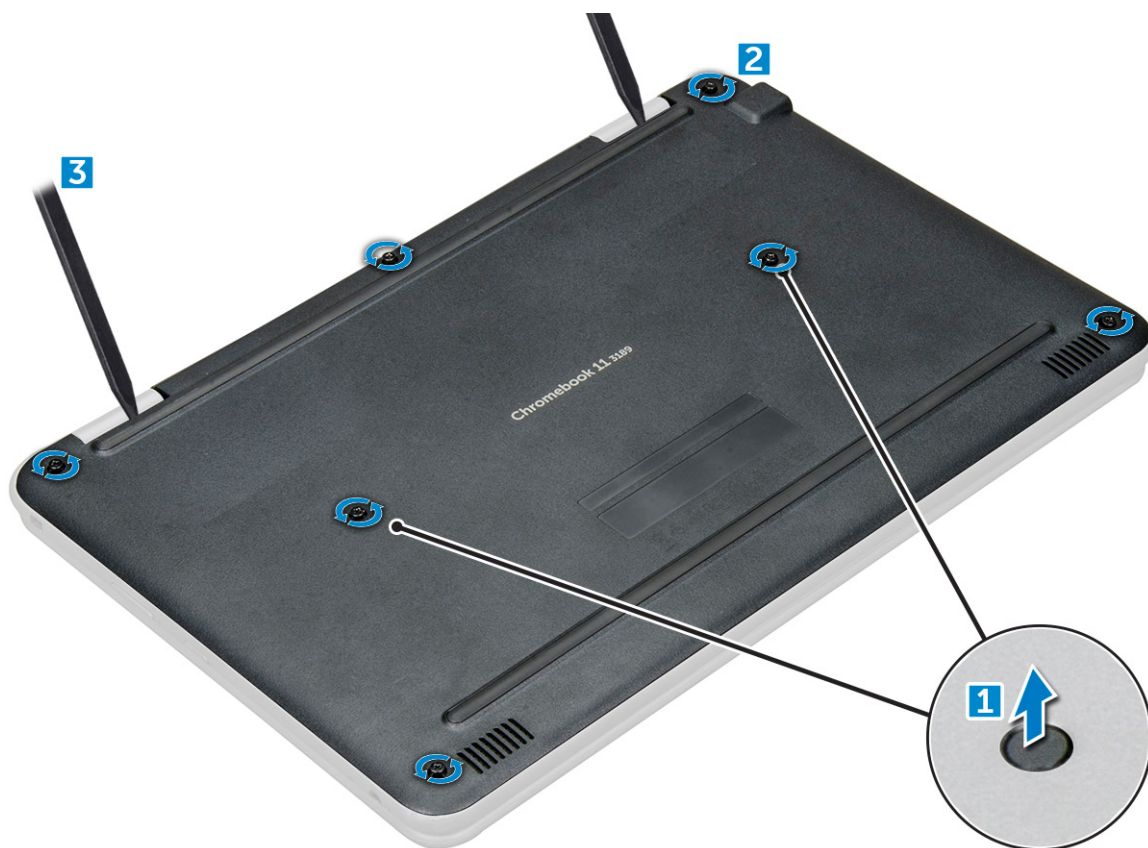
Como remover a tampa da base

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova o [cartão microSD](#).
3. Para remover a tampa da base:

- a. Remova a película de poliéster [1].

NOTA: A tampa do parafuso na tampa da base é composta por uma película de poliéster. Para remover esse parafuso, use um driver Philips regular e perfure a tampa de poliéster. Quando as tampas de poliéster forem removidas, elas não poderão ser substituídas, e os parafusos serão expostos desse ponto em diante.

- b. Solte os parafusos prisioneiros M2,5x7 que prendem a tampa da base ao computador [2] .



c. Retire a tampa da base da borda.

NOTA: Você pode precisar de um estilete plástico 3c para retirar a tampa da base pelas bordas.

4. Remova a tampa da base do computador.



Como instalar a tampa da base

Se o sistema é fornecido com SSD M.2 execute as etapas a seguir.

1. Vire a borda dianteira da tampa da base no sistema.
2. Pressione as bordas da tampa até encaixá-la no lugar.
3. Recoloque os parafusos M2,5x7 que prendem a tampa da base ao computador.
4. Instale o [cartão microSD](#)
5. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Bateria

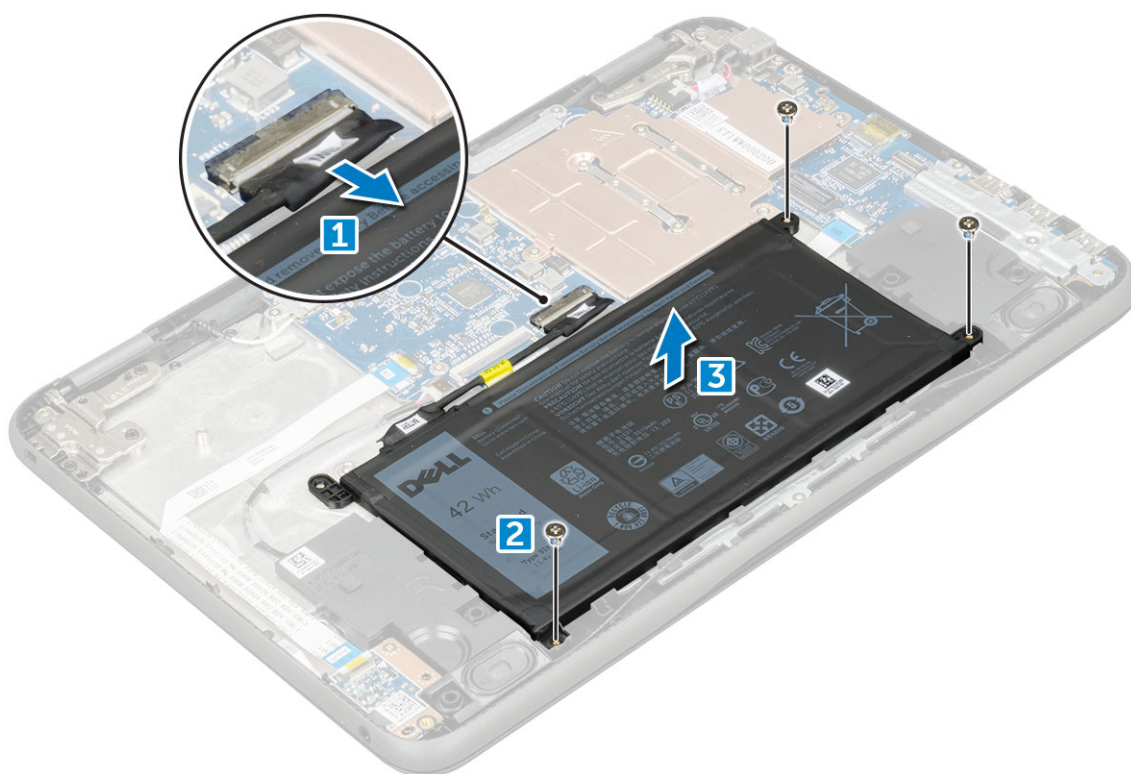
Cuidados com a bateria de íons de lítio

CUIDADO:

- Tenha cuidado ao manusear baterias de íons de lítio.
- Descarregue a bateria tanto quanto possível antes de removê-la do sistema. Isso pode ser feito ao desconectar o adaptador CA do sistema para permitir que a bateria se esgote.
- Não esmague, derrube, mutile ou penetre na bateria com objetos estranhos.
- Não exponha a bateria a altas temperaturas nem desmonte baterias e células.
- Não aplique pressão na superfície da bateria.
- Não incline a bateria.
- Não use ferramentas de qualquer tipo para forçar contra a bateria.
- Certifique-se de que durante as operações de revisão deste produto, nenhum parafuso seja perdido ou extraviado, para evitar perfuração acidental ou danos à bateria e outros componentes do sistema.
- Se uma bateria ficar presa em um dispositivo como resultado de um inchaço, não tente soltá-la, pois pode ser perigoso perfurar, dobrar ou esmagar uma bateria de íon de lítio. Nesse caso, entre em contato para obter assistência e mais instruções.
- Se uma bateria ficar presa dentro de seu computador como resultado de um inchaço, não tente soltá-la, pois pode ser perigoso perfurar, dobrar ou esmagar uma bateria de íon de lítio. Nesse caso, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência. Consulte www.Dell.com/contactdell.
- Sempre compre baterias originais de www.dell.com ou parceiros e revendedores autorizados da Dell.

Como remover a bateria - opcional

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
3. Para remover a bateria:
 - a. Desconecte o cabo da bateria do respectivo conector na placa de sistema [1,2].
 - b. Remova os parafusos M2,0x3,0 que prendem a bateria ao computador [3].
 - c. Levante a bateria removendo-a do computador [4].



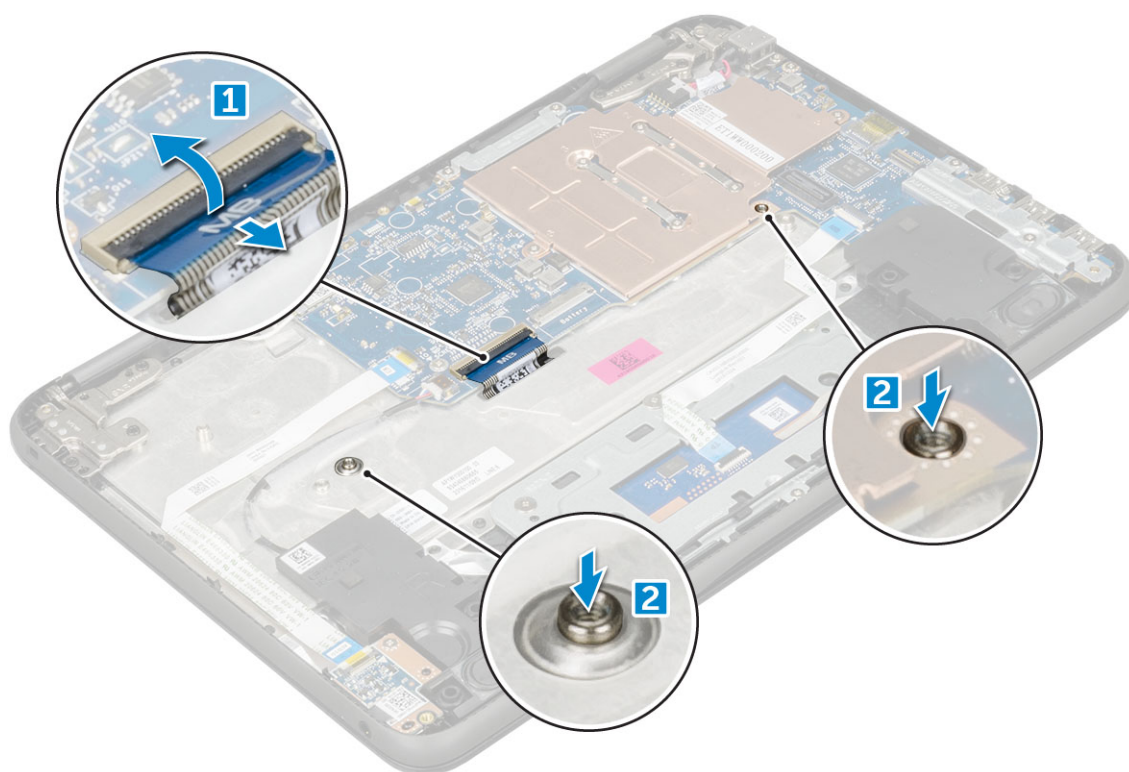
Como instalar a bateria

1. Insira a bateria no respectivo slot no computador.
2. Conecte o cabo da bateria ao conector na bateria.
3. Recoloque os parafusos M2x3 que fixam a bateria no computador.
4. Instale:
 - a. [tampa da base](#)
 - b. [Cartão microSD](#)
5. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Teclado e frame do teclado

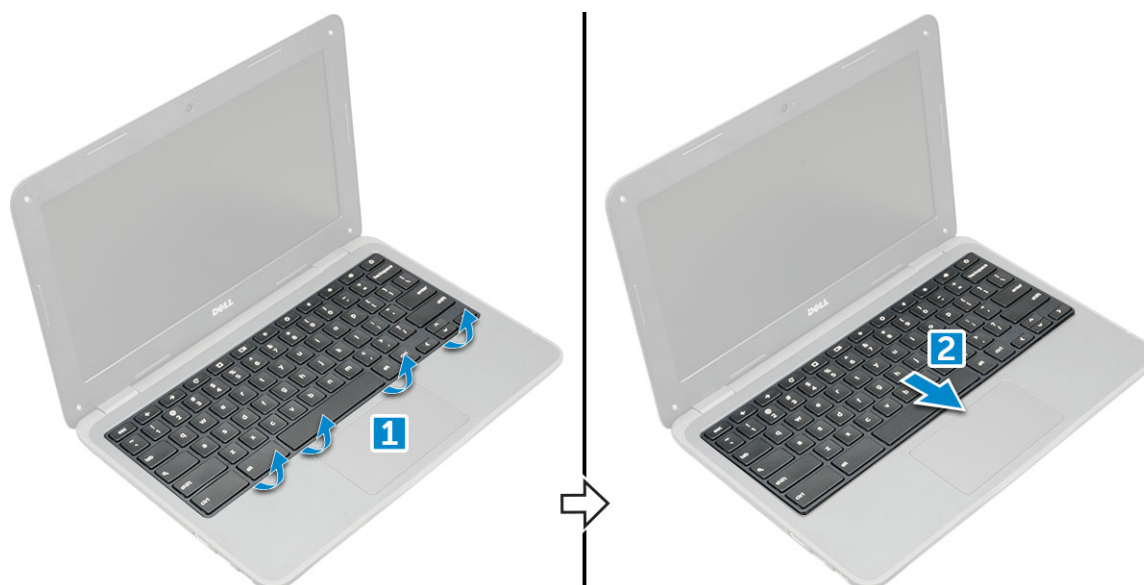
Como remover o teclado

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
3. Para remover o teclado:
 - a. Desconecte o cabo do teclado da placa de sistema [1].
 - b. Use o estilete de plástico para liberar o teclado [2].



NOTA: Os dois orifícios de liberação do teclado são indicados pela etiqueta "KB".

4. Deslize e remova o teclado do computador.



Como instalar o teclado

1. Alinhe o acabamento do teclado com as abas no computador e pressione-o até encaixá-lo no lugar com um clique.

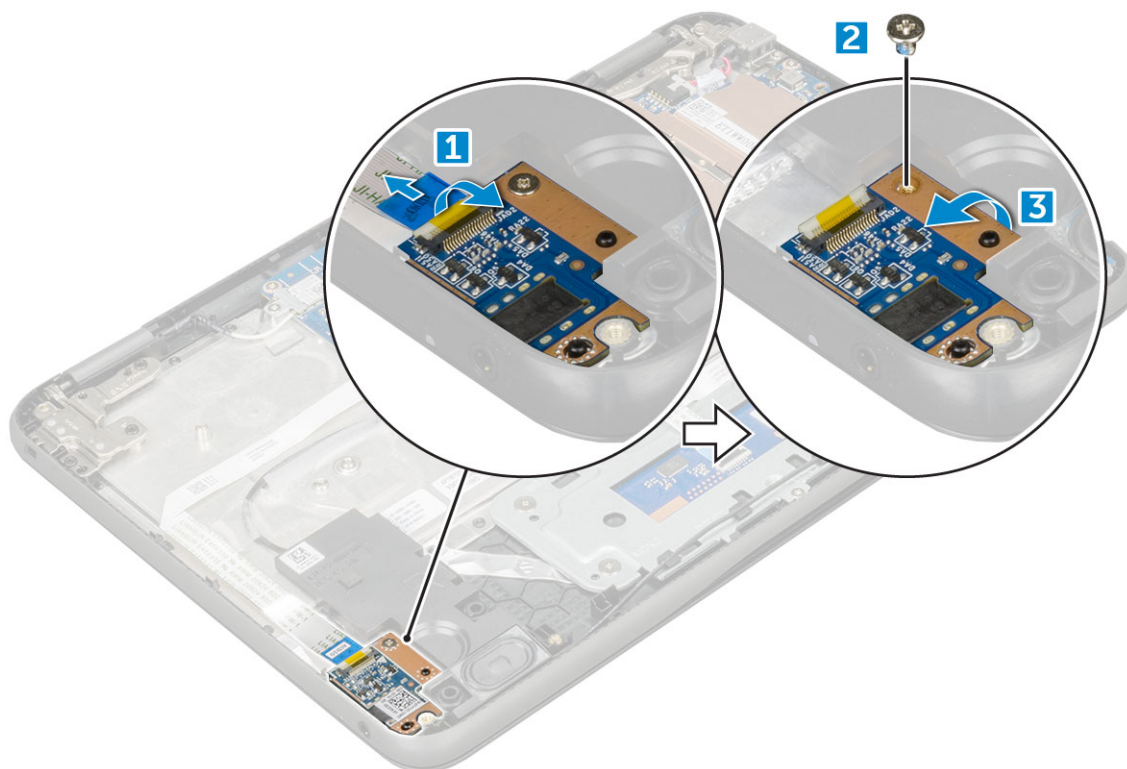


2. Conecte o cabo do teclado à placa de sistema.
3. Instale:
 - a. [bateria](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [Cartão microSD](#)
4. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Placa de áudio

Como remover a placa de áudio

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
3. Para remover a placa de áudio:
 - a. Desconecte o cabo de áudio do conector na placa de áudio [1].
 - b. Remova o parafuso M.2,0x3,0 que prende a placa de áudio ao computador [2].
 - c. Levante a placa de áudio para removê-la do computador [3].



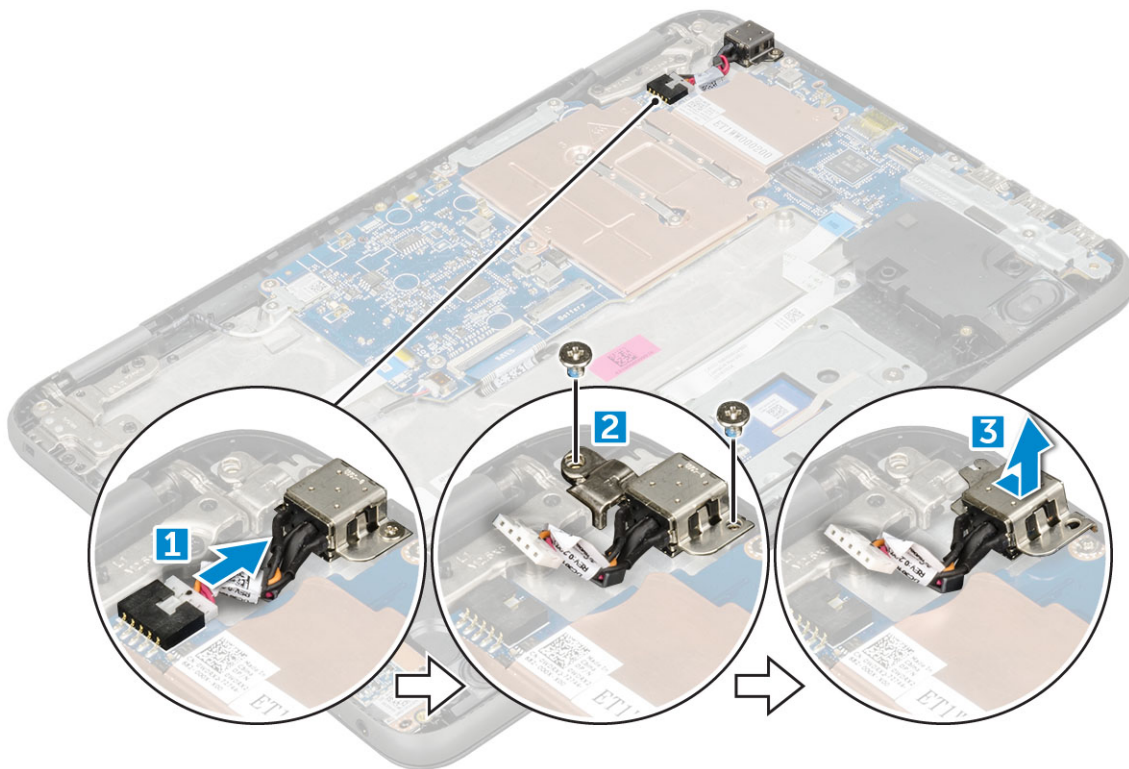
Como instalar a placa de áudio

1. Insira a placa de áudio no respectivo slot do computador.
2. Recoloque o parafuso M2x3 que prende a placa de áudio ao computador.
3. Conecte o cabo de áudio no conector da placa de áudio.
4. Instale:
 - a. [bateria](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [Cartão microSD](#)
5. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Porta do conector de alimentação

Como remover a porta do conector de alimentação

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
3. Para remover a porta do conector de alimentação:
 - a. Desconecte o cabo do conector de alimentação do respectivo conector na placa de sistema [1].
 - b. Remova os parafusos M2,0x3,0 que prendem a porta do conector de alimentação ao computador [2].
 - c. Deslize e levante a porta do conector de alimentação do computador [3].



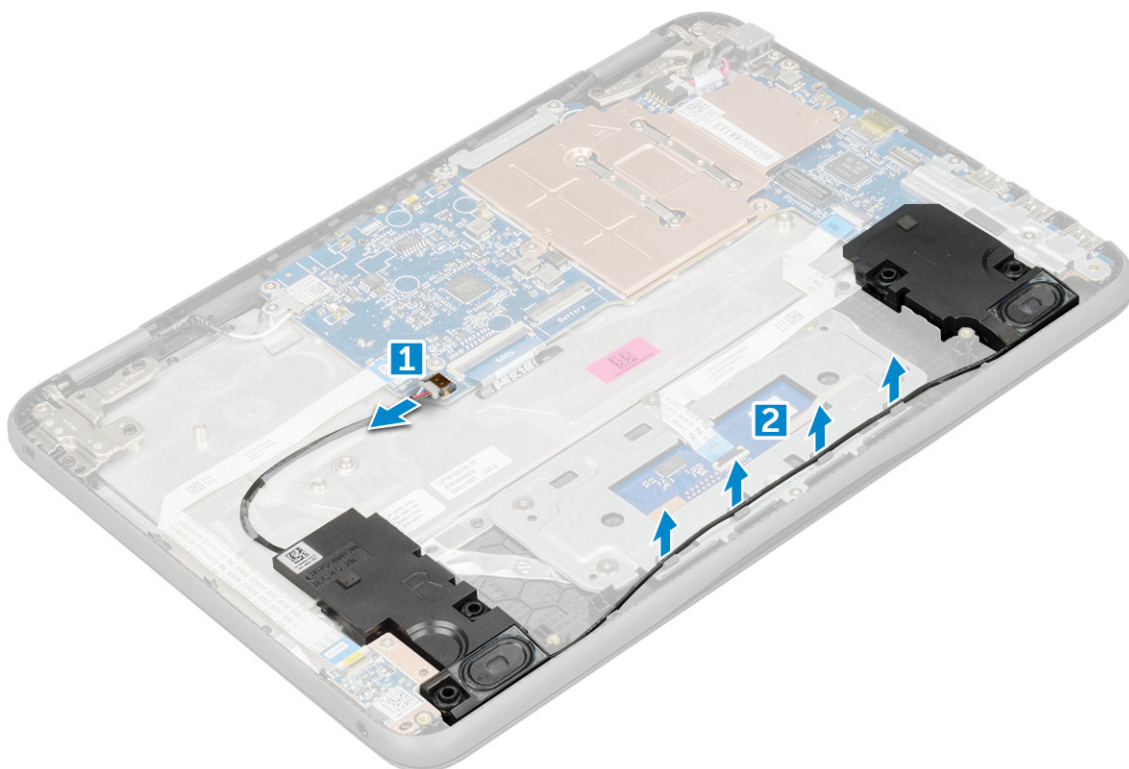
Como instalar a porta do conector de alimentação

1. Insira a porta do conector de alimentação no slot no computador.
2. Recoloque os dois parafusos M2x3 que prendem a porta do conector de alimentação no computador.
3. Conecte o cabo do conector de alimentação ao respectivo conector na placa de sistema.
4. Instale:
 - a. [bateria](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [Cartão microSD](#)
5. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

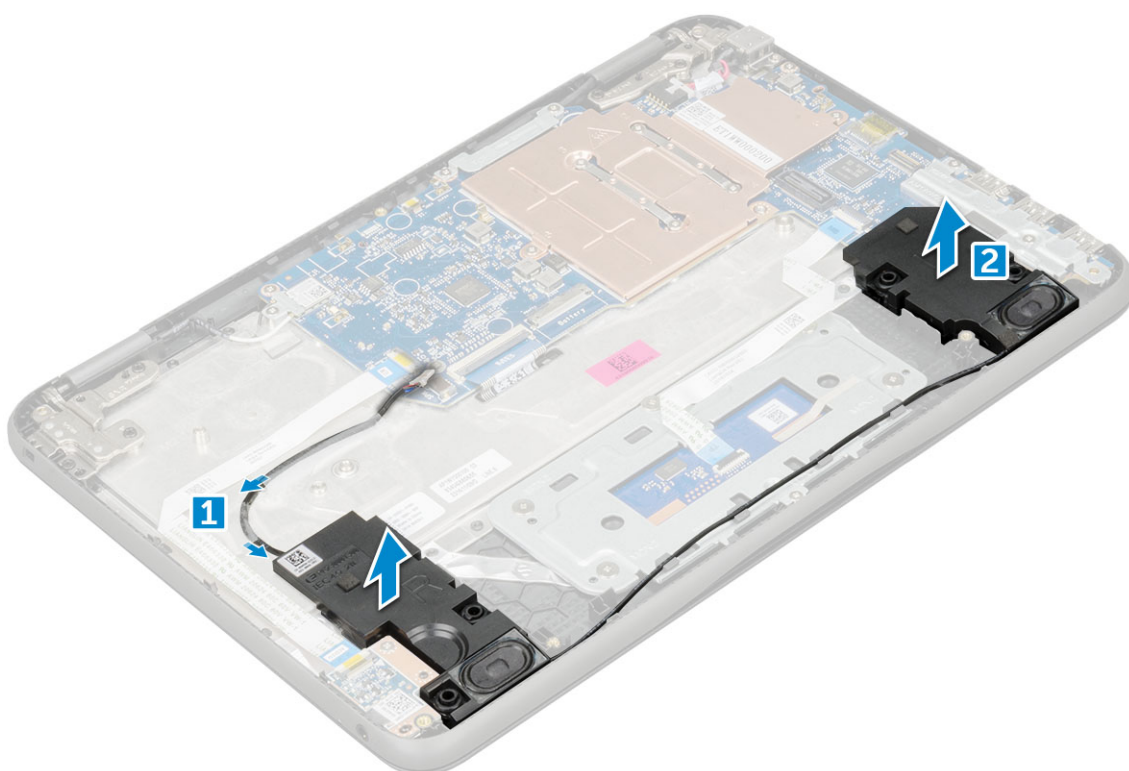
Alto-falante

Como remover o alto-falante

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
3. Para remover o alto-falante:
 - a. Desconecte o cabo do alto-falante do conector na placa de sistema [1].
 - b. Remova a fita adesiva que prende o cabo do alto-falante no computador .
 - c. Remova o cabo do alto-falante do canal de roteamento [2].



4. Remova o alto-falante do computador.



Como instalar os alto-falantes

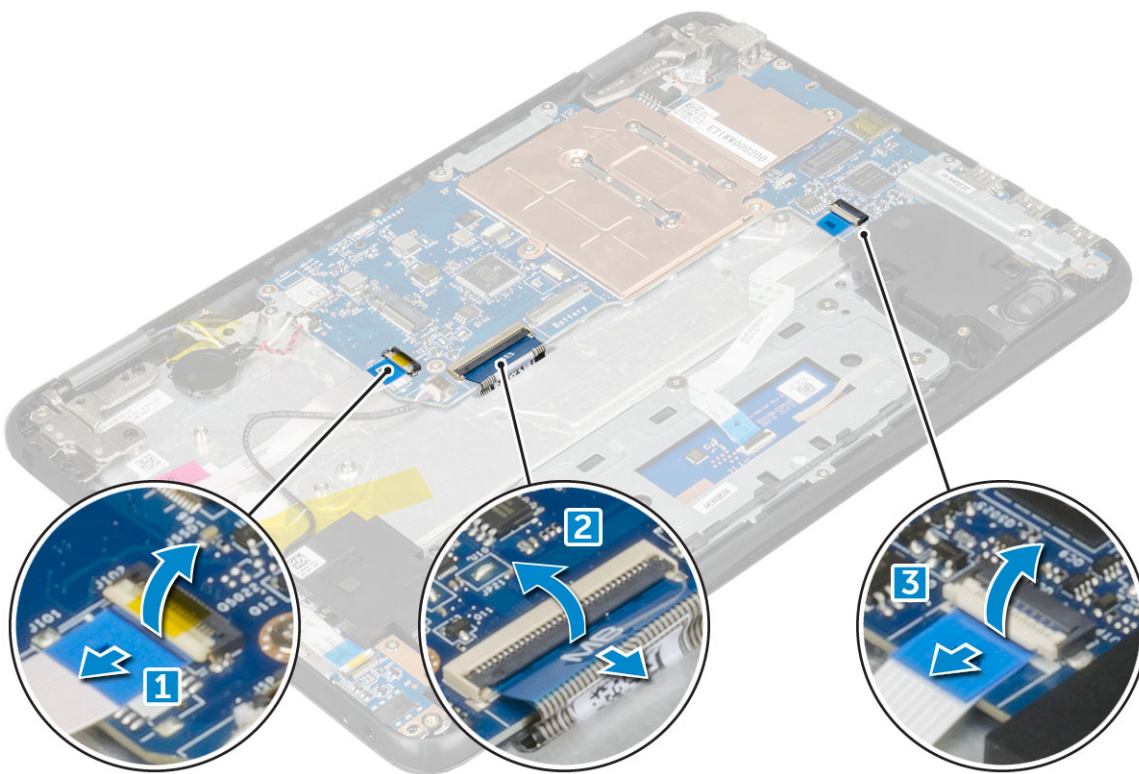
1. Coloque os alto-falantes nos respectivos slots no computador.
2. Passe o cabo do alto-falante pelos cliques de retenção através do canal de roteamento.
3. Coloque a fita adesiva para prender o cabo do alto-falante no computador.
4. Conecte o cabo do alto falante ao conector na placa de sistema.

5. Instale:
 - a. [bateria](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [Cartão microSD](#)
6. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

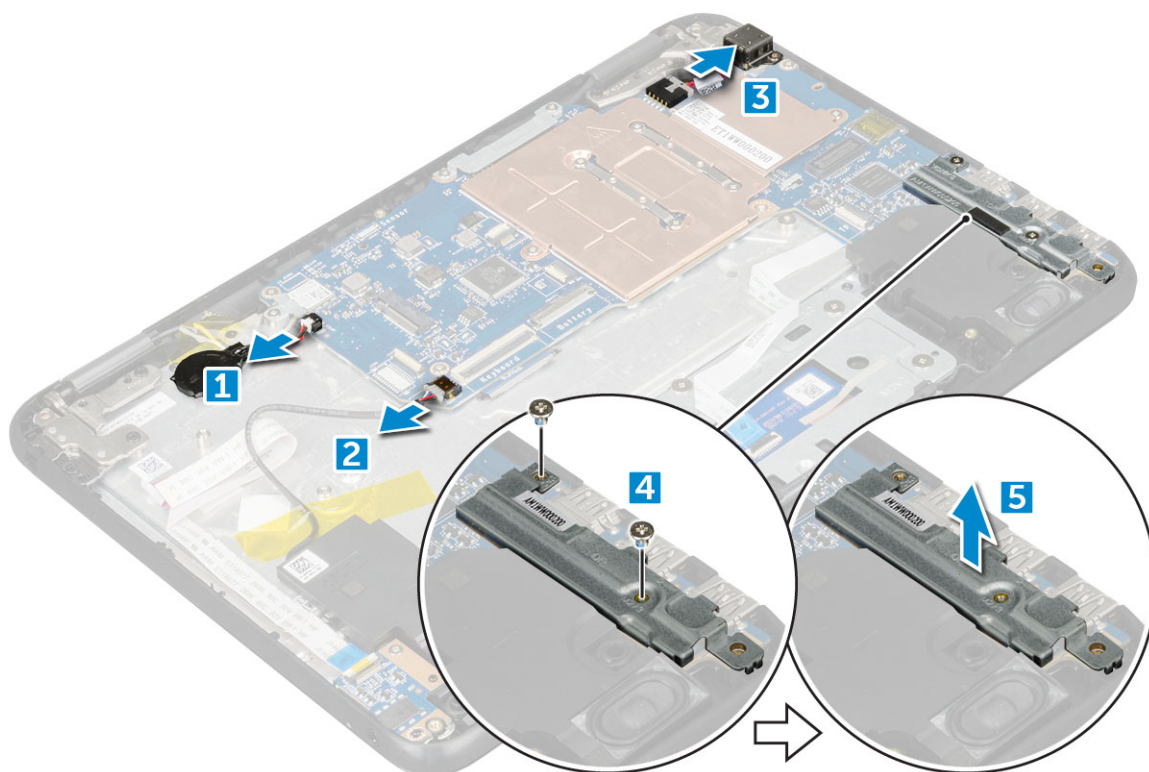
Placa de sistema

Como remover a placa de sistema

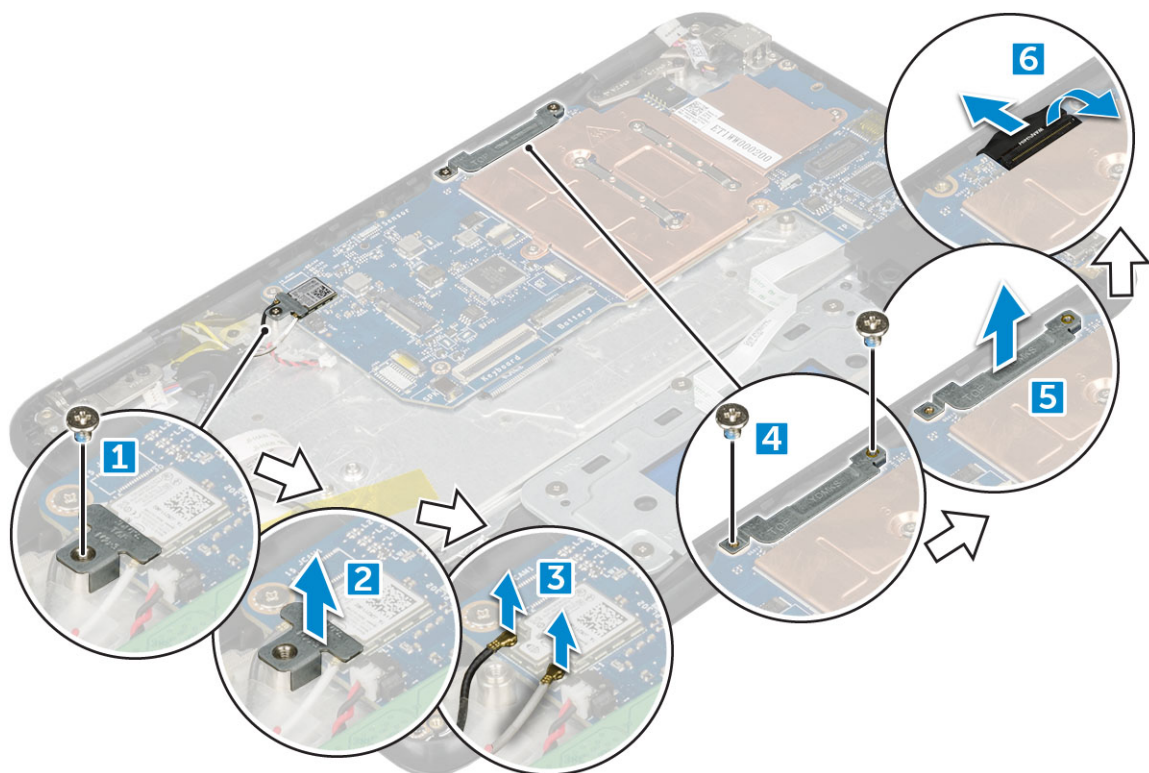
1. Execute os procedimentos descritos em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
3. Desconecte os seguintes cabos:
 - a. cabo de áudio [1]
 - b. cabo do teclado [2]
 - c. cabo do touch pad [3]



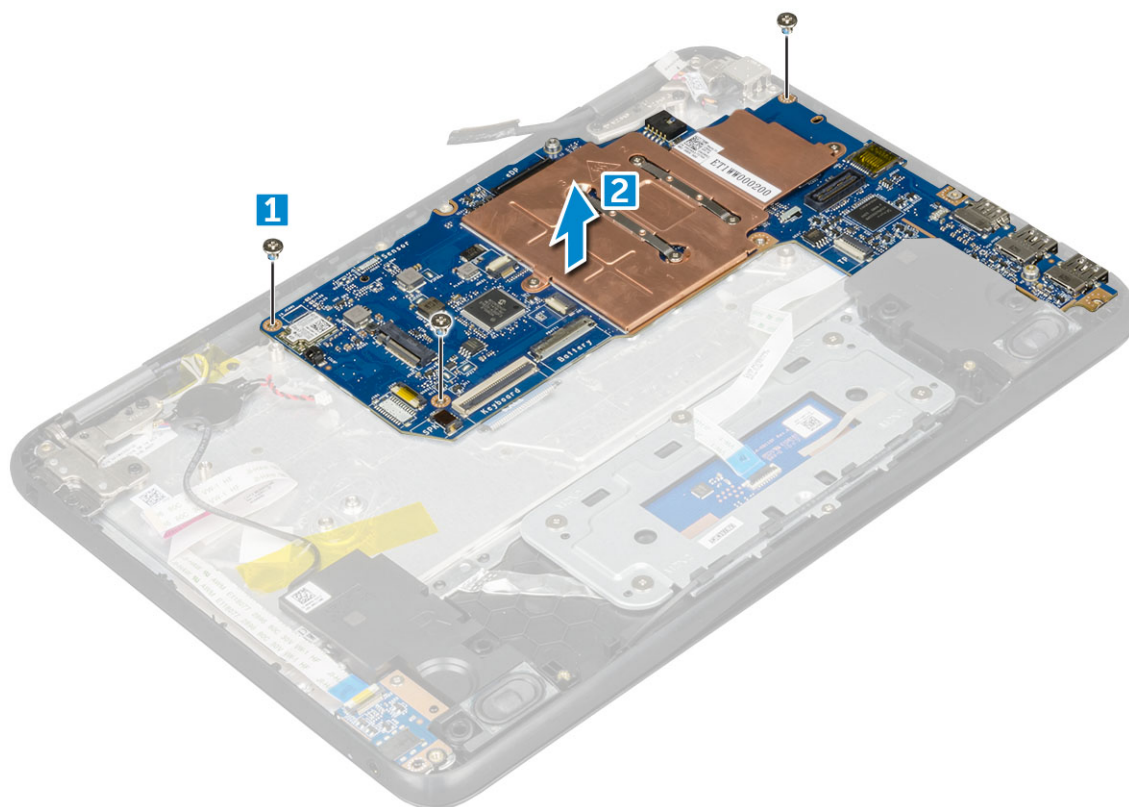
4. Para desconectar o cabo:
 - a. Desconecte a bateria de célula tipo moeda, a porta do conector de alimentação e o cabo do alto-falante [1, 2, 3].
 - b. Remova os parafusos M2.0xM3.0 e levante o suporte de metal que fixa na placa de sistema [4, 5]



5. Para remover o suporte de metal:
- Remova os parafusos M2.0x3.0 e levante o suporte de metal que fixa a placa WLAN na placa de sistema [1, 2]
 - Desconecte os cabos de WLAN [3].
 - Remova os parafusos M2.0x.30 e levante o suporte de metal que fixa o cabo da tela no computador [4, 5].
 - Levante a trava e desconecte o cabo [6]



6. Remova os parafusos M2. x3.0 e levante a placa de sistema para removê-la do computador [1, 2].



Como instalar a placa de sistema

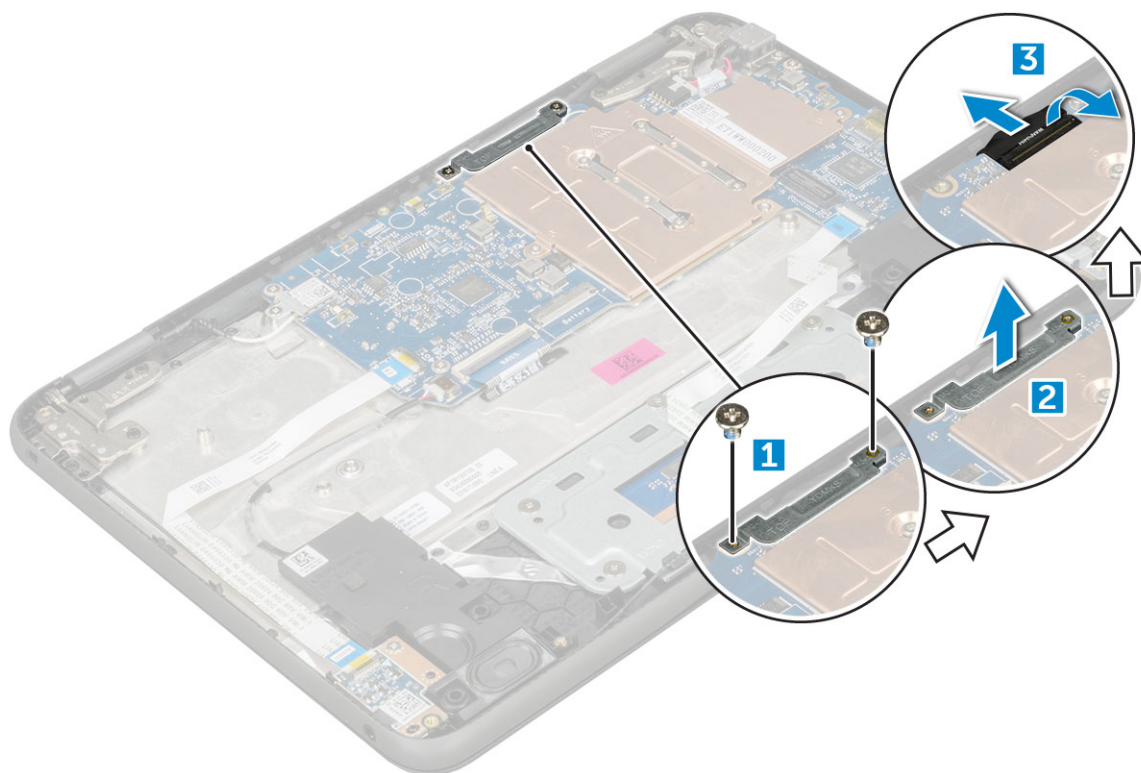
1. Alinhe a placa do sistema com os suportes de parafuso no computador.
2. Aperte os parafusos M2,0x3,0 para prender a placa de sistema ao computador.
3. Conecte o cabo da tela ao conector.
4. Coloque o suporte de metal sobre o conector e aperte o parafuso M2,0x3,0 para prender o cabo da tela ao computador.
5. Conecte os cabos WLAN.
6. Coloque o suporte de metal e aperte o parafuso M2,0x3,0 ao cabo da WLAN na placa de sistema.
7. Coloque o metal e aperte os parafusos M2,0x3,0 para prender na placa de sistema.
8. Conecte os seguintes cabos:
 - a. cabo do conector de alimentação
 - b. cabo do touch pad
 - c. cabo do teclado
 - d. cabo do alto-falante
 - e. placa de alimentação e cabo de áudio
 - f. cabo do sensor
9. Instale:
 - a. [bateria](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [Cartão microSD](#)
10. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Conjunto da tela

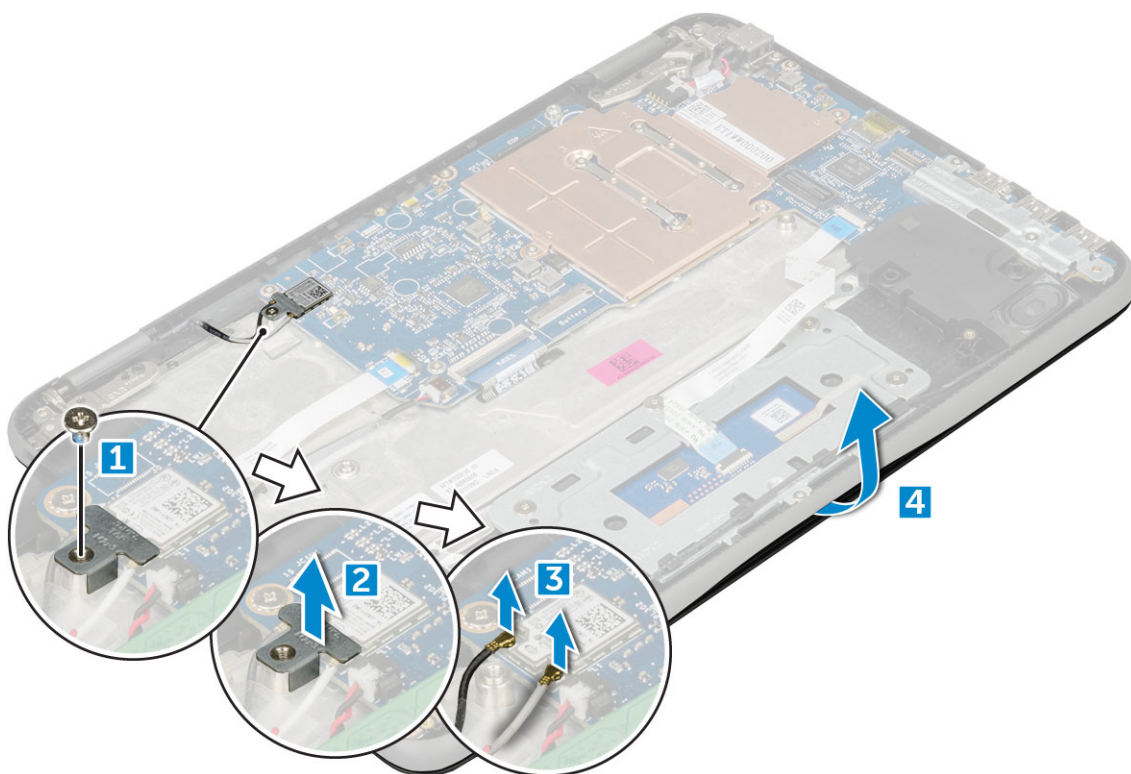
Como remover o conjunto da tela

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:

- a. Cartão microSD
 - b. tampa da base
 - c. bateria
3. Para remover o cabo da tela:
- a. Remova os parafusos M2,0x3,0 e levante o suporte de metal que prende o cabo da tela no computador [1, 2].
 - b. Levante a trava e desconecte o cabo [3].



4. Para desconectar o cabo WLAN:
- a. Remova o parafuso M2,0x3,0 e levante o suporte de metal que prende a placa WLAN na placa de sistema [1, 2].
 - b. Desconecte os cabos de WLAN [3].
 - c. Vire o computador [4].



5. Para remover o conjunto da tela:

- a. Remova os parafusos M2,5xM5,0 da dobradiça da tela que prendem o conjunto de tela ao computador [1].
- b. Remova o conjunto da tela do computador [2].



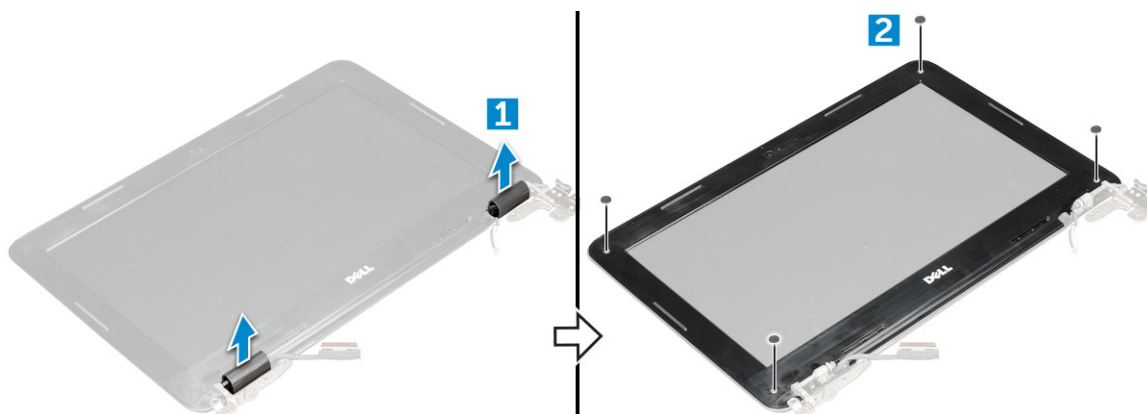
Como instalar o conjunto da tela

1. Coloque o conjunto da tela para alinhar os suportes de parafuso no computador.
2. Recoloque os parafusos que prendem as dobradiças da tela ao conjunto do apoio para as mãos.
3. Vire o computador.
4. Conecte o cabo da tela ao conector na placa de sistema.
5. Coloque o suporte de metal sobre o conector (cabo da tela) e aperte o parafuso M2,0x3,0 para prender o cabo da tela ao computador.
6. Conecte os cabos WLAN.
7. Coloque o suporte de metal e aperte o parafuso M2,0x3,0 ao cabo da WLAN na placa de sistema.
8. Instale:
 - a. [bateria](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [Cartão microSD](#)
9. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

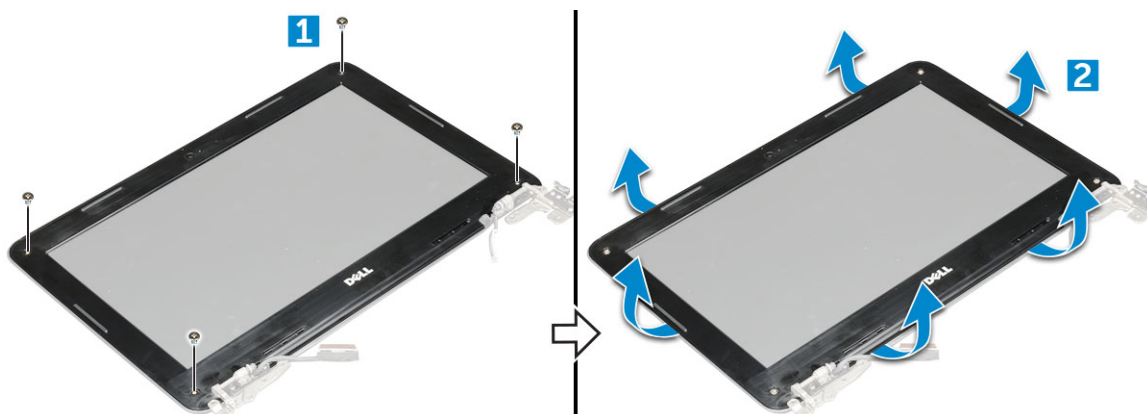
Painel da tela

Como remover o bezel da tela

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
3. Remova a tampa da dobradiça e a tampa de Mylar que prendem o bezel da tela à montagem da tela [1,2].



4. Remova os parafusos M2,5x3,5 e levante as bordas para soltar o bezel da tela da montagem da tela.



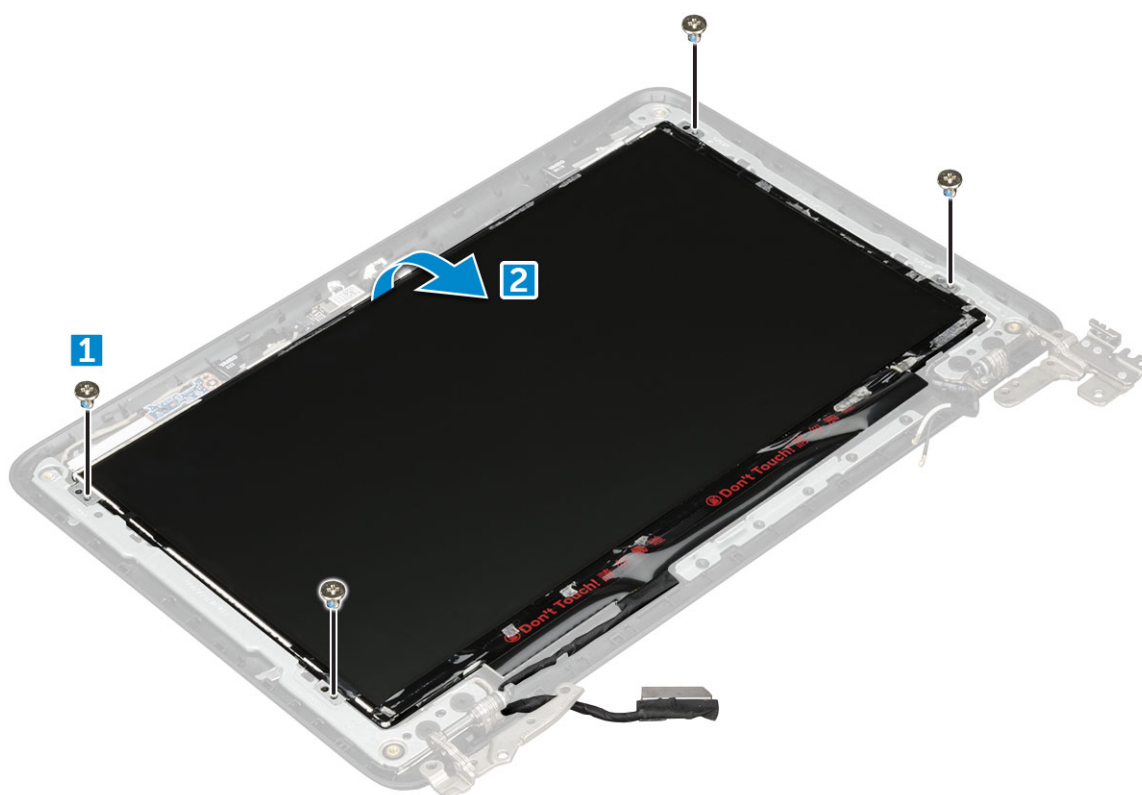
Como instalar o bezel da tela

1. Posicione a tampa frontal da tela sobre o conjunto da tela.
2. A partir do canto superior, pressione a tampa frontal da tela e continue com o procedimento ao longo de toda a tampa frontal até que ela se fixe no conjunto da tela.
3. Recoloque os M2,5xM3,5 para fixar o painel da tela no conjunto da tela.
4. Fixe a tampa da dobradiça.
5. Instale:
 - a. [bateria](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [Cartão microSD](#)
6. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

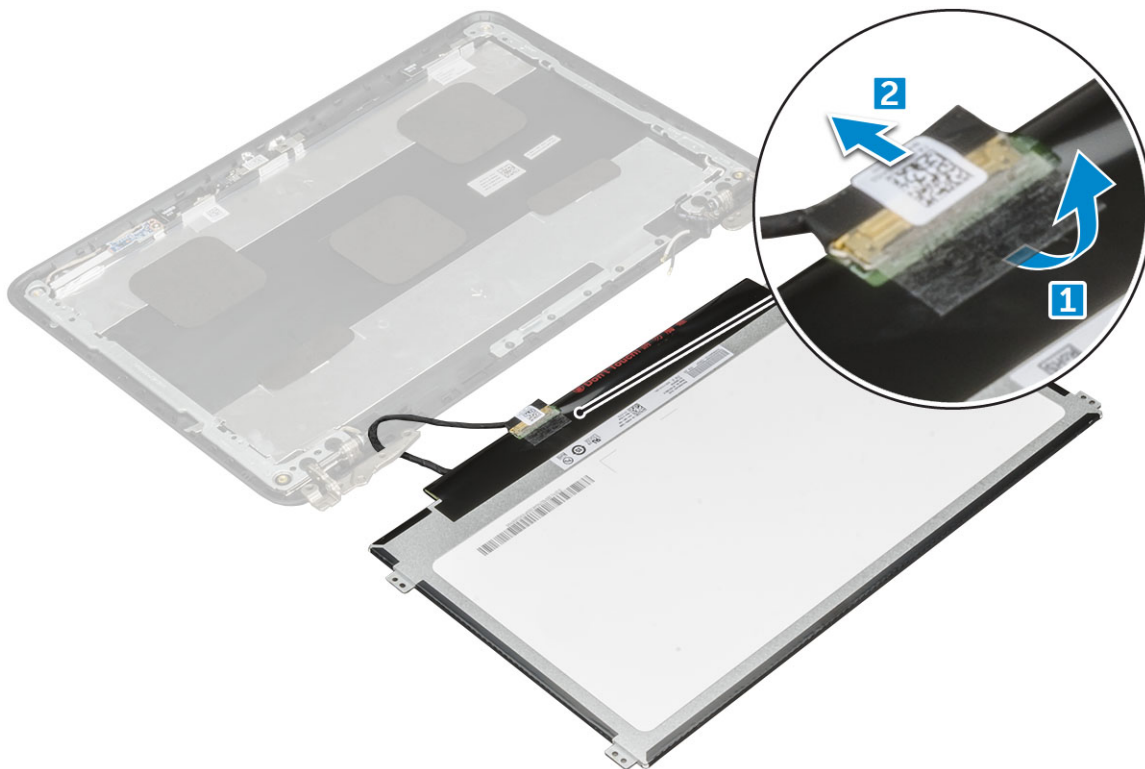
Painel da tela

Como remover o painel da tela

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
 - d. [conjunto da tela](#)
 - e. [tampa frontal da tela](#)
3. Remova os parafusos M2,0x3,0 que prendem o painel da tela à montagem da tela [1] e levante para virar o painel da tela para acessar o cabo eDP [2].



4. Para remover o painel da tela:
 - a. Retire a fita adesiva [1].
 - b. Desconecte o cabo da tela do conector no painel da tela [2].



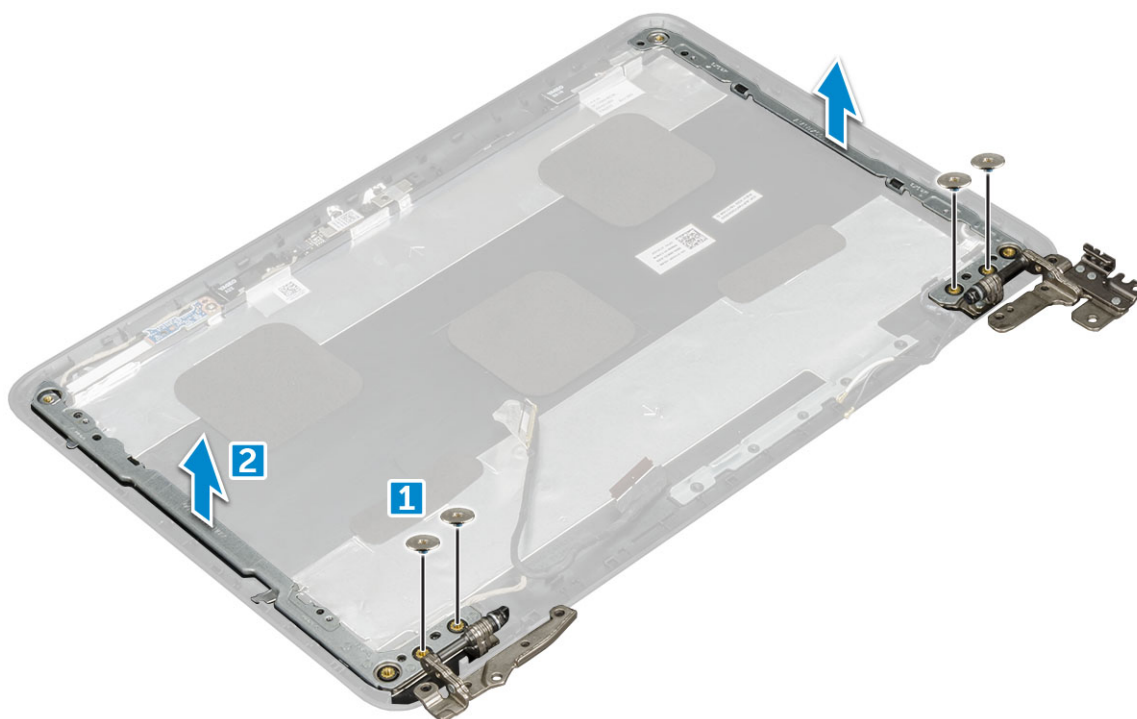
Como instalar o painel da tela

1. Conecte o cabo ao conector e fixe a fita.
2. Recoloque o painel da tela para alinhá-lo com os suportes de parafuso na montagem da tela.
3. Substitua os parafusos M2x3 para fixar o painel de exibição ao conjunto montado da tela.
4. Instale:
 - a. [bezel da tela](#)
 - b. [bateria](#)
 - c. [tampa da base](#)
5. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Dobradiças da tela

Como remover a dobradiça da tela

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
 - d. [conjunto da tela](#)
 - e. [tampa frontal da tela](#)
 - f. [painel da tela](#)
3. Para remover a dobradiça da tela:
 - a. Remova os parafusos M2,5x2,5 que prendem a dobradiça da tela à montagem da tela [1].
 - b. Remova a dobradiça da tela da montagem da tela [2].



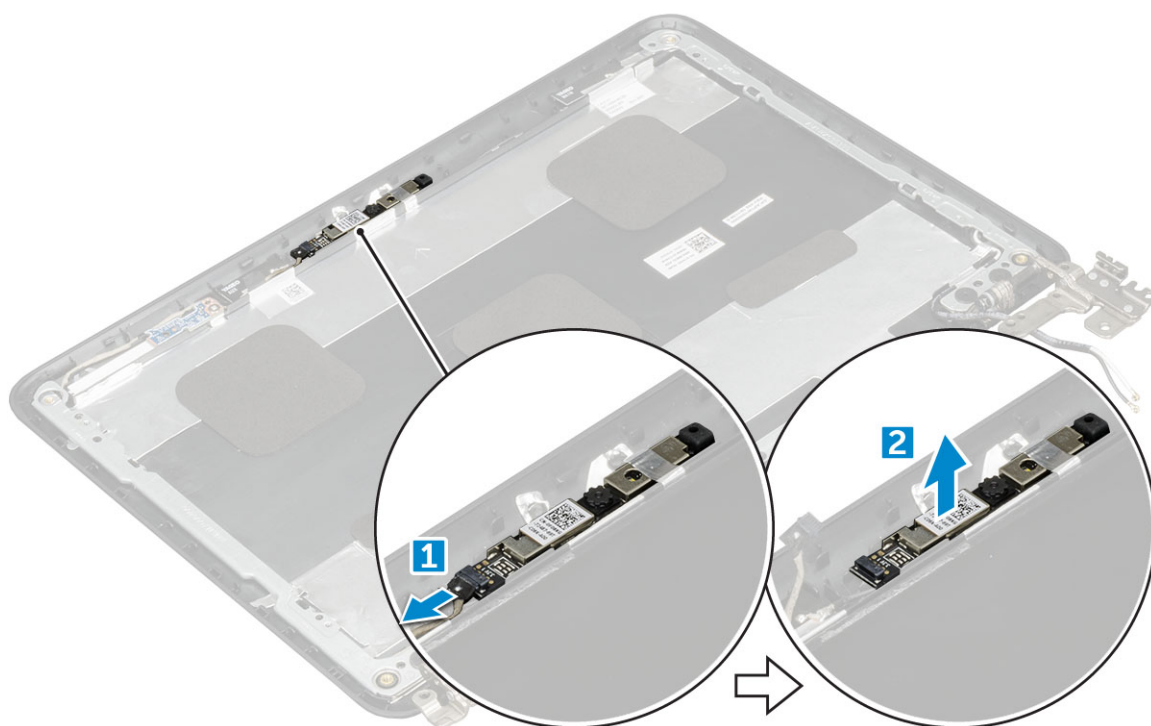
Como instalar as dobradiça da tela

1. Substitua os parafusos M2.5x2.5 para fixar .
2. Instale:
 - a. [painel da tela](#)
 - b. [bezel da tela](#)
 - c. [bateria](#)
 - d. [tampa da base](#)
3. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Câmera

Como remover a câmera

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
 - d. [conjunto da tela](#)
 - e. [tampa frontal da tela](#)
 - f. [painel da tela](#)
3. Para remover a câmera da tela:
 - a. Desconecte o cabo da câmera do conector [1].
 - b. Remova a câmera da tela [2].



Tampa traseira da tela

Como remover a tampa traseira da tela

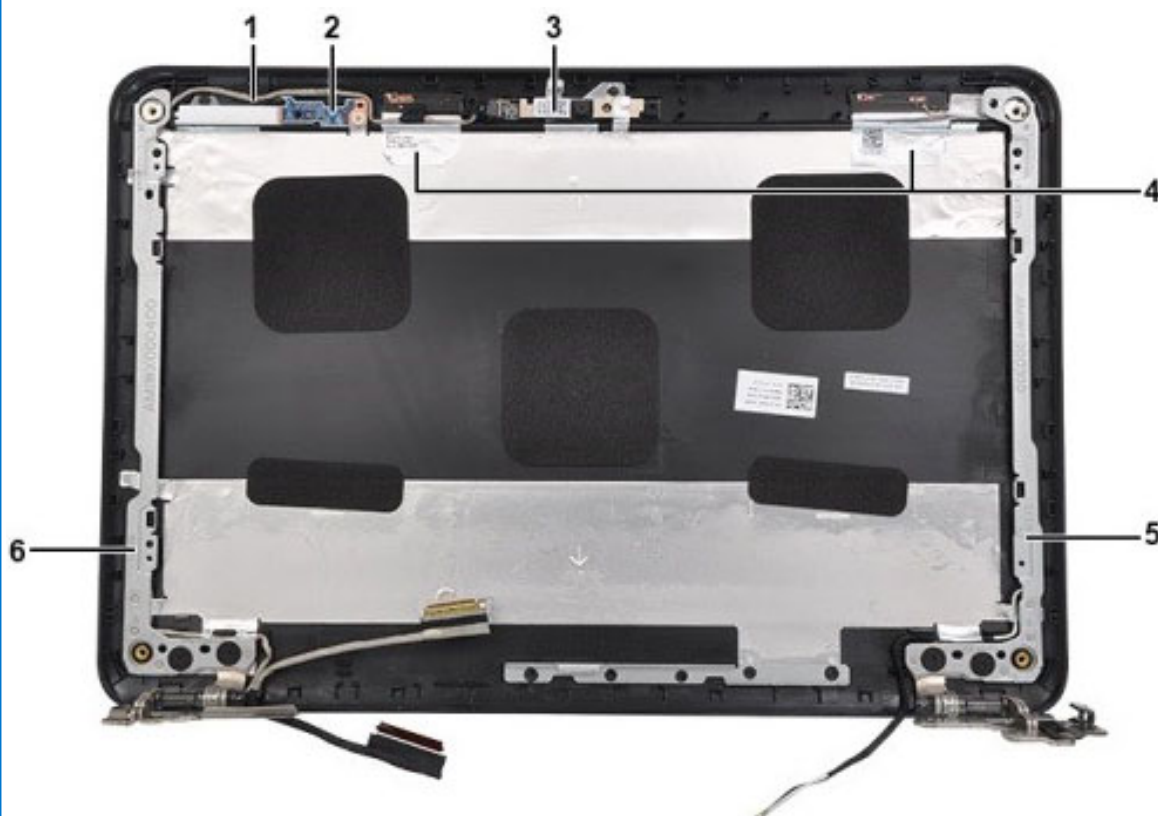
1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Usando um estilete plástico, retire as bordas da tampa traseira da tela.



3. Remova a tampa traseira da tela do computador.



NOTA: A montagem da antena e da tampa traseira da tela não pode ser desmontada depois que todos os procedimentos de pré-remoção de peças sejam concluídos. A imagem e a tabela abaixo mostram a montagem da antena e da tampa traseira da tela após a execução dos procedimentos de pré-remoção de peças para substituição de qualquer montagem de antena e tampa traseira da tela.



- a. Cabo da tela
- b. Placa filha de LED
- c. Módulo da câmera
- d. Antenas de rede sem fio (principal + aux)
- e. Dobradiça direita da tela
- f. Dobradiça esquerda da tela

Como instalar a tampa traseira da tela

1. Alinhe a tampa traseira da tela com as abas no computador e pressione até encaixá-la no lugar com um clique.
2. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Como instalar a câmera

1. Coloque a câmera no da tela.
2. Conecte o cabo da câmera ao conector no conjunto da tela.
3. Instale:
 - a. [painel da tela](#)
 - b. [bezel da tela](#)
 - c. [bateria](#)
 - d. [tampa da base](#)
4. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Apoio para as mãos

Como recolocar o apoio para as mãos

1. Siga o procedimento descrito em [Antes de trabalhar na parte interna do computador](#).
2. Remova a/o:
 - a. [Cartão microSD](#)
 - b. [tampa da base](#)
 - c. [bateria](#)
 - d. [teclado](#)
 - e. [áudio](#)
 - f. [conector de alimentação](#)
 - g. [Alto-falante](#)
 - h. [montagem da tela](#)
 - i. [placa de sistema](#)

i **NOTA:** O touch pad não é um componente independente e é montado junto com o apoio para as mãos.

i **NOTA:** O componente que resta é o apoio para as mãos.



3. Instale os seguintes componentes no novo apoio para as mãos:
 - a. [placa de sistema](#)
 - b. [montagem da tela](#)
 - c. [Alto-falante](#)
 - d. [conector de alimentação](#)
 - e. [áudio](#)
 - f. [teclado](#)
 - g. [bateria](#)
 - h. [tampa da base](#)
 - i. [Cartão microSD](#)
4. Siga o procedimento descrito em [Após trabalhar na parte interna do computador](#).

Especificações do produto

Esta seção fornece informações sobre as especificações do produto.

Tabela 1. Especificações de produto do Chrome 11 (3180)

Recursos	Chromebook 11 (3180)
Processador	Processador Intel Celeron N3060 (6 W, cache de 2 M, até 2,48 GHz)
Sistema operacional	Google Chrome OS
Chipset	Intel Braswell
Segurança	TPM 1.2 discreto
Dimensões	Altura da parte frontal: 20,75 mm Altura da parte traseira: 20,75 mm Largura: 303,3 mm Profundidade: 206,0 mm
Peso	1265,2 g
Tela	11.6 pol. (1366 x 768), eDP 200 nits, antirreflexo
Placa gráfica	Intel HD Graphics 500
Memória	• LPDDR3 2 GB • LPDDR3 4 GB
Adaptador CA	Adaptador CA de 65 W Dell Série E4
Bateria	Íons de lítio de 3 células (42 Wh, recarregável)
Codec de áudio	ALC5650 baseado em codec I2S Realtek
Microfone integrado	Microfone MEMS com saída digital Akustica AKU240
Armazenamento de dados principal	sMMC Storage integrado de 16 GB/32 GB
Conectividade	• Intel Dual Band Wireless-AC 7265 802.11AC • Bluetooth: 4.0
Multimídia	• Alto-falantes estéreo • Webcam de 720p
Portas e slots	• 2X USB 3.1 Gen 1 com capacidade de carregamento BC 1.2 • 1 x HDMI 1.4b (saída) • Conector universal de áudio • Entrada da alimentação CC (7,4 mm) • LEDs • leitor de cartão microSD • Encaixe da trava Noble Wedge
Slots MiniCard internos (NGFF)	
Garantia	• Reparo/serviço por 1 ano no local • ProSupport com PDU no local

Tabela 1. Especificações de produto do Chrome 11 (3180)(continuação)

Recursos	Chromebook 11 (3180)
	· Suporte premium por telefone na residência · Opções de extensão de garantia de 1 a 4 anos.
Várias opções de monitores	Um conector está disponível para uma tela HDMI externa de até 1080p
Opções de acoplamento	N/D
Conformidade regulamentar e ambiental	Normalização e certificação de produtos para os EUA e a EMEA

Software

Esta seção fornece informações sobre o sistema operacional, comandos, e software em pacotes do DellChromebook 11 (3180).

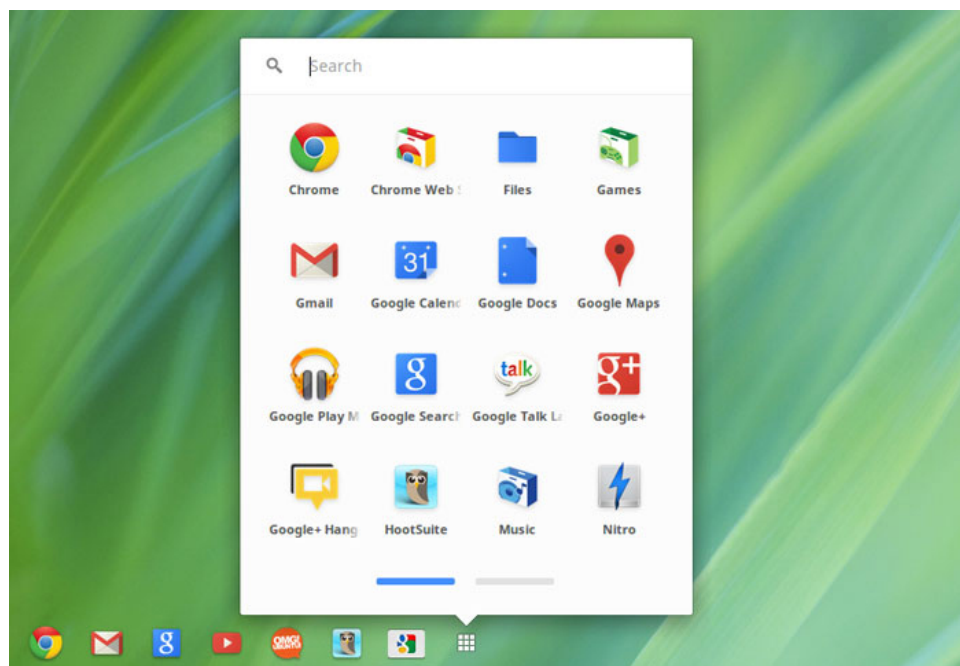
Tópicos:

- [Sistema operacional](#)
- [Exibição de informações do sistema](#)
- [Dell Activity Light](#)

Sistema operacional

Esta página contém informações sobre o sistema operacional usado pelo Dell Chromebook 11 (3180).

Chrome OS



Os Chromebooks contam com tecnologia do sistema operacional Google Chrome, baseado no navegador Chrome do Google amplamente usado. Foram desenvolvidos para proporcionar uma experiência de computação simples, rápida e mais segura para usuários que passam a maior parte do tempo on-line.

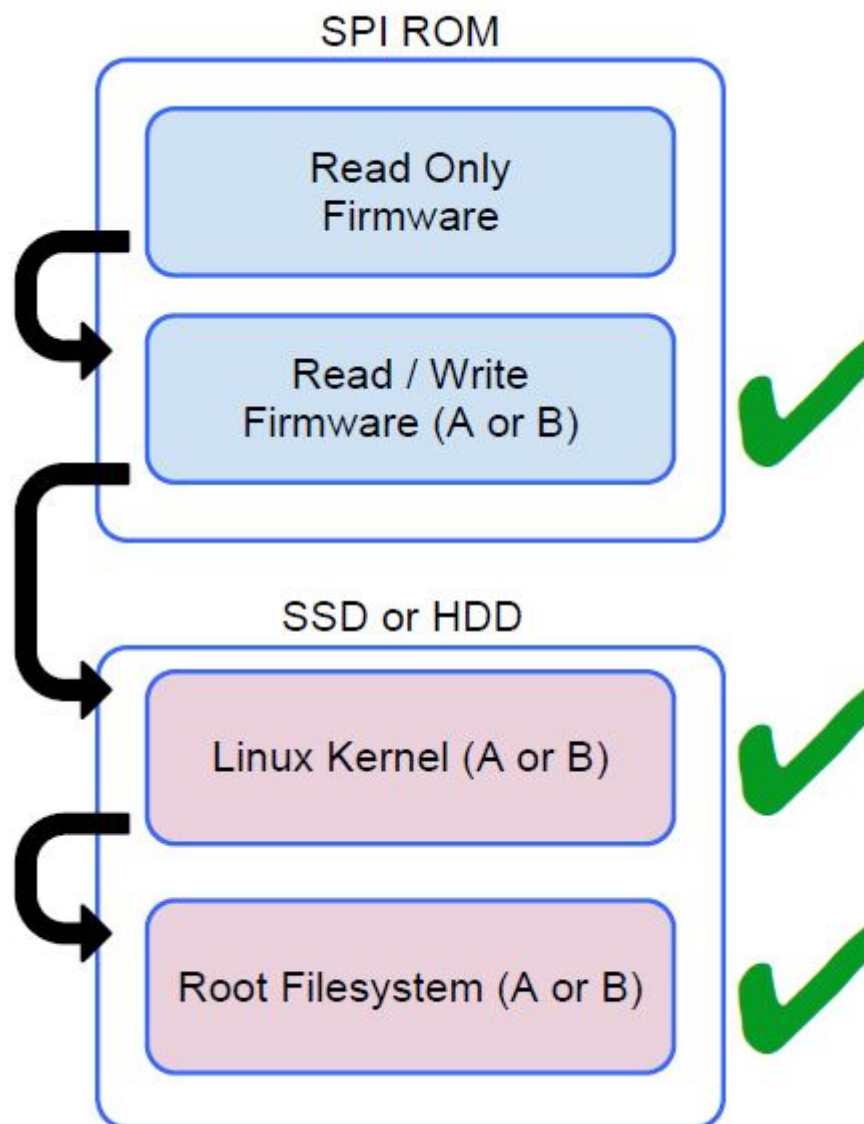
Principais benefícios

- Velocidade
- Simplicidade
- Security (Segurança)
- Capacidade de atualização
- Capacidade de sincronização
- Alta capacidade por um preço acessível
- Fácil de aprender e usar
- Documentos, calendário, e-mail, contatos e tarefas disponíveis on-line e off-line, tudo isso armazenado em backup e sincronizado em cloud com segurança.
- Acesse a loja de aplicativos Chrome Web Store

- Aplicativos da Web incríveis
- Os mais recentes processadores Intel Core
- Jogos divertidos
- Suporte integrado para dispositivos externos e tipos de arquivos amplamente usados

Para obter mais informações sobre o Chrome OS, visite a [página de treinamento do Chrome OS](#).

Inicialização verificada

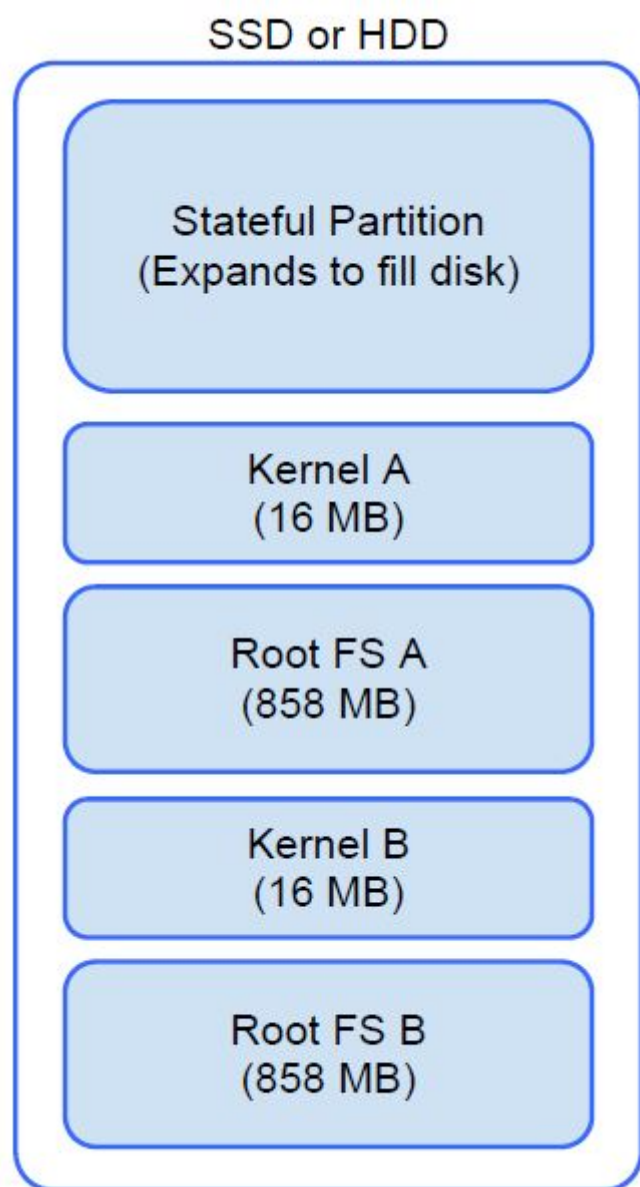


O firmware somente para leitura verifica a integridade do firmware de gravação/leitura (R/W). O firmware R/W verifica a atividade do kernel do Linux. Durante o tempo de execução, o kernel verifica cada leitura de bloco do disco.

Se uma etapa da verificação falhar e não houver opção de backup, a máquina entrará no modo de recuperação.

A chave do modo de desenvolvedor desativa a inicialização verificada (na etapa do kernel) para permitir que os usuários executem o Chromium OS (ou outro sistema operacional). O BIOS é sempre verificado.

Mapa da partição do disco



O Chrome OS oferece duas cópias em disco: uma cópia ativa e uma de backup. Cada cópia consiste em uma partição de kernel e um sistema de arquivos root. A cópia de backup é atualizada automaticamente em segundo plano. Os usuários só precisam reinicializar. A partição contém dados criptografados do usuário e também é usada na fábrica para armazenamento de software de teste.

Modo de desenvolvedor e de recuperação

Tabela 2. Modo de desenvolvedor e de recuperação

Modo de desenvolvedor	Modo de recuperação
Developer Mode BIOS screen 	Recovery Mode BIOS screen 
• Usada para inicializar sem verificação. • Pode ser ligada com uma combinação de teclas durante a inicialização. • A partição de estado é apagada durante as transições. • Usado em fábrica para inicializar a imagem de teste.	• Permite que o usuário reinstale o Chrome OS de uma chave USB ou um cartão SD. • O sistema entrará em modo de recuperação se a inicialização verificada falhar. • Um usuário pode forçar o modo de recuperação com uma combinação de teclas durante a inicialização.

Firmware personalizado pela Coreboot e U-boot

Coreboot (somente x86)

- Inicialização da memória e do chipset
- Software livre, exceto para MRC binário da Intel.

U-Boot

- Executa inicialização verificada
- Oferece suporte para os modos de recuperação e de desenvolvedor
- Código-fonte aberto

A inicialização normal é muito rápida e leva menos de um segundo para iniciar o carregamento do kernel. O Chromebook não inicializa outros sistemas operacionais, como Windows ou OS X.

Chrome vs Chromium OS

Tabela 3. Diferença entre o Chrome e o Chromium OS

Diferença entre o Chrome e o Chromium OS	
Chromium OS	Chrome OS
• É um projeto de software livre: http://www.chromium.org/chromium-os • Pode ser executado em dispositivos Chrome e em PCs comuns	• É baseado no Chromium OS • Só é executado em dispositivos Chrome com os recursos de hardware necessários (TPM, firmware de RO, botão de recuperação e chave do desenvolvedor). • Inclui recursos adicionais licenciados, como plug-in da Netflix, codecs de vídeo e fontes

Exibição de informações do sistema

Esta página contém todas as informações sobre como exibir as informações do sistema para o Dell Chromebook.

O Dell Chromebook 11 (3180) não oferece suporte para BIOS da Dell. Portanto, dependendo das informações que você está buscando, há várias maneiras de verificar as especificações do sistema. A tabela abaixo mostra alguns dos métodos mais usados para exibir informações e especificações do sistema.

Tabela 4. Exibição de informações do sistema

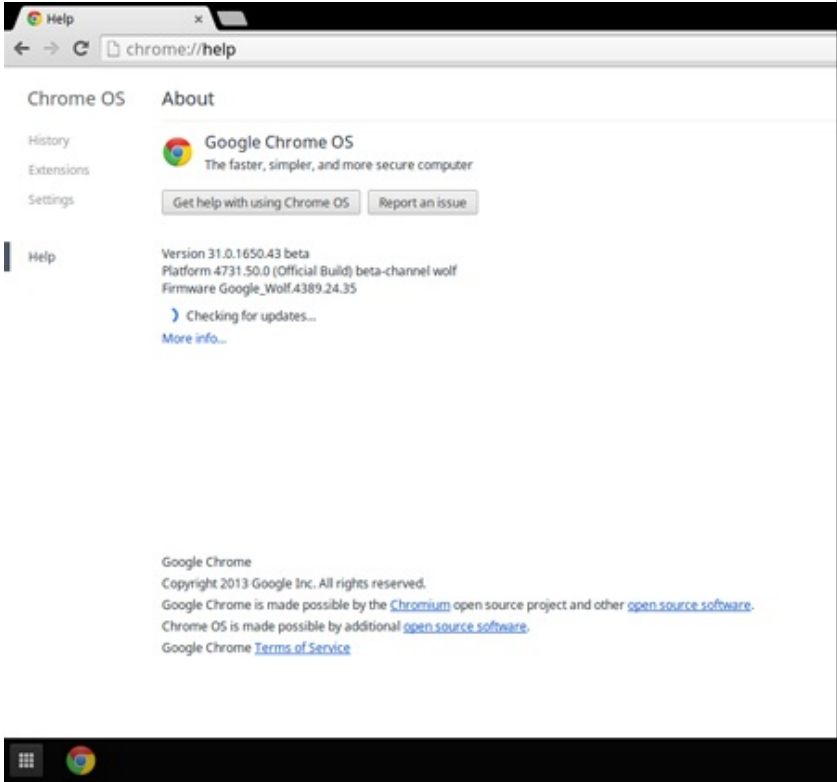
Comandos	Ação e finalidade	Captura de tela
Chrome:help	Exibe as informações básicas do sistema operacional.	

Tabela 4. Exibição de informações do sistema(continuação)

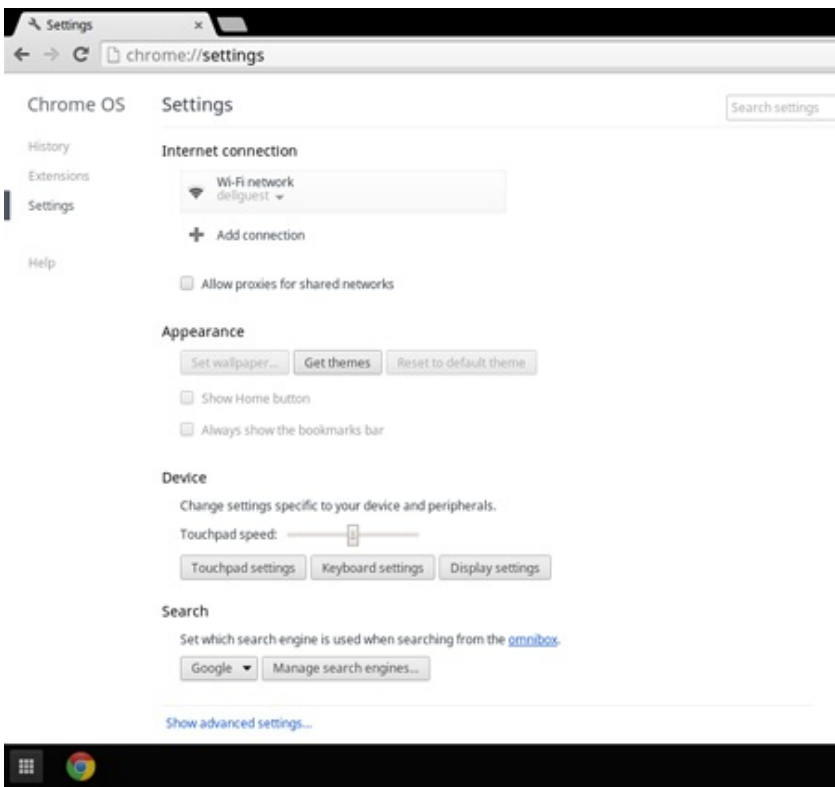
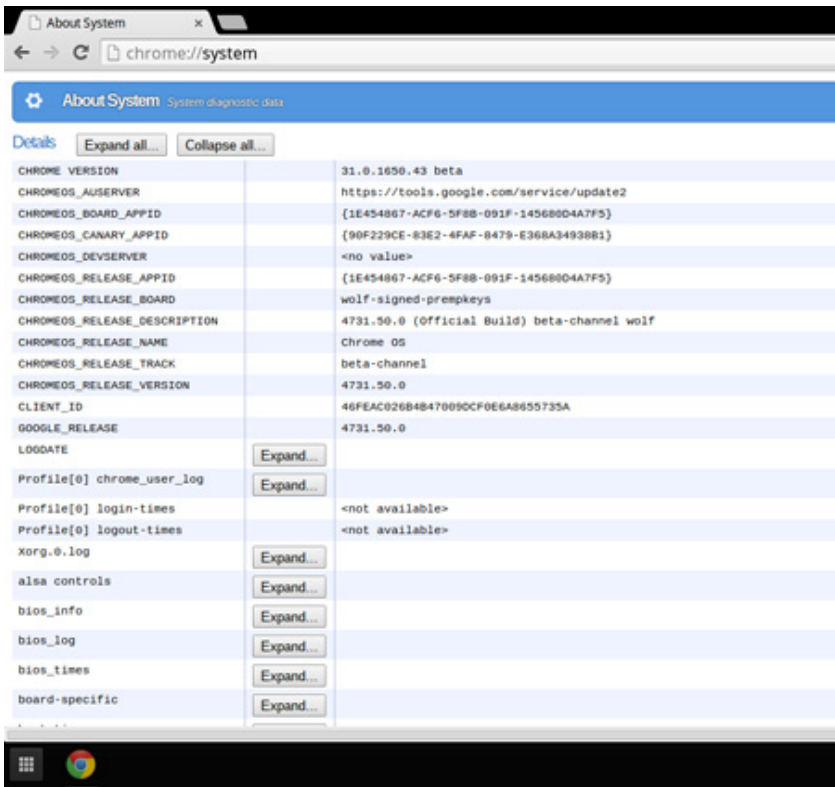
Comandos	Ação e finalidade	Captura de tela
Chrome:settings	Exibe informações como opções de resolução de tela (Dispositivo > Configurações de tela), touchpad e outras informações básicas sobre o hardware.	 A screenshot of the Chrome OS Settings application. The interface is clean and modern, with a left sidebar containing links to History, Extensions, Settings (selected), and Help. The main content area is titled 'Settings' and includes sections for 'Internet connection' (showing a Wi-Fi network named 'delight'), 'Appearance' (with options for wallpaper, themes, and home button), 'Device' (with touchpad and keyboard settings), and 'Search' (allowing selection of a search engine). A search bar is located at the top right of the settings page.
Chrome:system	Exibe informações avançadas do sistema, como a versão do Google Chrome, informações de BIOS, CPU, memória, status de rede, fonte de alimentação etc.	 A screenshot of the Chrome OS 'About System' page. The page displays detailed system diagnostic data in a table format. The table includes columns for system components (like Chrome version, board ID, release name) and their corresponding values. Some rows have an 'Expand...' button next to them, indicating further details are available. The page is titled 'About System' and 'System diagnostic data'.

Tabela 4. Exibição de informações do sistema(continuação)

Comandos	Ação e finalidade	Captura de tela
Chrome:net-internals	Exibe informações avançadas sobre a rede.	 A screenshot of the Chrome browser's 'chrome://net-internals/#export' page. The 'Export' menu is open, showing options like 'Capture', 'Export', 'Import', 'Proxy', 'Events', 'Waterfall', 'Timeline', 'DNS', 'Sockets', 'SPDY', 'QUIC', 'Pipelining', 'Cache', 'Modules', 'Tests', 'Log Visualizer', 'HSTS', 'Logs', 'Bandwidth', and 'Prerender'. The 'Export' option is highlighted. The page content includes a red header 'capturing events (4)', a warning about cookies and credentials, and a link to 'Provide data for bug reports'.

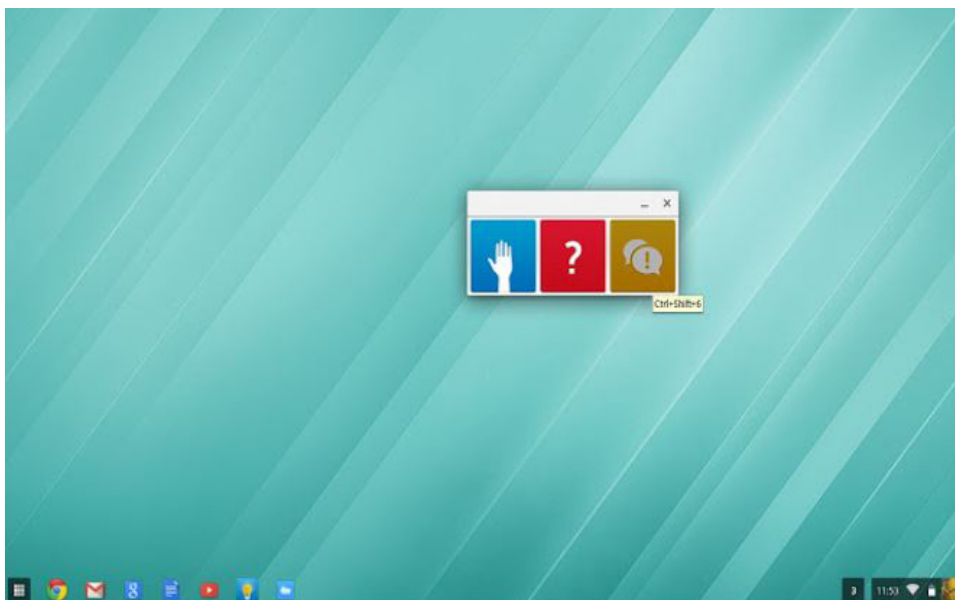
Dell Activity Light

Esta página contém todas as informações sobre o software Dell Bright Light usado para controlar o Dell Activity Light.

Visão geral

O Dell Activity Light pode ser usado como um indicador para a interação entre mestre e alunos na escola, e a Dell tem um software projetado com base nesse recurso. O aplicativo não será instalado de fábrica quando produto RTS, mas pode ser baixado e instalado pela loja da Web usando o seguinte link: <https://chrome.google.com/webstore/detail/dell-led/klphccnhmdlnljpdlijjehlmplnmini>





Botões Levantar a mão/Responder à pergunta/Discussão

Os alunos podem clicar no botão na tela ou pressionar a tecla de atalho no teclado para ligar/desligar o LED de Fazer uma pergunta. O botão na tela pode ser o aplicativo Chrome no menu ou o ícone de atalho na barra de tarefas.



Sondagem multicolorida

Os alunos podem votar com diferentes cores de LED clicando no botão na tela (sugerido) ou pressionando a tecla de atalho do teclado.



Tecnologia e componentes

Este capítulo detalha a tecnologia e os componentes disponíveis no sistema.

Tópicos:

- Teclado
- Touchpad
- Microfone integrado
- Bluetooth

Teclado

Os teclados do Dell Chromebook 11 (3180) possuem alguns recursos adicionais para ajudá-lo a navegar na web sem esforço e eficientemente. O teclado contém uma chave de pesquisa dedicada e uma nova fileira de teclas de atalho para web. Um teclado Windows USB padrão também pode ser usado com o Chromebook utilizando os mesmos atalhos de teclado. A figura a seguir mostra o layout de



teclado.

Função das teclas do teclado

O teclado do dispositivo Chrome foi projetado para ajudá-lo a obter o que você mais precisa. A tabela abaixo é uma visão geral das teclas especiais na fileira superior do teclado:

Tabela 5. Teclas especiais

Teclas especiais	
	Vá para a página anterior no histórico do navegador
	Vá para a próxima página no histórico do navegador
	Recarregar página atual
	Entra no modo Immersive para ocultar as abas e o iniciador

Tabela 5. Teclas especiais(continuação)

Teclas especiais	
	Entra no modo Overview para mostrar todas as janelas
	Diminuir o brilho da tela
	Aumentar o brilho da tela
	Sem áudio
	Diminuir o volume
	Aumentar o volume
	Pesquisa aplicativos e a web ao mesmo tempo. Em um Chromebook, esta tecla fica na lateral, onde normalmente está localizada a tecla Caps Lock.

Teclas de atalho do teclado

Tabela 6. Teclas de atalho

Teclas de atalho	
Função	Teclas de combinação
Página acima	Pressione Alt e seta para cima
Página abaixo	Pressione Alt e seta para baixo
Início	Pressione Ctrl+Alt e seta para cima
Fim	Pressione, Ctrl+Alt e seta para baixo
Delete	Pressione Alt+Backspace
Alternar a barra do marcador de página	Ctrl+Shift+B
Pesquisar a página atual	Ctrl+F
Abrir uma guia nova	Ctrl+T
Abrir uma janela nova	Ctrl+N
Abrir o link em que você clicou em uma aba nova em segundo plano	Pressione Alt e clique em um link
Mudar para a próxima guia	Ctrl+Tab
Mudar para a próxima janela	Mudar para a próxima janela
Sair de conta do Google	Ctrl+Shift+Q
Fechar a aba atual	Ctrl+W

Para ver mais atalhos, basta pressionar Ctrl+Alt+?. Para abrir o visualizador de teclado na sua tela.

Touchpad

Esta página contém informações sobre os gestos do touchpad do Dell Chromebook 11 (3180).

A tabela a seguir lista alguns dos gestos e ações do touchpad do Chromebook:

Tabela 7. Gestos do touchpad

Gestos do touchpad	
Gestos	Explicação
	Mova seu dedo pelo touchpad.
	Pressione o dedo na metade inferior do touchpad. Como a função "toque para clicar" é habilitada por padrão, você pode tocar no touchpad para clicar.
	Clique no touchpad com dois dedos.
	Posicione dois dedos sobre o touchpad e mova-os para cima e para baixo para rolar verticalmente e para esquerda e direita para rolar horizontalmente. Se a função de rolagem natural estiver ativada, mova os dois dedos para cima para rolar para baixo. (Funciona da mesma maneira em seu smartphone ou tablet.) Quando várias abas do navegador estiverem abertas, você pode deslizar para esquerda e direita com três dedos a fim de alternar rapidamente entre as elas.
Deslizar	Mova rapidamente dois dedos para a esquerda ou direita para voltar ou avançar em páginas da Web ou quando estiver usando aplicativos.
	Clique com um dedo no item que você deseja mover. Com um segundo dedo, mova o item. Solte os dedos para soltar o item no novo local.

Microfone integrado

Esta página contém todas as informações sobre o microfone integrado do Dell .

O Akustika AKU240 é um microfone MEMS com qualidade de voz HD, porta superior e saída digital em um pacote pequeno de 4,0 x 3,0 x 1,0 mm. O fluxo de saída digital robusto do AKU240 é praticamente imune a todas as formas de interferência de radiofrequência (RFI) e interferência eletromagnética (EMI) permitindo a integração do microfone em qualquer lugar na plataforma, independentemente da proximidades de telas, antenas de Wi-Fi ou de outras fontes interferência que possam degradar o sinal de microfones analógicos convencionais. Para o fabricante do dispositivo isso se traduz em um maior grau de flexibilidade de projeto, pelo fornecimento de um nível SNR consistente, independentemente do ambiente, que resulta em ciclos de projeto mais curtos.

A saída do microfone é modulado por densidade de pulsos (PDM), um fluxo digital de saída de um único bit projetado para ativar a multiplexação dos dados de microfone estéreo em um único fio. Com a opção de canal esquerdo/direito selecionável pelo usuário, AKU240 é ideal para uso em diversas aplicações de microfone.

Principais recursos

- Microfone MEMS digital com saída PDM (modulação por densidade de pulsos)
- Excelente desempenho acústico com SNR de 63 dB
- Compatível com os requisitos para microfones digitais do Microsoft Windows 8 e Intel Ultrabook
- Sensibilidade rigidamente controlada de -26 dBFS +/- 2 dB
- Saída digital robusta imune a interferência de radiofrequência e eletromagnética
- Microfones combinados em resposta de frequência e de fase para aplicações em array
- A saída suporta multiplexação de microfone duplo e fio único · Microfone de interface padrão do setor compatível com diversos codecs.
- Modo de desligamento de baixa corrente
- Pode ser montado em superfície sem chumbo e é compatível com a diretiva RoHS2
- Sem halogênio conforme a norma IEC61249-2-21
- Pacote SMT de perfil fino
- Pacote padrão do setor de 4,00 x 3,00 x 1,00 mm

Aplicações típicas

- Ultrabooks
- Telefones celulares
- Tablets de mídia
- eReaders
- Arrays de microfones
- Webcams e módulos de câmera

Bluetooth

Esta seção inclui as instruções para emparelhar um dispositivo Bluetooth aos dispositivos Chrome.

A tecnologia Bluetooth permite conectar dispositivos por uma rede sem fio em curtas distâncias. Para usar os acessórios Bluetooth com seu Chromebook, verifique primeiro se o seu Chromebook conta com suporte para Bluetooth. Em seguida, emparelhe-o com o acessório.

Para verificar se você pode usar os acessórios Bluetooth com seu Chromebook, clique na área de status no canto inferior direito, onde sua

imagem da conta é exibida. Se o ícone de Bluetooth  ou  for exibido no menu, isso significa que seu Chromebook oferece suporte para Bluetooth. Se nenhum desses ícones for exibido, então seu Chromebook não oferece suporte para Bluetooth. Se o seu Chromebook oferecer suporte para Bluetooth, ele poderá se conectar a uma grande variedade de acessórios Bluetooth, incluindo:

- Teclados
- Mouses
- Alto-falantes
- Fones de ouvido
- Headsets (somente áudio)

Para conectar um dispositivo Bluetooth ao seu Chromebook, você precisa emparelhá-los. Siga estas etapas:

1. Faça login em seu Chromebook.
2. Clique na área de status no canto inferior direito, onde a imagem da sua conta é exibida.
3. Selecione o status do Bluetooth no menu exibido.

4. Se o Bluetooth estiver desconectado, clique no ícone de Bluetooth desconectado.  ou clique em Habilitar Bluetooth no menu. O Chromebook verificará imediatamente os dispositivos Bluetooth disponíveis.
5. Escolha o dispositivo que você deseja adicionar à lista de dispositivos Bluetooth disponíveis e clique em Conectar.
6. Siga as instruções exibidas na tela para conectar seu dispositivo Bluetooth.
- Se estiver conectando um mouse, normalmente não é necessário inserir um PIN. Se for solicitado, insira o PIN do seu mouse usando o teclado do dispositivo Chrome.
 - Se estiver conectando um teclado, digite o PIN gerado aleatoriamente no teclado que você deseja emparelhar e pressione Enter.

Para confirmar que seu dispositivo Bluetooth está conectado, verifique o status do Bluetooth. O dispositivo deve estar listado.

NOTA: Acabou de receber seu Chromebook ou Chromebox? Se estiver ligando seu dispositivo Chrome pela primeira vez e houver um dispositivo Bluetooth próximo que também está ligado, o dispositivo Chrome pode detectá-lo automaticamente e mostrar as etapas para emparelhá-lo. Essas instruções só serão exibidas se o seu dispositivo Chrome já tiver um dispositivo semelhante conectado ou se suas funções não vierem integradas de fábrica, como teclado ou trackpad.

Diagnóstico e solução de problemas

Esta seção aborda a ferramenta de diagnóstico e as informações de solução problemas para técnicos de serviço em campo.

Tópicos:

- Solução básica de problemas
- CROSH
- Comandos do CROSH
- Comandos do Chrome
- Comandos do CROSH mais usados
- Redefinir o Chromebook
- Recuperação do Chromebook

Solução básica de problemas

Esta página contém todas as informações sobre soluções de problemas básicas para o Dell

NOTA: Consulte a [Ajuda do Google](#) para acessar o solucionador de problemas on-line.

NOTA: A **redefinição** do Chromebook, também chamada de redefinição para os padrões de fábrica (Powerwash), pode ser feita antes da **recuperação** do Chromebook. A recuperação do Chromebook é a última tentativa.

Problemas de energia

Tabela 8. Problema de energia

Problemas de energia	
Problema	Possíveis soluções
O Chromebook não liga	Se o Chromebook não ligar, siga estas etapas: 1. Remova todos os dispositivos externos. a. Se o Chromebook for iniciado, reconecte um dispositivo de cada vez durante a reinicialização do computador para descobrir qual dispositivo está causando o problema. Pronto. b. Se ainda assim o Chromebook não iniciar ou apresentar o mesmo problema, não reconecte nenhum dispositivo e prossiga com a solução de problemas. 2. A vida útil da bateria pode estar muito baixa. Conecte o Chromebook a um adaptador CA e deixe-o carregando por pelo menos uma hora até tentar ligá-lo novamente. NOTA: Quando um novo Chromebook é usado pela primeira vez, a bateria ainda está no modo de envio. Para solucionar esse problema, desligue o Chromebook, conecte o adaptador CA e ligue o Chromebook novamente. 3. Dependendo do modelo do Chromebook, você poderá ver uma luz indicadora de força próxima à porta de carregamento. Se você carregou o Chromebook e a luz não ascendeu, execute uma reinicialização completa. NOTA: Para executar uma reinicialização completa, pressione os botões Atualizar + Liga/Desliga.

Tabela 8. Problema de energia(continuação)

Problemas de energia	
	- Use outro adaptador CA com a mesma tensão. - Remova o adaptador CA e ligue o sistema somente com a bateria.

Problema na tela

Tabela 9. Problema na tela

Problema na tela	
Problema	Possíveis soluções
Tela em branco	Se a tela do Chromebook estiver em branco, siga estas etapas para solucionar o problema, verificando se a tela é ligada após cada etapa: - Verifique se o Chromebook está ligado. Se estiver usando a bateria, conecte o Chromebook e pressione o botão liga/desliga. - Para reiniciar o Chromebook, pressione o botão liga/desliga até o dispositivo desligar. Em seguida, ligue-o novamente. - Redefina ou recupere o Chromebook.

Problemas de áudio, tela e câmera

Tabela 10. Problemas de áudio, tela e câmera

Problemas de áudio, tela e câmera	
Problemas	Possíveis soluções
Problemas de áudio	Se ouvir um ruído estático ou o volume dos alto-falantes estiver baixo durante a reprodução de um áudio: - Certifique-se de que o dispositivo não está com o modo mudo ativado. Tente ajustar o volume. - Tente reinicializar o Chromebook. - Tente reproduzir áudio de várias fontes, inclusive YouTube e arquivos de áudio armazenados localmente no Chromebook. Se os alto-falantes não responderem quando você tentar ouvir áudio: - Retire todos os cabos do dispositivo (USB, fones de ouvido e de tela). - Tente reproduzir áudio de várias fontes, inclusive YouTube e arquivos de áudio armazenados localmente no Chromebook. - Tente reinicializar o Chromebook. - Se o problema persistir, tente redefinir ou recuperar o Chromebook.
Problemas de tela	Se a tela não estiver funcionando adequadamente (imagens muito escuras ou nenhuma imagem exibida): - Tente ajustar o brilho com as teclas de brilho na parte superior do teclado. - Na área de status no canto inferior direito, verifique a tela e certifique-se de que não há problemas com uma tela espelhada ou estendida. - Tente reinicializar o Chromebook

Tabela 10. Problemas de áudio, tela e câmera(continuação)

Problemas de áudio, tela e câmera	
	4. Se os problemas de tela persistirem, tente redefinir ou recuperar o Chromebook.
Problemas de câmera	Se a câmera não estiver funcionando adequadamente (imagens distorcidas ou baixo desempenho): 1. Verifique se a câmera não está sendo bloqueada ou coberta por uma tela de privacidade ou qualquer outro tipo de obstrução. 2. Tente usar outros aplicativos que utilizam câmera. Tente fazer um Hangout pelo Google+ ou usar o aplicativo de câmera integrado 3. Tente reinicializar o Chromebook 4. Se os problemas de câmera persistirem, tente redefinir ou recuperar o Chromebook.

Problema de Bluetooth

Tabela 11. Problema de Bluetooth

Problema de Bluetooth	
Problema	Possíveis soluções
Problemas de Bluetooth	Se houver algum problema durante a tentativa de emparelhar ou usar um dispositivo Bluetooth com o Chromebook, siga estas etapas para solucionar o problema: 1. Primeiro, certifique-se de que o dispositivo Bluetooth que você está tentando emparelhar é compatível com o Chromebook. 2. Tente desativar e ativar novamente a conectividade Bluetooth na área de status no canto inferior direito. 3. Tente reiniciar o Chromebook. 4. Se o problema com o Bluetooth persistir, tente redefinir ou recuperar o Chromebook.

Problemas de touchpad e teclas de atalho

Tabela 12. Problemas de touchpad e teclas de atalho

Problemas de touchpad/teclas de atalho	
Problema	Possíveis soluções
O touchpad não está respondendo	Se o touchpad não estiver respondendo, siga estas etapas para resolver o problema: tente mover o cursor após cada etapa: 1. Toque na tecla Esc várias vezes. 2. Toque os dedos repetidas vezes no touchpad por alguns segundos. 3. Reinicie o Chrome OS. Para fazer isso, pressione o botão liga/desliga até o dispositivo desligar. Em seguida, ligue-o novamente. 4. Se o cursor ainda não se mover quando você usa o touchpad, tente fazer login em uma conta de convidado usando a tecla Tab para navegar. 5. Se o usuário identificar problemas com o touchpad em uma conta que não seja a do proprietário (principal), exclua essa conta de usuário e crie-a novamente. Novamente, use a tecla Tab para navegar.

Tabela 12. Problemas de touchpad e teclas de atalho(continuação)

Problemas de touchpad/teclas de atalho	
	6. Se nenhuma das acima etapas funcionar, tente redefinir ou recuperar o Chromebook.
A fileira superior de teclas (teclas de atalho) não está respondendo	Se uma tecla de atalho (por exemplo, teclas de volume ou brilho) não responder, siga estas etapas da solução de problemas e teste as teclas após cada etapa: 1. Se a tecla afetada for a de volume ou brilho, verifique se a configuração não está acima ou abaixo do limite. 2. Se os botões de avançar ou voltar não estiverem funcionando, verifique se os mesmos ícones no navegador da Web estão esmaecidos. Por exemplo, se o botão Voltar em uma página da Web estiver esmaecido, isso significa que o navegador não reconhece uma página para a qual pode voltar. 3. Reinicie o Chrome OS. Para fazer isso, pressione o botão liga/desliga até o dispositivo desligar. Em seguida, ligue-o novamente. 4. Tente usar as teclas logado na conta de convidado. 5. Se o usuário identificar problemas com as teclas de atalho em uma conta que não seja a do proprietário (principal), exclua essa conta do usuário e crie-a novamente. 6. Se nenhuma das acima etapas funcionar, tente redefinir ou recuperar o Chromebook.

Problema com o Chrome OS

Tabela 13. Problema com o Chrome OS

Problemas com o Chrome OS	
He's Dead, Jim! - mensagem de erro	Se o Chromebook ficar lento ou não responder e a mensagem de erro He's Dead, Jim! (Ele está morto, Jim!) for exibida, isso significa que a memória do sistema pode estar baixa. NOTA: Se você encerrou o processo usando o Gerenciador de Tarefas do Google Chrome, o gerenciador de tarefas do sistema ou uma ferramenta de linha de comando, essa mensagem também será exibida. 1. Se a página não foi fechada intencionalmente, recarregue a página para continuar. Se a mensagem persistir, tente fechar as abas inativas ou outros programas para liberar espaço na memória. 2. Se o problema persistir, consulte o artigo sobre o problema Ele está morto, Jim! na base de conhecimento do Google.
Chrome OS não encontrado ou danificado	Se o Chromebook não iniciar e exibir a mensagem, isso significa que o Chrome OS não foi encontrado ou está danificado. Insira um pen drive de recuperação nas portas USB do dispositivo: Execute uma recuperação do sistema. Consulte a seção Recuperação do Chromebook para obter mais informações.
O Chrome OS não responde e não é possível fazer nenhuma ação na tela do computador	Se o Chrome OS deixar de responder e não for possível fazer nenhuma ação na tela do computador: 1. Desligue o computador. 2. Desconecte todos os dispositivos periféricos e remova todos os dispositivos USB e cartões de mídia. 3. Desconecte o adaptador CA.

Tabela 13. Problema com o Chrome OS(continuação)

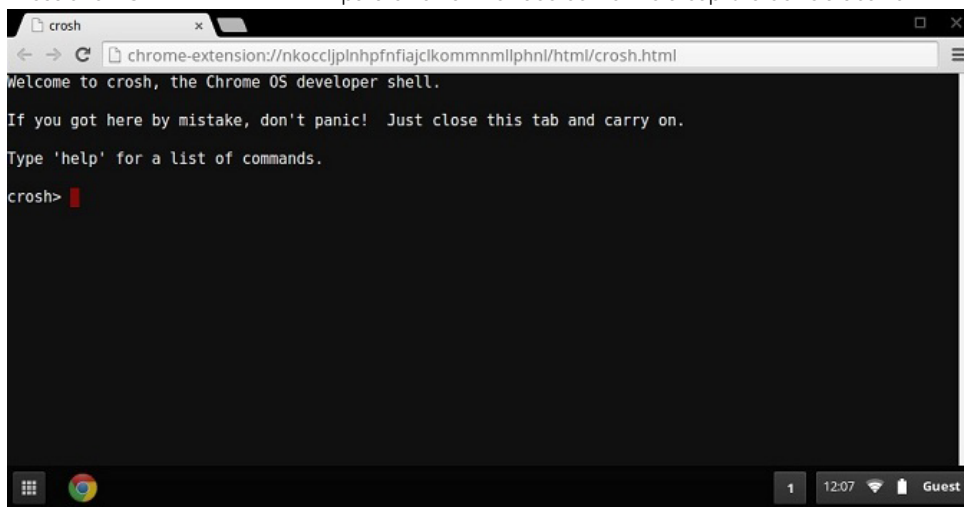
Problemas com o Chrome OS	
	4. Pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga por 10 segundos. 5. Reconecte o adaptador CA e ligue o sistema. 6. Se o problema persistir, redefina ou recupere o Chromebook.
Senha de login perdida/esquecida (Chrome OS)	Caso tenha perdido/esquecido a senha de login do Chromebook: 1. Verifique se é um dispositivo gerenciado (dispositivo Enterprise registrado). a. Se for um dispositivo gerenciado, entre em contato com o administrador e peça para que ele redefina a senha pelo Admin Console do Google. b. Se não for um dispositivo gerenciado, siga estas etapas: 2. Faça login como convidado ou use um PC diferente. 3. Abra um navegador da Internet e acesse o site https://www.google.com/accounts/recovery/ 4. Selecione "Esqueceu a senha?" e insira o endereço de e-mail que você usa para fazer login no Google. 5. Clique em Continuar e siga as instruções exibidas na tela para redefinir a senha.
Outros sintomas de bloqueio e travamento do Chromebook não listados	Se nenhum dos sintomas acima corresponder ao problema do Chromebook, consulte a Ajuda do Google para acessar o solucionador de problemas on-line e obter ajuda adicional.

CROSH

Este tópico aborda as informações que você precisa saber sobre o Chrome Shell (CROSH). Os comandos do CROSH e de URL do Google Chrome fornecem algumas ferramentas de solução de problemas, informações e configurações avançadas.

O Chrome OS não oferece suporte para ePSA, BIOS da Dell, menu de boot F12 ou DellConnect. Não conta com diagnóstico pré-inicialização. Toda a solução de problema deve ser feita no sistema operacional. Os comandos do Chrome Shell (CROSH) e de URL do Chrome fornecem algumas ferramentas de solução de problemas, informações e configurações avançadas. O CROSH é uma interface de linha de comando semelhante a dos terminais de comando (cmd.exe) do Windows ou Linux BASH. O Chrome OS é baseado no Linux, no entanto, o CROSH não reconhece a maioria dos comandos do Linux. Os comandos mais úteis para solução de problemas são memory test, storage_test_1, storage_test_2, ping e tracepath. O ping funciona de maneira diferente em relação ao Windows. Por padrão, ele é repetido até você pressionar **<Ctrl> + <C>** e não exibe nenhuma estatística. O comando tracepath é semelhante ao comando traceroute do Windows. Para encontrar uma explicação detalhada sobre os comandos, digite help ou help_advanced no CROSH.

1. Abra o navegador Chrome.
2. Pressione **<Ctrl> + <Alt> + <T>** para exibir a interface conforme a captura de tela abaixo:



3. Digite o comando do CROSH para diagnóstico. Digite **"help"** para obter uma lista de comandos disponíveis. Digite **help_advanced** para exibir uma lista completa de comandos para fins de depuração

Como alternativa, consulte a seção Comandos do CROSH para obter a lista de comandos disponíveis do CROSH para diagnóstico.

Comandos do CROSH

A tabela a seguir mostra os comandos disponíveis no Chrome Shell (CROSH).

Tabela 14. Comandos de ajuda

Comando	Finalidade
saída	Sai do CROSH Shell.
ajuda	Exibe esta ajuda.
help_advanced	Exibe a ajuda com mais comandos avançados usados para depuração.
ping	[-c count] [-i interval] [-n] [-s packetsize] [-W waittime]: envia pacotes de ICMP ECHO_REQUEST para o host da rede. Se for "gw", o próximo gateway de salto da rota padrão será usado. Funciona da mesma maneira que o comando de ping de outros sistemas operacionais. Pressione <Ctrl> + <C> para interromper o processo de ping ou qualquer outro comando no CROSH.
ssh	[optional args...]: inicia o subsistema ssh se chamado sem nenhum argumento. "ssh <user> <host>", "ssh <user> <host> <port>", "ssh< user>@<host>". ou "ssh <user>@<host> <port>": conectam sem a necessidade de inserir o subsistema
ssh_forget_host	Remove um host da lista de hosts ssh conhecidos. Este comando exibe um menu de hosts conhecidos e pergunta qual host você deseja esquecer.
top	Define o nível de registro de depuração de chaps. Nenhum argumento inicia o registro detalhado

Tabela 15. Comando de ajuda avançada

Comando	Finalidade
battery_test[<test length>]	Testa a taxa de descarga da bateria por um determinado número de segundos. Nenhum argumento é definido para um teste de 300 s por padrão.
bt_console [<agent capability>]	Acessa um console de depuração Bluetooth. O argumento opcional especifica a capacidade de um agente de emparelhamento que o console fornece. Consulte as especificações básicas de Bluetooth para saber quais são as opções válidas.
chaps_debug [start stop log_level>]	Define o nível de registro de depuração de chaps. Nenhum argumento inicia o registro detalhado.
Conectividade	Exibe o status de conectividade.
experimental_storage<status enable disable>	Habilita ou desabilita os recursos experimentais de armazenamento.
ff_debug [<tag_expr>] [--help] [--list_valid_tags] [--reset]	Adiciona e remove etiquetas de depuração sem utilidade.
memory_test	Executa testes abrangentes de memória na memória livre disponível.
modem <command> [args...]	Interage com o modem 3G. Execute modem help para obter ajuda detalhada.

Tabela 15. Comando de ajuda avançada(continuação)

Comando	Finalidade
<code>modem_set_carrier carrier-name</code>	Configura o modem de uma portadora específica.
<code>network_diag[--date] [--link] [--show-macs] [--wifi] [--help] [--wifi-mon] <host></code>	Executa uma série de diagnósticos de rede e salva uma cópia do resultado em seu diretório de download
<code>network_logging <wifi cellular ethernet></code>	Possibilita um conjunto predefinido de etiquetas úteis para depuração de um dispositivo específico.
<code>p2p_update [enable disable]</code>	Habilita ou desabilita o compartilhamento ponto a ponto (P2P) das atualizações na rede local. Isso possibilita atualizações de outros pontos na rede e o compartilhamento das atualizações baixadas. Execute este comando sem argumentos para ver o estado atual.
<code>rlz < status enable disable></code>	Habilita ou desabilita RLZ.
<code>rollback</code>	Tenta reverter para a atualização anterior armazenada em cache no seu sistema. Disponível apenas em dispositivos registrados não empresariais e canais não estáveis. Esse comando realizará uma redefinição para os padrões de fábrica do seu dispositivo.
<code>route [-n] [-6]</code>	Exibe as tabelas de roteamento.
<code>set_apn [-n <network-id>] [-u <username>] [-p <password>] <apn></code>	Define o APN que será usado quando você tentar se conectar à rede especificada pela <id da rede>. Se a <id da rede> não for especificada, use a id da rede que está registrada no momento.
<code>set_apn - c</code>	Apaga o APN que seria usado, de modo que o APN padrão seja usado.
<code>set_arpgw <true false></code>	Ativa a verificação adicional do estado da rede para garantir que o gateway padrão esteja dentro do alcance.
<code>set_cellular_ppp [-u <username>] [-p <password>]</code>	Define o nome de usuário e/ou a senha de PPP de uma conexão de celular existente. Se -u e -p não forem fornecidos, exibirá o nome de usuário de PPP existente da conexão de celular.
<code>set_cellular_ppp -c</code>	Apaga qualquer nome de usuário e senha de PPP existente de uma conexão de celular existente.
<code>sound <command> <argument></code>	Configuração de som de nível baixo. Pode ser usado para reproduzir/gravar amostras de áudio e habilitar formação de feixe em pixel. O comando sound beamforming <on off > habilita/desabilita esse recurso. O comando sound record [duration] inicia a gravação. O comando sound play <filename> reproduz as amostras de áudio gravadas
<code>storage_status</code>	Lê o status de integridade SMART do dispositivo de armazenamento, atributos do fornecedor e registros de erro.
<code>storage_test_1</code>	Executa um teste de SMART off-line rápido.
<code>storage_test_2</code>	Executa um teste abrangente de leitura.
<code>syslog <message></code>	Registra uma mensagem no registro de sistema.
<code>tpcontrol{status taptoclick [on off] sensitivity [1-5] set <property>< value>} tpcontrol {syntp [on off]}</code>	Permite que o usuário ajuste manualmente as configurações avançadas do touchpad.
<code>tracepath [-n] <destination>[/port]</code>	Rastreia o caminho/a rota para um host de rede.
<code>update_over_cellular [enable disable]</code>	Habilita ou desabilita as atualizações automáticas em redes de celular. Execute esse comando sem argumentos para ver o estado atual.
<code>upload crashes</code>	Carrega relatórios de falha disponíveis do servidor com falha.

Tabela 15. Comando de ajuda avançada(continuação)

Comando	Finalidade
wpa_debug [<debug_level>] [--help] [--list_valid_level] [--reset]	Define o nível depuração de wpa_supplicant.
xset m [acc_mult[/acc_div] [thr]] xset m default	Ajusta a taxa de aceleração do mouse.
xset r rate [delay [rate]]	Ajusta as taxas de repetição automática. O atraso consiste nos milissegundos que antecedem o início da repetição automática. A taxa é o número de repetições por segundo.
xset r [keycode] <on off >	Ativa/desativa a repetição automática. Se um código de chave for especificado, somente a chave será afetada. Caso contrário, todo o comportamento será afetado.

Comandos do Chrome

As páginas Chrome:// contêm recursos experimentais, ferramentas de diagnóstico e estatísticas detalhadas. Estão ocultos na interface do usuário do Chrome. A página **Chrome://about** mostra uma lista de todas as páginas internas do Chrome. Para ver todos os comandos, digite **chrome://about** no URL do navegador Chrome conforme mostrado abaixo:

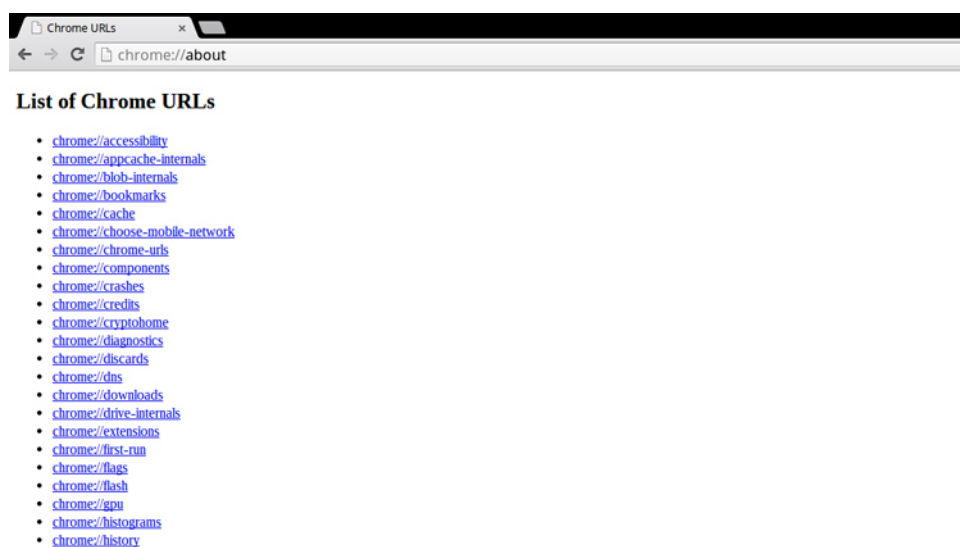


Tabela 16. Atalhos do navegador Chrome

Finalidade	Atalhos do navegador	Explicação
Informações do sistema	chrome://system/	Informações sobre o sistema Versão do BIOS e outras informações
Diagnóstico básico de conectividade	chrome://diagnostics/	Teste de conexão com a Internet e NIC
Informações sobre o Chrome	chrome://version	Mais informações sobre o sistema Chrome
Criar um pen drive de recuperação	chrome://imageburner/	Versão do Google do DBAR/DBRM
Sinalizações do Chrome	chrome://flags	Recursos experimentais que não estão no escopo de recursos com suporte da Dell
Solução de problemas de memória	chrome://memory	Exibir processos em execução e utilização da memória
Carregar módulo	chrome://conflicts	Mostra conflitos de todos os módulos carregados pelo Chrome
Status de sincronização do Chrome	chrome://syncchrome://sync-internals	Permite solução de problemas das contas conectadas

Tabela 16. Atalhos do navegador Chrome(continuação)

Finalidade	Atalhos do navegador	Explicação
Solução de problemas de conectividade	chrome://net-internals	Diagnóstico abrangente de rede/ conectividade, incluindo análise de DNS, diagnóstico em cascata e de largura da banda, entre outros
Histograma	chrome://histograms	Auditoria real de I/O e tarefas
Créditos	chrome://credits	Mostra todas as contribuições de módulo/ bibliotecas e seus respectivos URLs Wiki/de licença
Relatórios de falha	chrome://crashes	Gera um relatório detalhado sobre a falha, caso o recurso esteja ativado
Utilização de RAM dos aplicativos	chrome://appcache-internals	Uso detalhado da memória para aplicativos/ extensões, especialmente útil para Chromebooks de 2 GB

A seguir estão listados os 12 comandos chrome:// mais úteis que você deve saber:

Tabela 17. Comandos úteis do Chrome

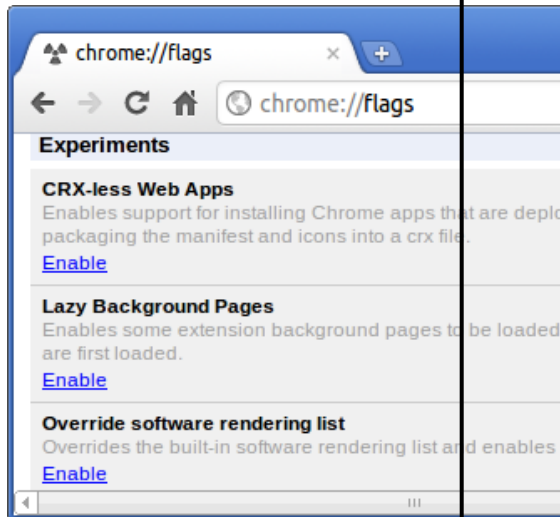
Comandos do Chrome	Finalidade	Captura de tela
chrome://flags	Nesta página, você pode habilitar alguns dos recursos experimentais que estão ocultos no navegador Google Chrome. Conforme mencionado nesta página, como são recursos experimentais, podem não funcionar da maneira esperada e causar problemas. Habilite esses recursos e use-os por sua conta e risco.	

Tabela 17. Comandos úteis do Chrome(continuação)

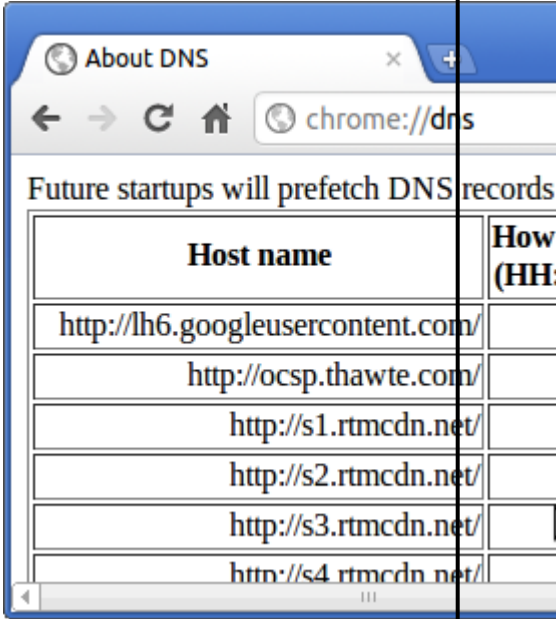
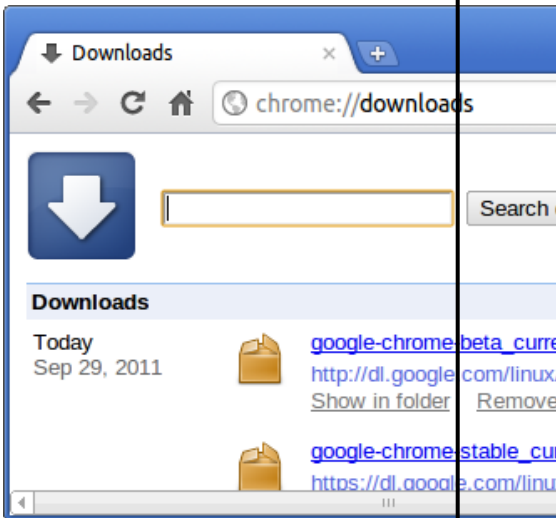
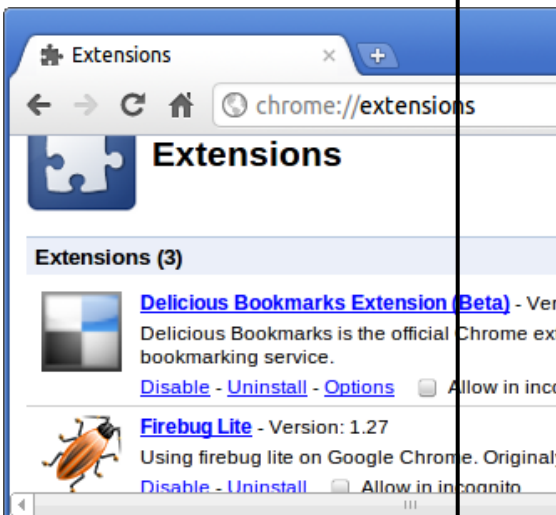
Comandos do Chrome	Finalidade	Captura de tela
chrome://dns	Exibe uma lista de nomes de host para os quais o navegador faz uma busca prévia dos registros de DNS.	
chrome://downloads	Também está disponível em Menu > Downloads. A tecla de atalho é Ctrl+J.	
chrome://extensions	Também está disponível em Menu > Ferramentas > Extensões.	

Tabela 17. Comandos úteis do Chrome(continuação)

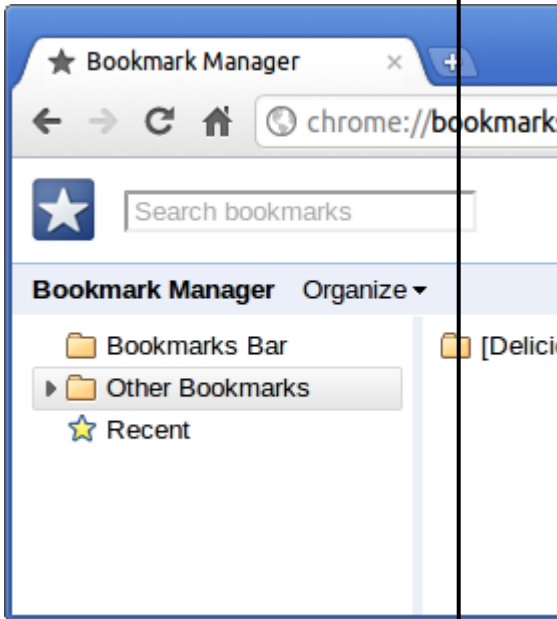
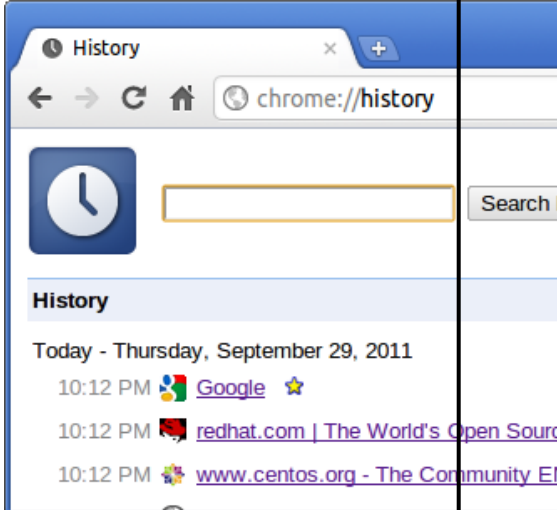
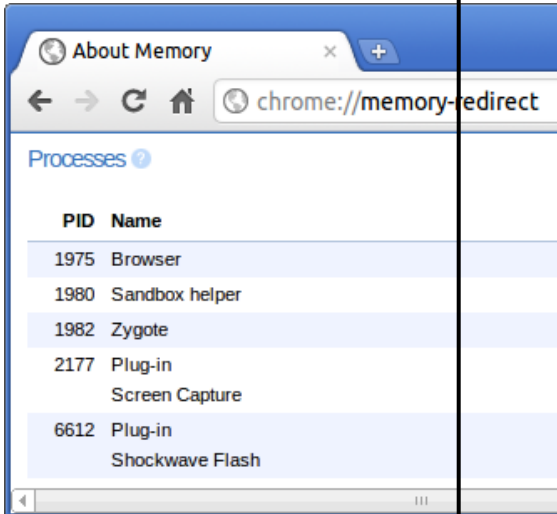
Comandos do Chrome	Finalidade	Captura de tela												
chrome://bookmarks	Também está disponível em Menu > Favoritos > Gerenciador de favoritos. A tecla de atalho é Ctrl+Shift+O.													
chrome://history	Também está disponível em Menu > Histórico. A tecla de atalho é Ctrl+H.													
chrome://memory	Direcionará para "chrome://memory-redirect/". Exibirá a memória usada pelo navegador Google Chrome. Também exibirá todo o processo relacionado ao navegador com o PID, o nome do processo e a memória consumida.	 <table><thead><tr><th>PID</th><th>Name</th></tr></thead><tbody><tr><td>1975</td><td>Browser</td></tr><tr><td>1980</td><td>Sandbox helper</td></tr><tr><td>1982</td><td>Zygote</td></tr><tr><td>2177</td><td>Plug-in Screen Capture</td></tr><tr><td>6612</td><td>Plug-in Shockwave Flash</td></tr></tbody></table>	PID	Name	1975	Browser	1980	Sandbox helper	1982	Zygote	2177	Plug-in Screen Capture	6612	Plug-in Shockwave Flash
PID	Name													
1975	Browser													
1980	Sandbox helper													
1982	Zygote													
2177	Plug-in Screen Capture													
6612	Plug-in Shockwave Flash													

Tabela 17. Comandos úteis do Chrome(continuação)

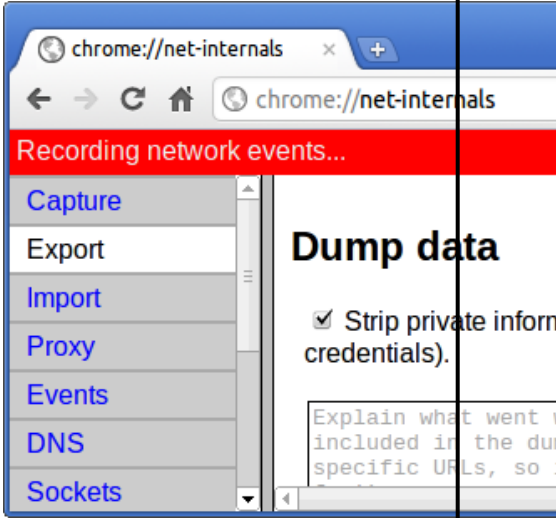
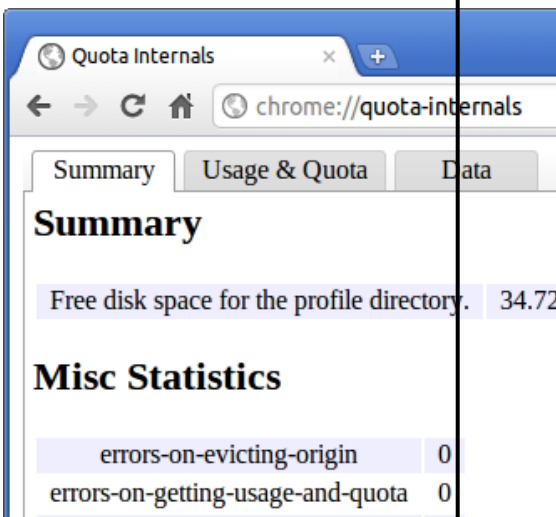
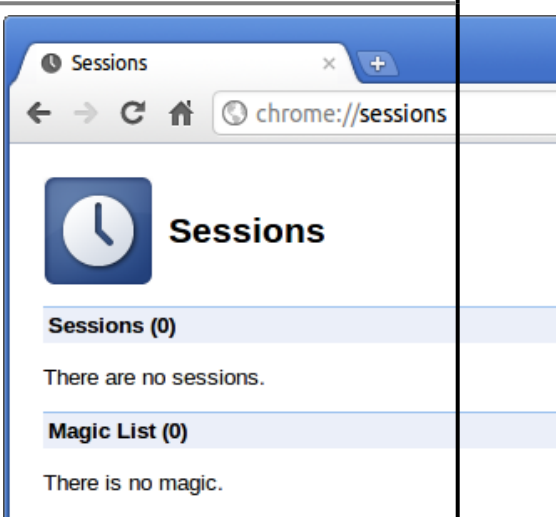
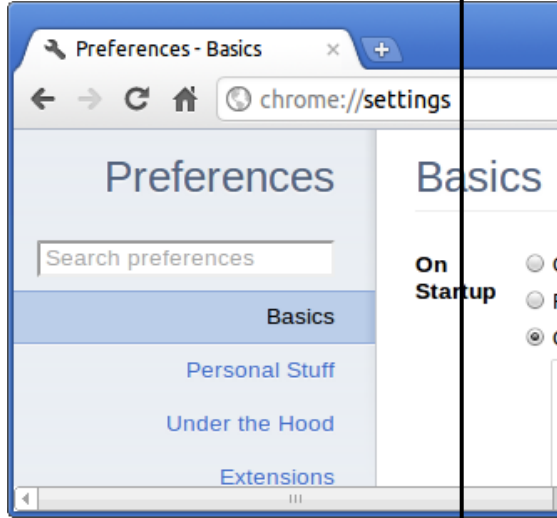
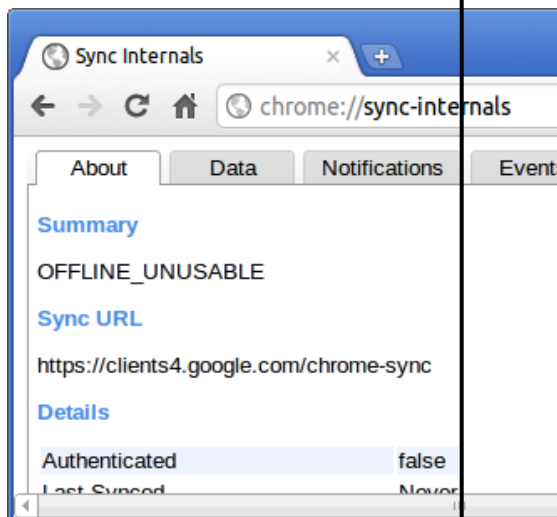
Comandos do Chrome	Finalidade	Captura de tela
chrome://net-internals	Exibirá todas as informações relacionadas à rede. Use esse link para capturar eventos de rede gerados pelo navegador. Você também pode exportar esses dados. Você pode visualizar a resolução de cache do host DNS. Um dos recursos mais importantes é a função "Teste". Se não for possível carregar um URL, você pode acessar "chrome://net-internals" > clicar na guia "Tests" > digitar o URL com falha e clicar em "Iniciar teste". Em seguida, serão realizados alguns testes e será gerado um relatório sobre o motivo da falha do URL. chrome://plugins/.	
chrome://quota-internals	Esses links fornecem informações sobre o espaço em disco usado pelo navegador, incluindo o detalhamento de quanto espaço cada site consumiu nos arquivos temporários.	
chrome://sessions	Exibe o número de sessões e a lista mágica que estão em execução.	

Tabela 17. Comandos úteis do Chrome(continuação)

Comandos do Chrome	Finalidade	Captura de tela
<code>chrome://settings</code>	Também estão disponíveis em Menu > Opções (no Windows) e Menu > Preferências (no Linux). Nessas opções, você pode controlar várias configurações relacionadas ao navegador.	
<code>chrome://sync-internals</code>	Exibe informações sobre os recursos de sincronização do Chrome, incluindo o URL de sincronização usado pelo Google, além de estatísticas de sincronização.	

Comandos do CROSH mais usados

Esta página contém informações sobre os comandos mais usados do CROSH em diagnósticos do Dell Chromebook 11 (3180).

Abaixo estão listados os comandos mais usados do CROSH para solucionar problemas de hardware.

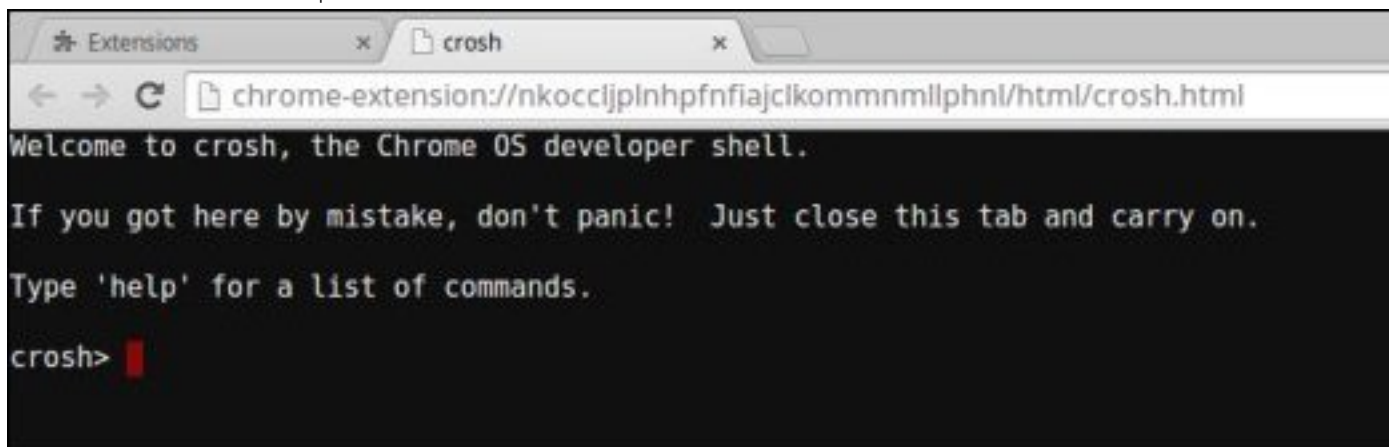
NOTA: Os comandos `storage_test_1` e `storage_test_2` do CROSH não são compatíveis com dispositivos de armazenamento eMMC.

Verifique o status de carregamento da bateria

O Chrome Shell (CROSH) inclui um teste simples de diagnóstico da integridade da bateria. Tem como objetivo confirmar se a bateria está carregando e verificar a taxa de descarga e a integridade da bateria. Siga as instruções a seguir para verificar o status de carregamento da bateria:

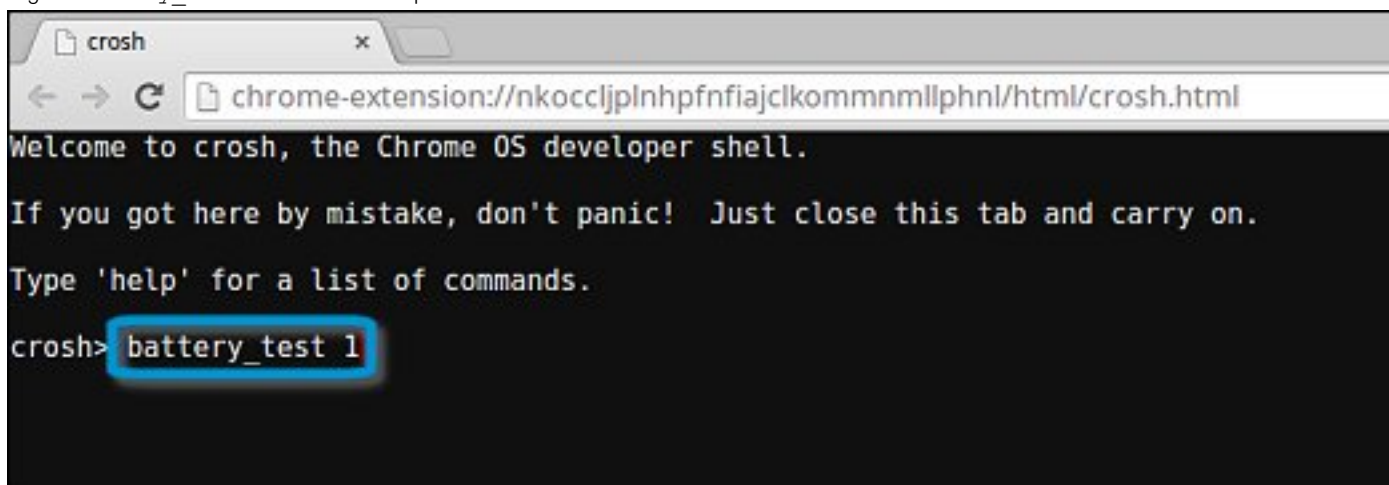
1. Conecte o adaptador CA ao Chromebook e a uma tomada.
2. Ligue o sistema e faça login no Chromebook.
3. Abra o navegador Chrome.

4. Pressione CTRL + ALT + T para abrir o CROSH.



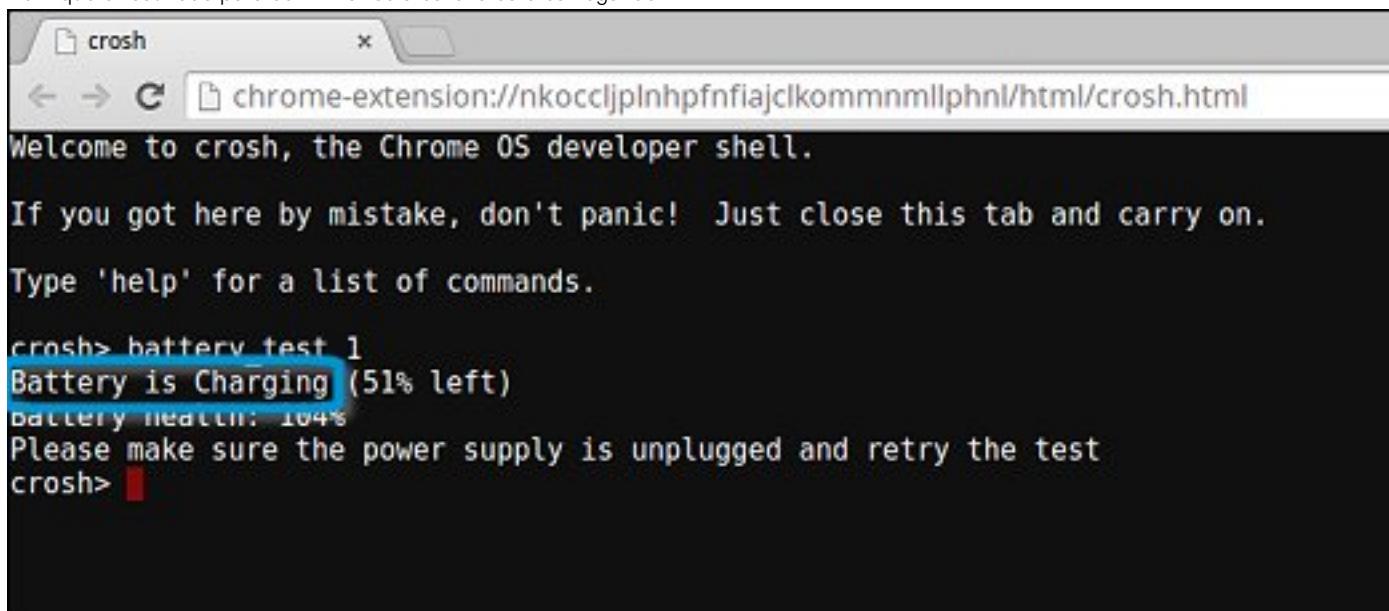
```
chrome-extension://nkoccljplnhpfnfiajclkommmnmlphnl/html/crosh.html
Welcome to crosh, the Chrome OS developer shell.
If you got here by mistake, don't panic! Just close this tab and carry on.
Type 'help' for a list of commands.
crosh>
```

5. Digite `battery_test 1` no CROSH e pressione a tecla Enter.



```
chrome-extension://nkoccljplnhpfnfiajclkommmnmlphnl/html/crosh.html
Welcome to crosh, the Chrome OS developer shell.
If you got here by mistake, don't panic! Just close this tab and carry on.
Type 'help' for a list of commands.
crosh> battery_test 1
```

6. Verifique o resultado para confirmar se a bateria está carregando.



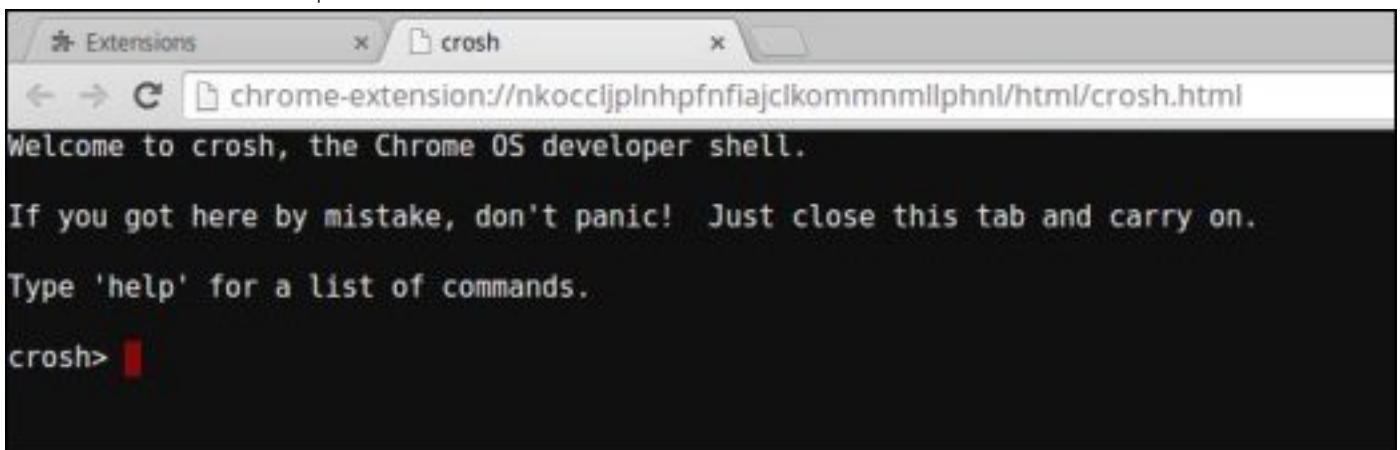
```
chrome-extension://nkoccljplnhpfnfiajclkommmnmlphnl/html/crosh.html
Welcome to crosh, the Chrome OS developer shell.
If you got here by mistake, don't panic! Just close this tab and carry on.
Type 'help' for a list of commands.
crosh> battery_test 1
Battery is Charging (51% left)
battery health: 104%
Please make sure the power supply is unplugged and retry the test
crosh>
```

Verificação da integridade da bateria.

Siga estas etapas para avaliar a integridade da bateria do Chromebook e verificar a taxa de descarga:

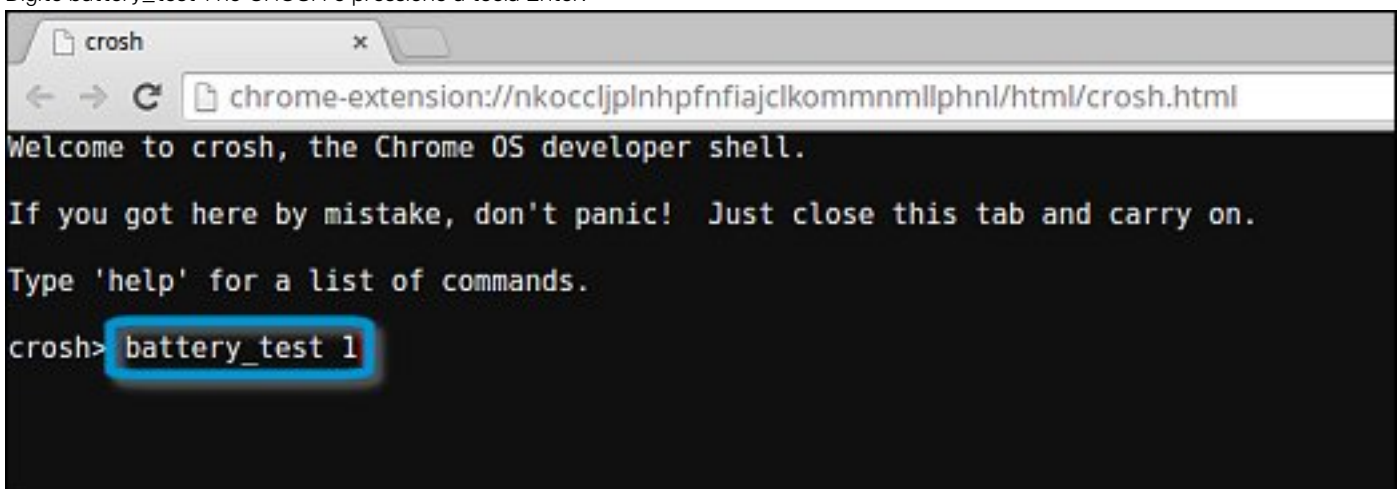
1. Desconecte o adaptador CA do Chromebook.
2. Ligue o sistema e faça login no Chromebook.

3. Abra o navegador Chrome.
4. Pressione CTRL + ALT + T para abrir o CROSH.



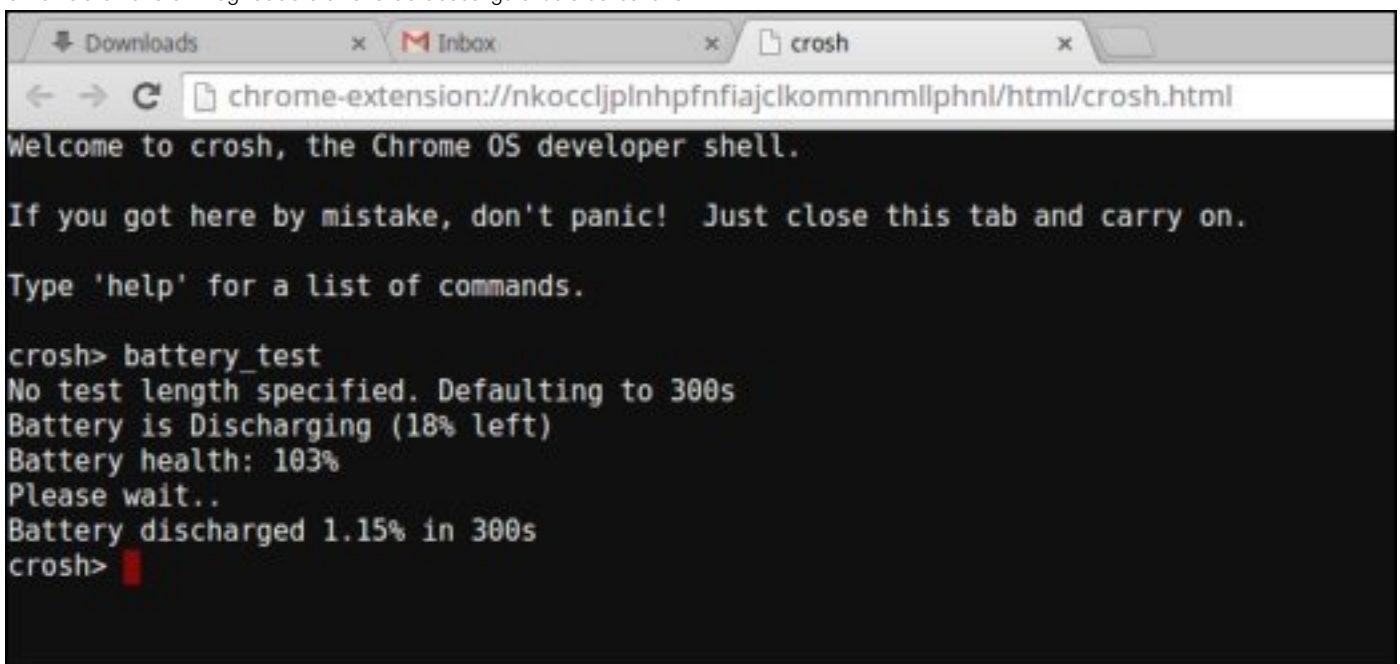
```
chrome-extension://nkoccljplnhpfnfiajclkommmnmlphnl/html/crosh.html
Welcome to crosh, the Chrome OS developer shell.
If you got here by mistake, don't panic! Just close this tab and carry on.
Type 'help' for a list of commands.
crosh>
```

5. Digite battery_test 1 no CROSH e pressione a tecla Enter.



```
chrome-extension://nkoccljplnhpfnfiajclkommmnmlphnl/html/crosh.html
Welcome to crosh, the Chrome OS developer shell.
If you got here by mistake, don't panic! Just close this tab and carry on.
Type 'help' for a list of commands.
crosh> battery_test 1
```

6. Uma tela exibirá a integridade e a taxa de descarga atuais da bateria.



```
Downloads | Inbox | chrome-extension://nkoccljplnhpfnfiajclkommmnmlphnl/html/crosh.html
Welcome to crosh, the Chrome OS developer shell.
If you got here by mistake, don't panic! Just close this tab and carry on.
Type 'help' for a list of commands.
crosh> battery_test
No test length specified. Defaulting to 300s
Battery is Discharging (18% left)
Battery health: 103%
Please wait..
Battery discharged 1.15% in 300s
crosh>
```

- Se a porcentagem referente à integridade da bateria for maior que 50%, então a bateria está dentro do limite de desgaste esperado.
- Se a porcentagem da integridade da bateria for igual ou menor que 50% e a bateria tiver menos de um ano de vida útil, então ela está fora do limite de desgaste esperado e talvez precise ser substituída.

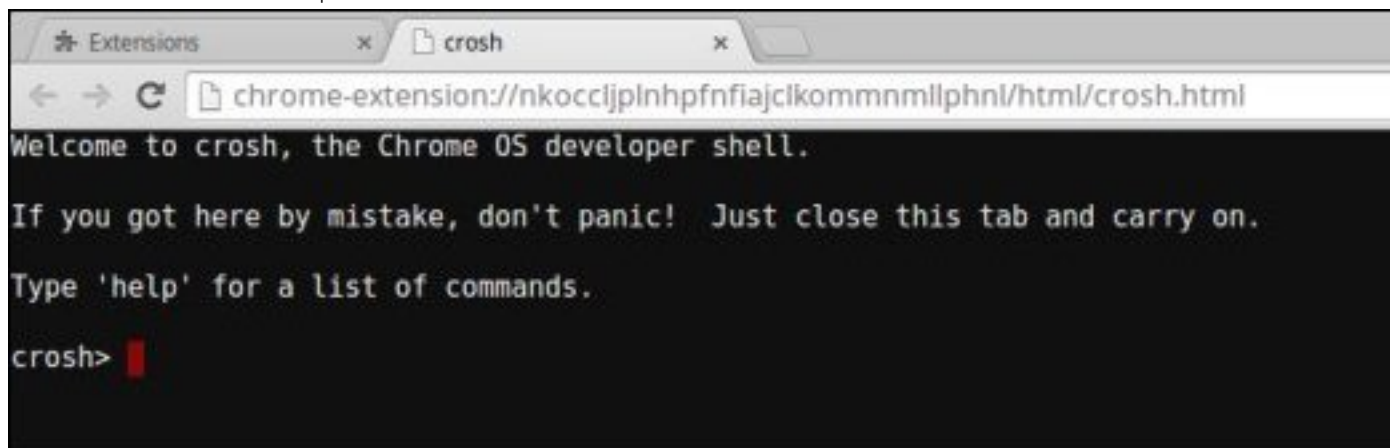
- Se os resultados do teste indicarem que a bateria é desconhecida, ela talvez precise ser substituída.

Verificação da memória

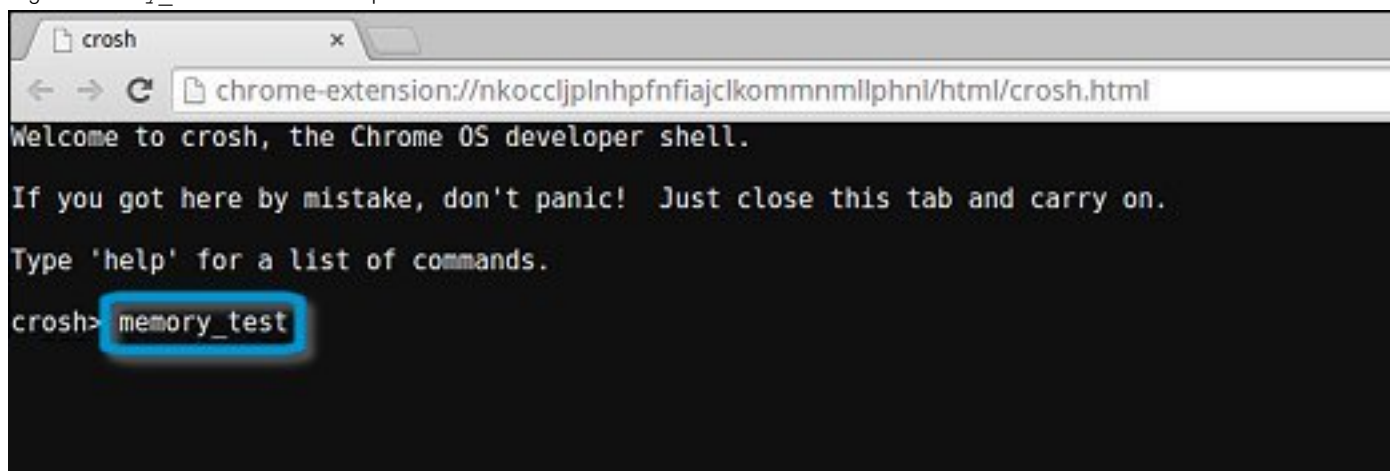
Siga estas etapas para executar uma verificação de memória do Chromebook:

NOTA: O teste levará cerca de 20 minutos para ser concluído, dependendo da capacidade da memória.

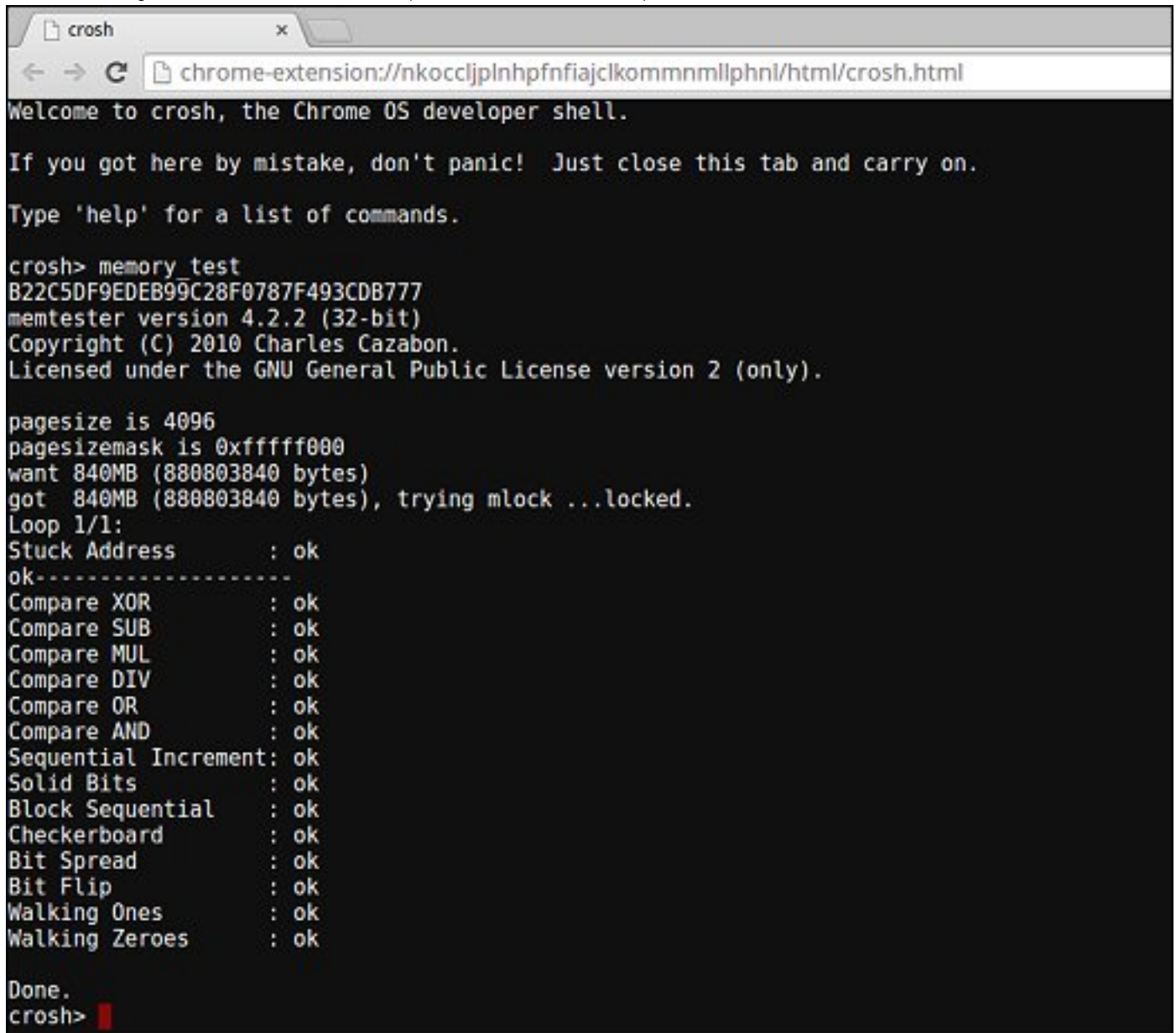
1. Ligue o sistema e faça login no Chromebook.
2. Abra o navegador Chrome.
3. Pressione CTRL + ALT + T para abrir o CROSH.



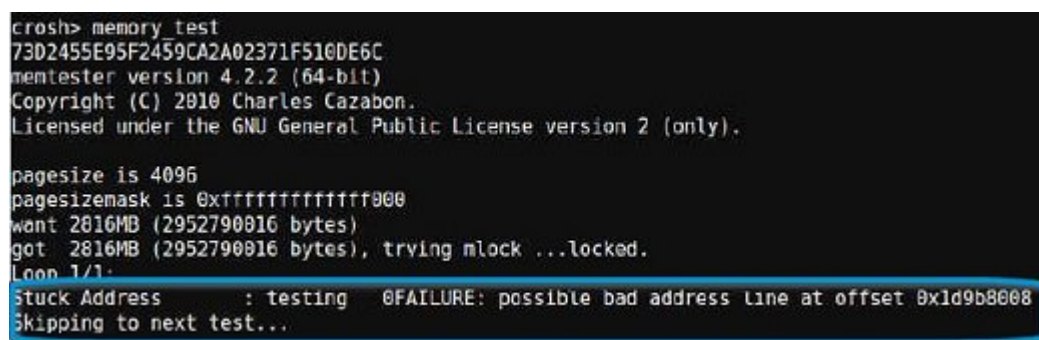
4. Digite `memory_test` no CROSH e pressione a tecla Enter.



5. Uma tela de diagnóstico será exibida indicando que o teste de memória foi aprovado sem erros.



Exemplo de falha no teste de memória.

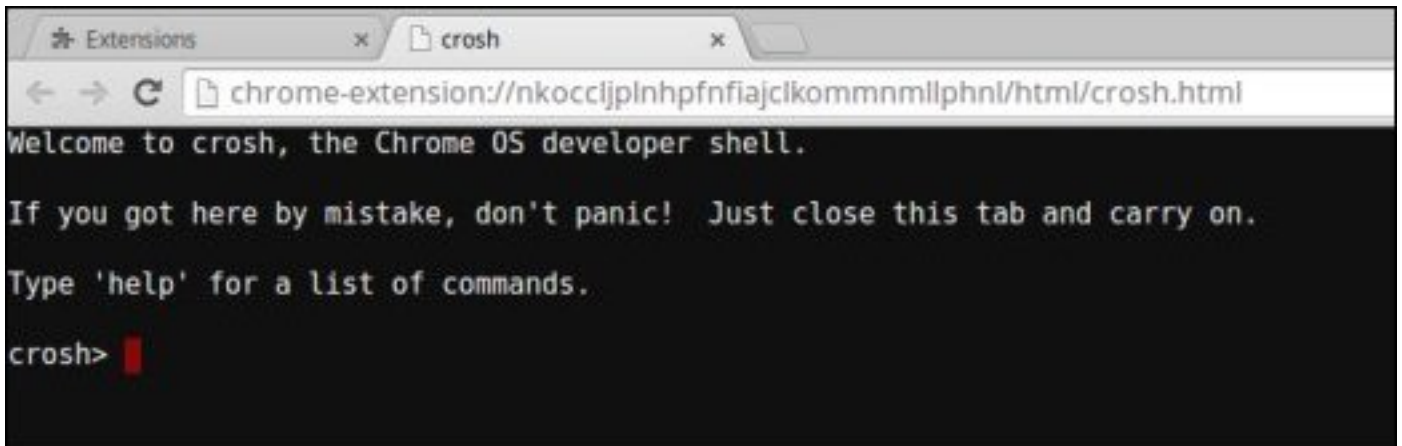


Verificação do status da rede

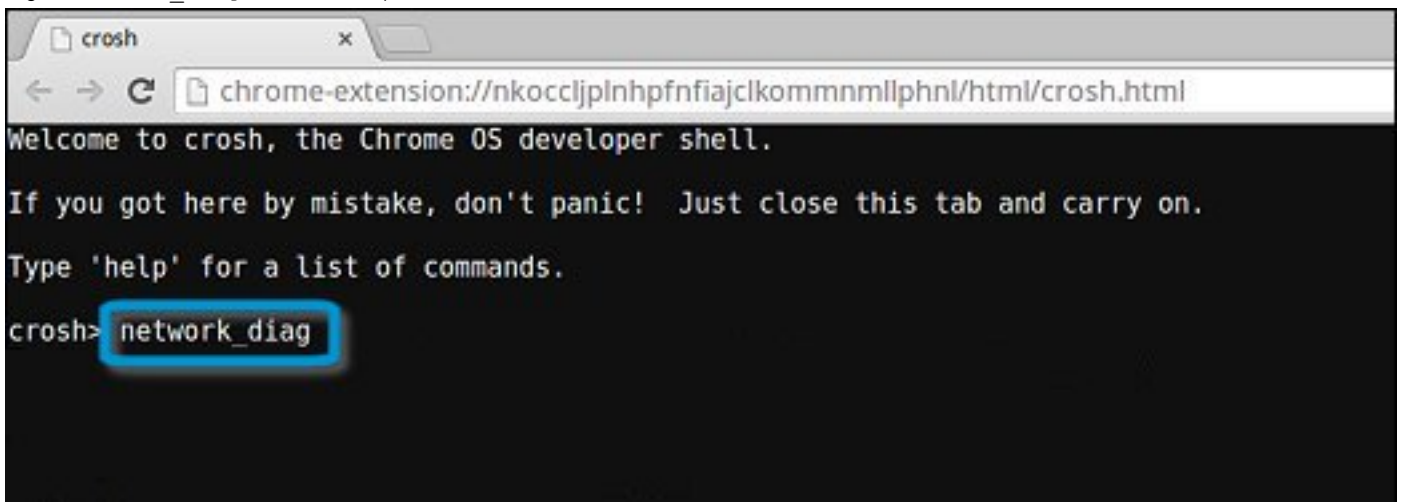
Se estiver com problemas para se conectar à Internet, siga as etapas descritas nas seções abaixo para testar o adaptador de rede:

Siga as instruções para coletar informações sobre a rede e diagnosticar os erros de rede.

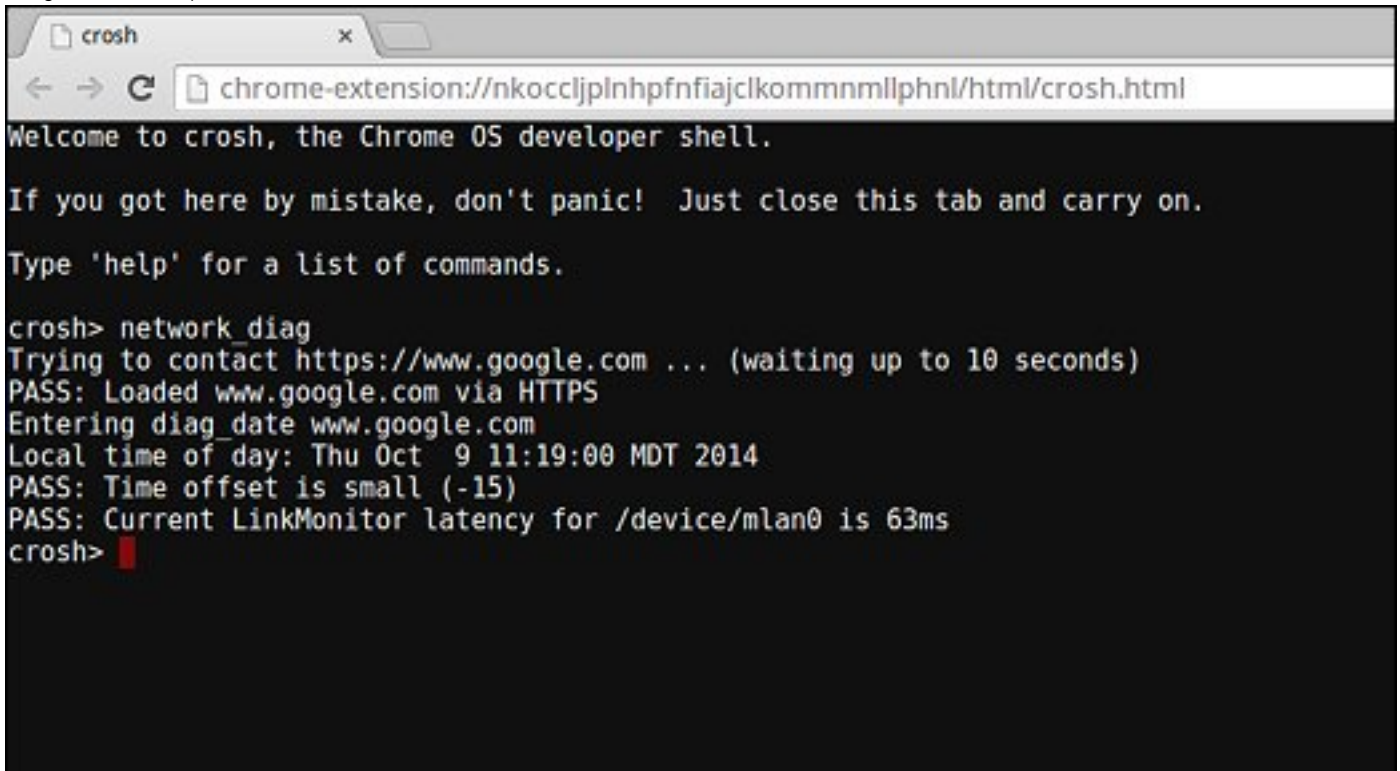
1. Ligue o sistema e faça login no Chromebook.
2. Abra o navegador Chrome.
3. Pressione CTRL + ALT + T para abrir o CROSH.



4. Digite `network_diag` no CROSH e pressione **Enter**.



5. Aguarde enquanto o CROSH executa diversos testes de diagnóstico de rede. Uma tela de diagnóstico exibirá os resultados do teste de integridade do adaptador de rede.



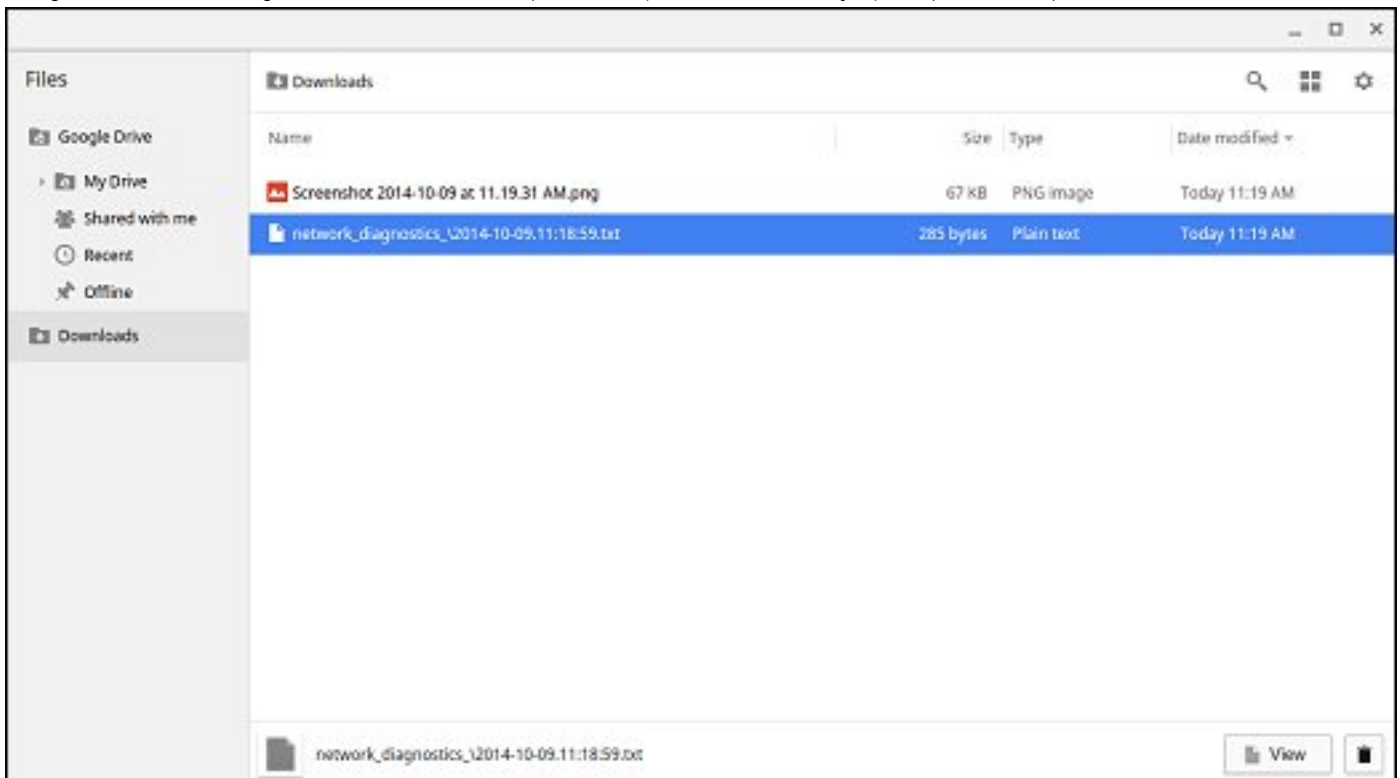
```
crosh
chrome-extension://nkoccljplnhpfnfiajclkommmmlphnl/html/crosh.html
Welcome to crosh, the Chrome OS developer shell.

If you got here by mistake, don't panic! Just close this tab and carry on.

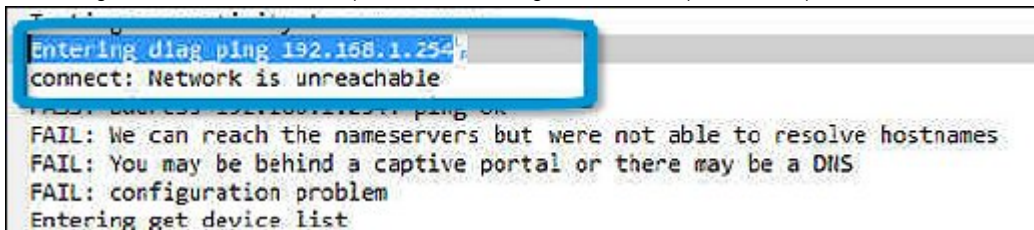
Type 'help' for a list of commands.

crosh> network_diag
Trying to contact https://www.google.com ... (waiting up to 10 seconds)
PASS: Loaded www.google.com via HTTPS
Entering diag_date www.google.com
Local time of day: Thu Oct 9 11:19:00 MDT 2014
PASS: Time offset is small (-15)
PASS: Current LinkMonitor latency for /device/mlan0 is 63ms
crosh>
```

6. O registro do teste de diagnóstico é salvo em um arquivo .txt (texto sem formatação) no aplicativo Arquivos.



7. Se uma mensagem de falha for exibida após o teste de diagnóstico, verifique se o adaptador Wi-Fi está ativado e conectado a uma



rede.

Redefinir o Chromebook

Esta página contém todas as informações sobre a restauração do Dell Chromebook 11 (3180).

Todos os dados de usuário local armazenados no Chromebook podem ser apagados: basta redefini-lo para o estado original de fábrica (também chamada de Powerwash).

Esta etapa pode ser útil se você quiser redefinir as permissões de proprietário ou se tiver problemas com o seu perfil de usuário.

NOTA: Todos os dados armazenados em seu Chromebook, como arquivos baixados, fotos, permissões de proprietário e redes salvas, serão excluídos de todas as contas após a redefinição para os padrões de fábrica. Depois que os dados forem excluídos, você será orientado pela configuração inicial novamente. A redefinição do dispositivo não afetará suas contas ou quaisquer outros dados sincronizados com elas.

NOTA: Não siga as instruções abaixo se estiver usando um dispositivo gerenciado pelo Chrome, pois não será possível registrá-lo novamente após a redefinição para os padrões de fábrica.

Siga estas etapas para redefinir o Chromebook ao estado original de fábrica:

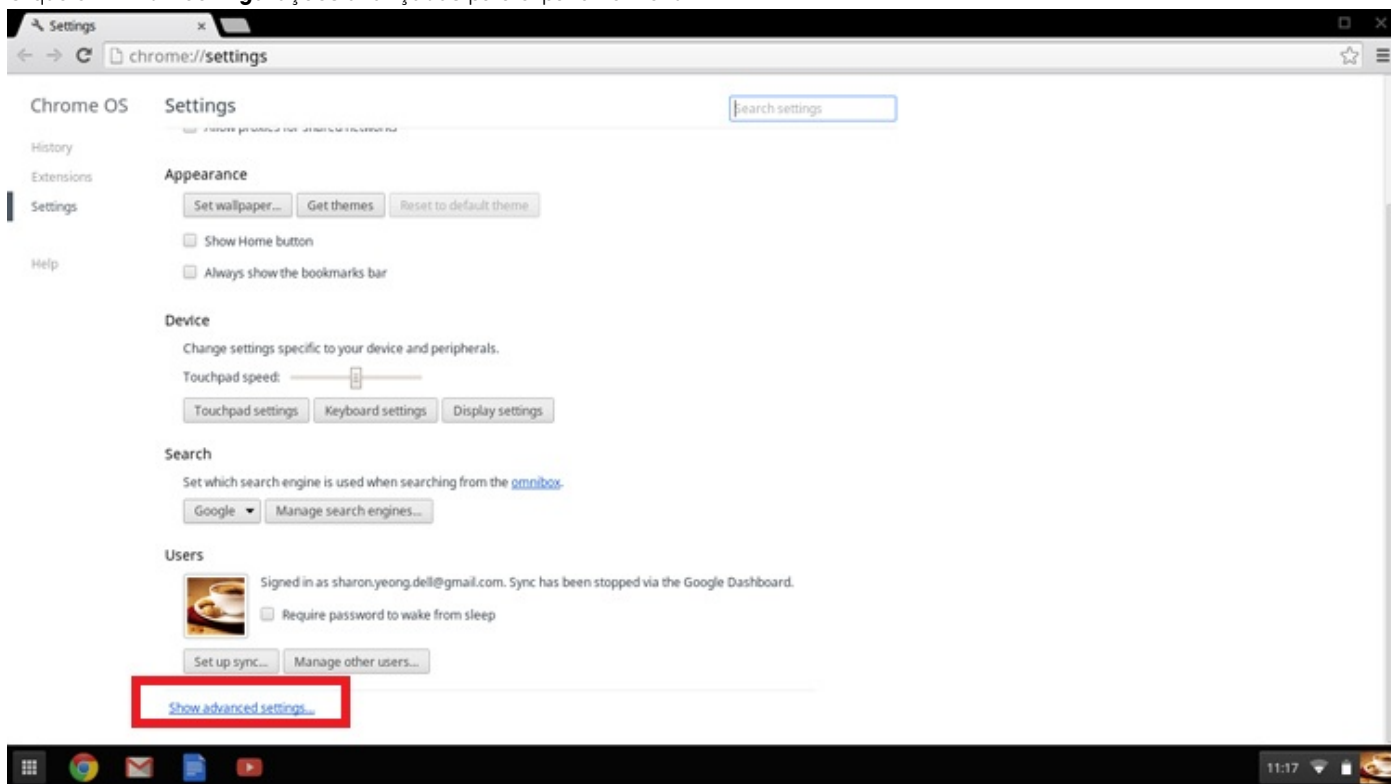
1. Clique na área de status no canto inferior direito, onde a imagem da sua conta é exibida.



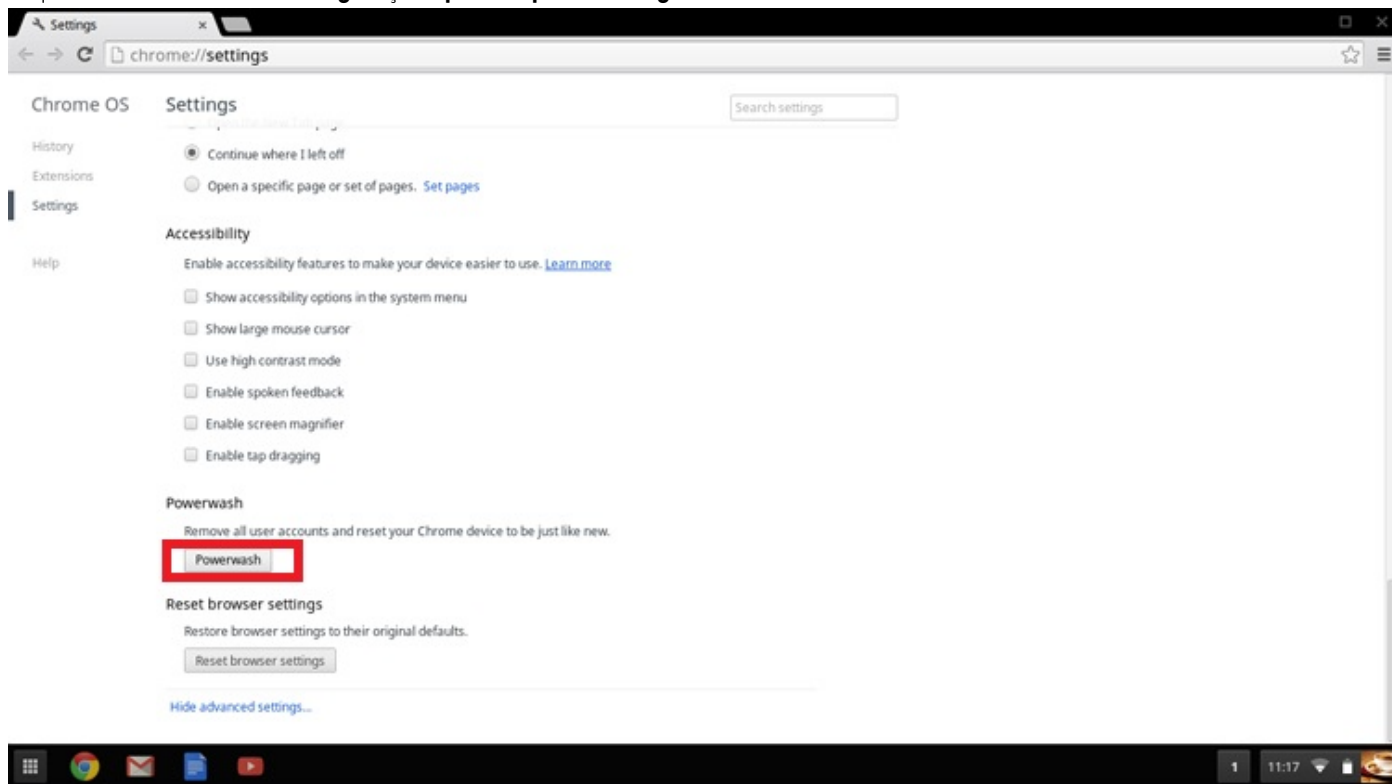
2. Clique em **Configurações** conforme destacado na captura de tela abaixo.



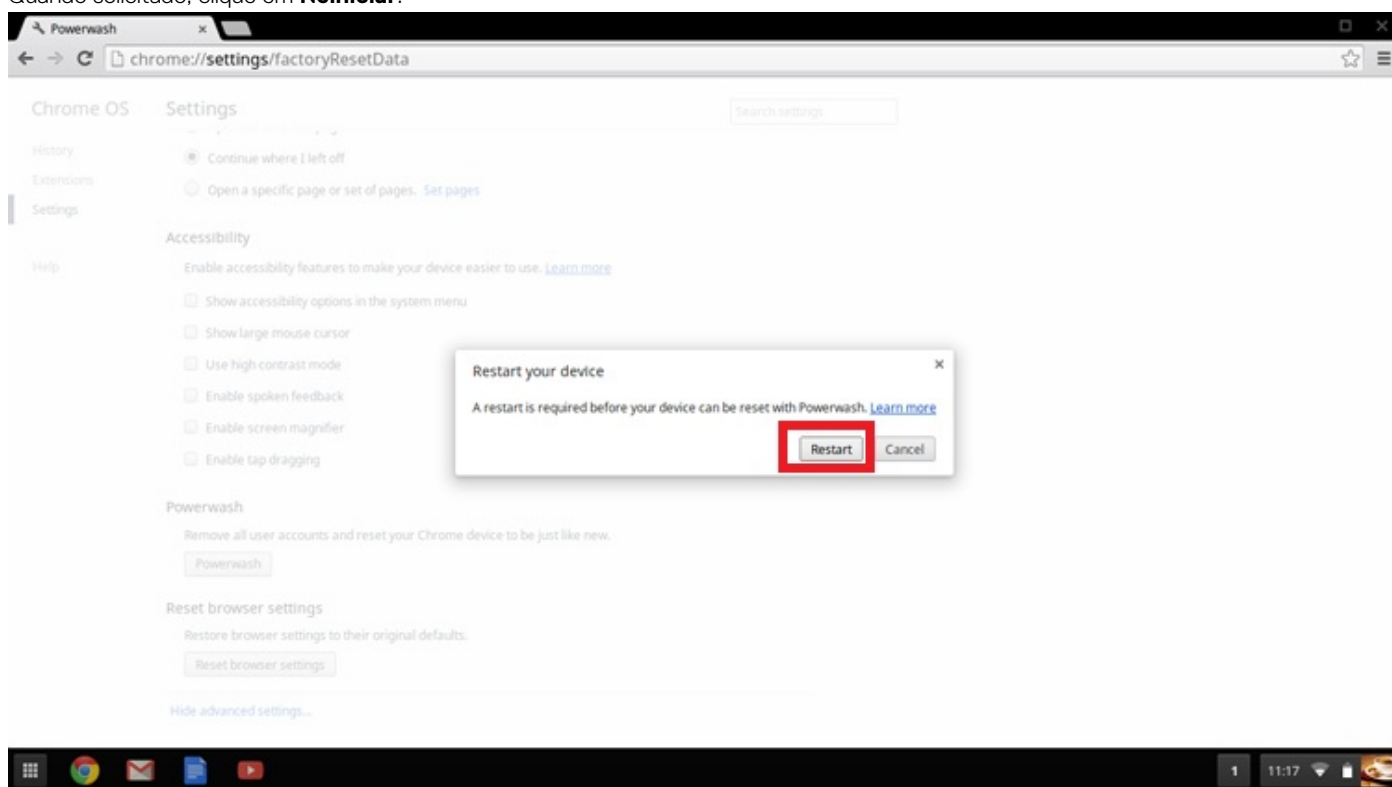
3. Clique em **Exibir configurações avançadas** para expandir o menu.



4. Clique no botão **Redefinir configurações para os padrões originais**.



5. Quando solicitado, clique em **Reiniciar**.



Você também pode reiniciar o Chromebook pela tela de login, basta pressionar as teclas **Ctrl+Alt+Shift+R** e clicar em **Reiniciar**. (se estiver conectado ao seu Chromebook, faça logout primeiro e depois pressione **Ctrl+Alt+Shift+R**. Em seguida, clique em **Reiniciar**. Depois que o Chromebook for reiniciado, clique em **Redefinir**.)

Depois que você reiniciar o Chromebook, a tela de configuração deverá ser exibida. Siga as instruções exibidas na tela para configurar o Chromebook novamente. Não se esqueça de fazer login com sua conta principal do Google, pois ela é definida como a conta do proprietário.

Recuperação do Chromebook

Esta página contém as informações sobre como recuperar o Dell Chromebook 11 (3180).

Como recuperar o Chromebook

Execute o processo de recuperação para instalar uma nova versão do sistema operacional Chrome no seu Chromebook. Você também pode executar esse processo se encontrar problemas durante a atualização do Chromebook ou se ele parar de funcionar.

NOTA: Todas as informações de conta e dados armazenados em seu Chromebook, como fotos, arquivos baixados e redes salvas, serão excluídas. Os privilégios de proprietário da sua conta principal também serão redefinidos. No entanto, as Contas Google atuais e quaisquer dados sincronizados com essas contas não serão afetados pelo processo de recuperação. Depois que o processo de recuperação for concluído, você será orientado pela configuração inicial novamente.

Pré-requisitos:

Antes de iniciar este processo, você precisará de:

- Um dispositivo Chromebook, computadores Windows, Mac ou Linux com direitos administrativos.
- Uma unidade flash USB ou um cartão SD de 4 GB ou mais que possam ter os dados apagados.

Etapa 1: verifique se a mensagem Chrome OS is missing or damaged (Chrome OS não encontrado ou danificado) foi exibida

Se essa mensagem for exibida, tente primeiro realizar uma reinicialização forçada do seu Chromebook. Para isso, pressione os botões Atualizar + Liga/Desliga. Se a mensagem persistir depois dessa reinicialização forçada, vá para a etapa 2.

Se a mensagem **Chrome OS verification is turned off (Verificação do Chrome OS desativada)** for exibida, consulte a seção **Verificação do Chrome OS desativada** abaixo.

Etapa 2: criação de uma unidade flash USB ou um cartão SD de recuperação

Insira uma unidade flash USB ou um cartão SD em seu computador e siga as instruções abaixo

Tabela 18. Unidade flash USB ou cartão SD

Sistema operacional	Instruções
Instruções do dispositivo Chrome	Use o gravador de imagens para criar uma unidade flash de recuperação. A ferramenta pode não estar disponível em todos os idiomas. 1. Digite <code>chrome://imageburner</code> na barra de endereços do navegador (omnibox). 2. Execute a ferramenta e siga as instruções exibidas na tela. NOTA: Durante a recuperação do seu Chromebook, não se esqueça de criar a unidade flash de recuperação no mesmo modelo.
Instruções do Windows	1. Clique neste link para fazer download da Ferramenta de recuperação. Caso você seja um administrador de rede da sua escola, empresa ou organização, clique neste link para fazer download da Ferramenta de recuperação: 2. 3. 2. Execute a ferramenta e siga as instruções exibidas na tela. 3. Após a recuperação do seu Chromebook, será necessário formatar a unidade flash USB ou o cartão SD com a Ferramenta de recuperação. Se você não formatar a unidade flash USB ou o cartão SD, não será possível usar todo o espaço de armazenamento do seu dispositivo externo. Além disso, a

Tabela 18. Unidade flash USB ou cartão SD(continuação)

Sistema operacional	Instruções
	unidade flash USB ou o cartão SD podem não ser reconhecidos pelo Windows.
Instruções para Mac	Use a Ferramenta de recuperação para criar uma unidade flash de recuperação. A ferramenta pode não estar disponível em todos os idiomas. 1. Clique neste link para fazer download da ferramenta de recuperação. 2. Execute a ferramenta e siga as instruções exibidas na tela. Depois que o processo for concluído, um alerta poderá ser exibido indicando que sua unidade USB ou cartão SD estão ilegíveis. Se esse processo falhar, tente remover e reinserir a unidade USB ou cartão SD. A unidade USB ou o cartão SD devem estar prontos para uso para recuperação.
Instruções para Linux	Use a Ferramenta de recuperação para criar uma unidade flash de recuperação. A ferramenta pode não estar disponível em todos os idiomas. 1. 1.Clique neste link para fazer download da ferramenta de recuperação. 2. Modifique as permissões de script para permitir a execução com o seguinte comando: <code>\$ & sudo chmod 755 linux_recovery.sh</code> 3. Execute o script com privilégios de root com o seguinte comando: <code>\$ sudo bash linux_recovery.sh</code> 4. Siga os prompts da ferramenta para concluir a criação da imagem do sistema operacional.

Reinstalação do sistema operacional Chrome

1. Inicie seu Chromebook.
2. Quando a tela **Chrome OS não encontrado ou danificado** for exibida, insira a unidade flash USB ou o cartão SD criados na porta USB ou no slot de cartão SD em seu dispositivo Chrome
3. Aguarde até que o Chromebook seja inicializado a partir da unidade flash
4. Siga as instruções que são exibidas na tela.
5. Após a instalação bem-sucedida do sistema operacional Chrome, você será solicitado a remover a unidade flash USB ou o cartão SD.
6. Remova a unidade flash USB ou o cartão SD quando solicitado. Em seguida, o Chromebook será reinicializado automaticamente.

Você agora poderá iniciar seu Chromebook normalmente. Como os dados armazenados em seu Chromebook foram apagados, será necessário realizar a configuração inicial novamente. Não se esqueça de fazer login com sua conta principal do Google, pois ela será definida como a conta do proprietário.

Mensagem Chrome OS verification is turned off (Verificação do Chrome OS desativada)

Por padrão, os Chromebooks são definidos para o modo de usuário normal. Se você definiu o dispositivo para o modo de desenvolvedor, será exibida uma tela com a mensagem "Chrome OS verification is turned off" (Verificação do Chrome OS desativada) durante a inicialização. Use o modo de desenvolvedor se quiser testar sua própria versão do sistema operacional Chrome.

Pressione **Ctrl+D** para entrar no modo de desenvolvedor. Se você pressionar a barra de espaço, será exibida uma tela perguntando se deseja recuperar o dispositivo.

Dicas para resolução de problemas

Tabela 19. Dicas para resolução de problemas

Problema	Solução
Não consigo recuperar meu Chromebook	Para ajudar a garantir que você está executando a versão mais recente do Chrome OS assim que o Chrome for recuperado, recomendamos a criação de uma mídia de recuperação com a versão mais atual do Chrome OS e que você evite usar uma mídia de recuperação que contenha versões antigas do sistema operacional.
A mensagem de erro An unexpected error has occurred (Ocorreu um erro inesperado) será exibida.	Execute as seguintes etapas: 1. Confirme que você concluiu com êxito todas as instruções exatamente como especificadas na etapa 2: criação de uma unidade flash USB ou cartão SD de recuperação. 2. Tente usar um pen drive ou cartão SD diferente. 3. Se o problema persistir, entre em contato a equipe de suporte do Google Chrome.
Mensagem de erro You are using an out-of-date Chrome OS recovery image (Você está usando uma imagem de recuperação desatualizada do Chrome OS).	Você deve fazer download de uma imagem de recuperação atualizada. Basta seguir todas as instruções exatamente como especificadas na etapa 2 acima.
Você recuperou seu Chromebook com êxito, mas não consegue usar o USB ou o cartão SD com o Windows	Depois que a recuperação estiver concluída, será necessário usar a ferramenta de recuperação para formatar o USB ou o cartão SD.
Você recuperou seu Chromebook com êxito, mas agora o Windows não reconhece o tamanho correto do USB ou cartão SD usado na recuperação.	Depois que a recuperação estiver concluída, será necessário usar a ferramenta de recuperação para formatar o USB ou o cartão SD.

Como entrar em contato com a Dell

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

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

1. Vá até **Dell.com/support**.
2. Selecione a categoria de suporte.
3. Encontre o seu país ou região no menu suspenso **Choose a Country/Region (Escolha um país ou região)** na parte inferior da página.
4. Selecione o serviço ou link de suporte adequado, com base em sua necessidade.