

# SupportAssist para PCs de Casa, Versão 3.10

## Guia do Utilizador

## Notas, avisos e advertências

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

 **AVISO:** Um AVISO indica possíveis danos no hardware ou uma perda de dados e explica como pode evitar esse problema.

 **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos no equipamento, lesões corporais ou morte.

<b>Capítulo1: Introdução.....</b>	<b>5</b>
Funcionalidades principais.....	5
Finalidade do documento.....	5
Público.....	6
Funcionalidades novas e melhoradas.....	6
PCs suportados.....	6
Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell.....	6
Outras ofertas de serviços.....	9
<b>Capítulo2: Iniciação ao SupportAssist para PC Domésticos.....</b>	<b>10</b>
Requisitos mínimos do PC.....	10
Instalar o SupportAssist para PCs Domésticos.....	11
Interface de utilizador do SupportAssist.....	11
Alterar a definição de idioma.....	12
Criar um perfil do SupportAssist.....	12
Criação de uma conta "A Minha Conta Dell".....	13
Iniciar sessão com uma conta das redes sociais.....	13
Atualizar informações de contacto e de envio.....	13
Utilizar um perfil diferente no SupportAssist.....	14
Configurar as definições da Internet.....	14
Análises e otimizações agendadas.....	14
Agendar análises e otimizações automáticas.....	15
Atualização manual do SupportAssist.....	15
Notificações.....	15
Notificações sobre a interface de utilizador do SupportAssist.....	16
Notificações no centro de ação Windows.....	16
Faixas na página inicial do SupportAssist.....	18
Desativar notificações do SupportAssist.....	18
Desinstalação do SupportAssist.....	19
<b>Capítulo3: Descrição geral da reposição e reparação do sistema.....</b>	<b>20</b>
Repor o PC para as definições de fábrica.....	20
Reiniciar o PC e atualizar o sistema operativo.....	21
Configurar as definições de reparação do sistema.....	21
Reparar o PC.....	22
<b>Capítulo4: Descrição geral do Dell Migrate.....</b>	<b>23</b>
Migrar dados do PC antigo para o PC novo.....	24
Apagar e repor o PC antigo.....	25
<b>Capítulo5: Descrição geral dos controladores e transferências.....</b>	<b>26</b>
Categorização das atualizações por grau de severidade.....	26
Instalar as atualizações para os controladores.....	26
Desinstalar as atualizações para os controladores.....	27

Notificações do mosaico Obter Controladores e Transferências.....	27
<b>Capítulo6: Verificação do hardware do PC.....</b>	<b>28</b>
Analisar um componente de hardware específico.....	28
Executar uma análise de hardware rápida.....	29
Executar um teste de esforço.....	29
<b>Capítulo7: Otimizar o PC.....</b>	<b>31</b>
Limpar ficheiros.....	31
Otimizar o desempenho do PC.....	31
Otimizar rede.....	32
Remover vírus e malware.....	32
Remover programas potencialmente indesejados.....	32
Executar todas as análises do PC e otimizações.....	33
<b>Capítulo8: Descrição geral do assistente virtual.....</b>	<b>35</b>
<b>Capítulo9: Criar um pedido de suporte.....</b>	<b>36</b>
Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise.....	36
Criar manualmente um pedido de suporte.....	37
Página de detalhes do problema.....	37
Página de resumo do problema.....	38
Peças passíveis de envio.....	38
<b>Capítulo10: Descrição geral da deteção e resolução de problemas.....</b>	<b>39</b>
<b>Capítulo11: Descrição geral do histórico.....</b>	<b>40</b>
<b>Capítulo12: Obter Suporte.....</b>	<b>41</b>
Enviar ficheiros para o suporte técnico da Dell.....	42
Enviar ficheiros de registo para o suporte técnico da Dell.....	42
Deteção e resolução remota de problemas.....	42
Permitir a deteção e resolução remota de problemas através do RemoteAssist.....	43
Permitir a deteção e resolução remota de problemas através da ajuda do Remote.....	43
<b>Capítulo13: Enviar comentários.....</b>	<b>44</b>
<b>Capítulo14: Perguntas frequentes.....</b>	<b>45</b>
<b>Capítulo15: Recursos do SupportAssist para PCs de Casa.....</b>	<b>48</b>
<b>Capítulo16: Contactar a Dell.....</b>	<b>49</b>

# Introdução

O SupportAssist automatiza o suporte da Dell identificando, de forma proativa e preditiva, problemas de software e de hardware no PC. O SupportAssist trata os problemas de desempenho e de estabilidade do PC, previne ameaças de segurança, monitoriza e deteta falhas de hardware e automatiza o processo de envolvimento com o Suporte Técnico da Dell. Dependendo do seu plano de serviço da Dell, o SupportAssist também automatiza a criação de pedidos de suporte para problemas detetados durante a análise. Para obter informações sobre as funcionalidades do SupportAssist para os diferentes planos de assistência, consulte [Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#).

**NOTA:** Neste documento, o termo PC refere-se a computadores portáteis, desktops, gateways e PCs integrados da Dell.

O SupportAssist permite-lhe otimizar o PC removendo ficheiros indesejados, otimizando as definições de rede, afinando o desempenho do PC e removendo vírus e malware. Também identifica se existem atualizações disponíveis para os controladores do PC.

O SupportAssist recolhe e envia de forma segura as informações do PC necessárias para o Suporte Técnico da Dell. Os dados recolhidos permitem que a Dell lhe proporcione uma experiência de suporte melhor, mais eficiente e mais rápida.

O SupportAssist para PCs de Casa cumpre com as Diretrizes de Acessibilidade do Conteúdo da Web (WCAG) 2.1 e pode ser utilizado com tecnologias de apoio como leitores de ecrã, lupas de ecrã e software de reconhecimento de voz.

**NOTA:** Não utilize o rato do PC para navegar na interface do utilizador do SupportAssist enquanto estiver a utilizar as tecnologias de apoio. Só deve navegar utilizando o teclado do PC.

## Funcionalidades principais

- Detecção preditiva e proativa de problemas e devida notificação.
- Verificação manual ou automática de atualizações dos controladores disponíveis para o PC.
- Análise manual ou automática do hardware do PC de forma a identificar problemas.
- Criação automática de um pedido de suporte para um problema de hardware detetado no PC.
- Criação manual de um pedido de suporte para um problema no PC.
- Limpeza de ficheiros temporários, otimização da conectividade de rede, ajuste do desempenho do PC e remoção de vírus e malware.
- Reverter instantaneamente para um ponto no tempo anterior no PC para solucionar problemas de arranque ou quaisquer outros problemas de desempenho.
- Guarde uma cópia dos seus ficheiros pessoais no disco rígido local ou num dispositivo de armazenamento externo durante a reposição do PC.
- Instalar o sistema operativo de fábrica ou atualizar para o sistema operativo mais recente disponível para o seu PC.
- Possibilidade de os agentes de suporte técnico da Dell poderem efetuar análises remotas de controladores e do hardware no PC para a deteção e resolução de problemas.
- Transferir ficheiros e definições para o PC novo a partir do PC antigo utilizando o serviço Dell Migrate.

**NOTA:** As funcionalidades do SupportAssist disponíveis para um PC variam consoante o plano de serviço da Dell do PC.

## Finalidade do documento

Este documento fornece informações sobre a utilização do SupportAssist para Pcs de Casa no Windows 10 RS4 de 64 bits e versões mais recentes do sistema operativo.

Para obter informações sobre a utilização do SupportAssist em PCs com sistema operativo Windows 10 no Modo S, consulte o *Manual do Utilizador do SupportAssist para PCs Domésticos para o Windows 10 no Modo S*, disponível na página de documentação [SupportAssist para PCs Domésticos](#).

# Público

Este documento destina-se a utilizadores que monitorizam os respetivos PCs com o SupportAssist para PCs de Casa. Este documento também se destina aos funcionários de organizações que não têm um administrador de TI e que efetuam eles próprios a monitorização dos respetivos PCs com recurso ao SupportAssist.


## Funcionalidades novas e melhoradas

- Os sistemas operativos de 32 bits já não são suportados.
- O Windows 10 RS3 e as versões anteriores dos sistemas operativos já não são suportados.
- Expansão do serviço Dell Migrate para novas regiões e locais
- Implementação de um questionário para recolher comentários para melhorias de produtos
- Melhorias à faixa de garantia
- Melhorias ao resumo apresentado na página **Início** e na página **Histórico**
- Correções de erros

## PCs suportados

O SupportAssist é suportado nos seguintes PCs Dell com Windows 10 RS4 de 64 bits e versões mais recentes do sistema operativo:


- Inspiron
- Série G
- XPS
- Alienware
- Vostro
- Latitude
- Precision
- OptiPlex

 **NOTA:** O SupportAssist não é suportado em máquinas virtuais.

## Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell

O SupportAssist deteta e envia uma notificação, de forma proativa e preditiva sobre problemas de hardware e de software que possam ocorrer no PC. Dependendo do plano de serviço Dell, o SupportAssist automatiza e simplifica o envolvimento com a equipa de Suporte Técnico da Dell.

A tabela a seguir resume as funcionalidades do SupportAssist disponíveis para os PCs com planos de serviço Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus e Dell Software Support (DSS) ativos.

 **NOTA:** O DSS apenas está disponível para os PCs XPS, Alienware, Inspiron e Série G nos EUA com um plano de serviço Basic ativo ou expirado.

**Tabela 1. Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell**

Funcionalidades do SupportAssist	Descrição	Planos de serviços da Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Agendar análises de hardware e software	Pode agendar análises de hardware e software de acordo com a sua preferência. O SupportAssist executa as análises com base na agenda.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Tabela 1. Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell (continuação)**

Funcionalidades do SupportAssist	Descrição	Planos de serviços da Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Limpar ficheiros manualmente	Pode limpar ficheiros temporários, redundantes e outros ficheiros indesejados do PC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ajustar manualmente o desempenho do PC	Pode ajustar as definições de energia, os ficheiros de registo e as atribuições de memória para ajustar o desempenho do PC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Otimizar manualmente a conectividade de rede	Pode otimizar a conectividade de rede ajustando as definições para ter uma rede eficiente e fiável.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resolver problemas manualmente	Pode resolver os problemas mais comuns do PC seguindo as instruções passo a passo e os tutoriais de vídeo que estão disponíveis na página de deteção e resolução de problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Analisar e atualizar os controladores manualmente	Pode analisar e instalar manualmente as atualizações dos controladores que estão disponíveis para o PC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Enviar automaticamente peças através de análises manuais	Se for detetado um problema para peças cobertas pela garantia durante as análises manuais, é-lhe solicitado que confirme a morada de envio para a expedição da peça de substituição.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Enviar automaticamente peças através de análises automatizadas	Se for detetado um problema para peças cobertas pela garantia durante as análises automatizadas, é-lhe solicitado que confirme a morada de envio para a expedição da peça de substituição.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Pedir assistência no local para a substituição de uma peça de substituição automática <sup>1</sup>	Pode pedir a visita de um técnico a fim de substituir uma peça de substituição automática nas suas instalações.	✗	✓	✓	✓	✓	✗

**Tabela 1. Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell (continuação)**

Funcionalidades do SupportAssist	Descrição	Planos de serviços da Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Criação automática de pedido de suporte	Se for detetado um problema durante uma análise agendada, é criado automaticamente um pedido de suporte e será contactado por um agente do Suporte Técnico da Dell para solucionar o problema.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Criar manualmente um pedido de suporte	Pode criar manualmente um pedido de suporte para um problema não detetado pelo SupportAssist.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Remover manualmente vírus e malware <sup>2</sup>	Isolar, remover e restaurar ficheiros corrompidos por vírus e malware para manter o PC seguro.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Deteção preditiva de problemas e criação de pedidos de suporte para evitar falhas <sup>3</sup>	Se for identificada uma possível falha numa peça, é enviado um alerta. O SupportAssist abre um pedido de suporte e um agente do Suporte Técnico da Dell contacta-o para enviar a peça de substituição.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Notificar os problemas de otimização do PC detetados durante as análises agendadas	É apresentada uma notificação no centro de ação do Windows sobre problemas de otimização do PC detetados durante as análises agendadas.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Otimizações automatizadas do PC <sup>5</sup>	O SupportAssist otimiza automaticamente o PC durante as análises automatizadas.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Especifique o horário de contacto preferido <sup>4</sup>	Pode indicar o seu horário de contacto preferido. Os agentes do Suporte Técnico da Dell contactam-no apenas nos horários especificados.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 A assistência no local para substituir uma peça de substituição automática apenas está disponível em determinadas regiões.

2 A função de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões como, por exemplo, na China.

3 A deteção de falhas na análise preditiva inclui os discos rígidos, os discos de estado sólido, as baterias e as ventoinhas térmicas do desktop.

4 O horário de contacto preferido só pode ser fornecido por clientes nos EUA ou no Canadá.

## Outras ofertas de serviços

A par das capacidades existentes do SupportAssist, pode comprar ofertas de serviços adicionais para o PC.

A tabela a seguir descreve as ofertas de serviços que pode comprar para o PC:

**Tabela 2. Outras ofertas de serviços**

Oferta de serviço	Descrição	Disponibilidade
Dell Software Support (DSS)	Ativar as otimizações automáticas de software e as capacidades de remoção de vírus e malware num PC com um plano de serviço Basic ou expirado. Para obter mais informações sobre as capacidades do SupportAssist disponíveis para o DSS, consulte <a href="#">Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell</a> .	Disponíveis para PCs XPS, Alienware, Inspiron e Série G nos EUA com um plano de serviço Basic ativo ou expirado.
Dell Migrate	Faça a migração em segurança dos seus dados pessoais para o novo PC a partir de qualquer outro PC com o sistema operativo Windows. Após a migração dos dados, pode apagar e repor o PC antigo antes de o vender, oferecer ou trocar. <b>NOTA:</b> Neste documento, o termo <b>dados</b> refere-se aos ficheiros e definições que pretende migrar. O termo <b>PC antigo</b> refere-se ao PC a partir do qual os dados são migrados e <b>PC novo</b> refere-se ao PC Dell para onde vai migrar os dados.	Disponível para os PCs Inspiron, Série G, XPS e Alienware em determinadas regiões. Para obter a lista de regiões suportadas, consulte a secção <b>Locais suportados</b> no <i>Guia do Utilizador Dell Migrate</i> disponível na documentação <a href="#">Dell Data Assistant</a> .


# Iniciação ao SupportAssist para PC Domésticos

O SupportAssist está pré-instalado em todos os PCs enviados da fábrica da Dell. Se o SupportAssist não estiver pré-instalado, siga as instruções nesta secção para instalar, configurar e utilizar o SupportAssist.

## Requisitos mínimos do PC

A tabela seguinte indica os requisitos mínimos do PC para instalar e utilizar o SupportAssist:

**Tabela 3. Requisitos mínimos do PC**

Particulares	Requisitos
Sistema operativo	<p><b>Computadores portáteis e desktops:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 RS4 e mais recente (apenas 64 bits)</li> </ul> <p><b>Edge Gateways:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (apenas 64 bits)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (apenas 64 bits)</li> </ul> <p><b>PC na caixa integrada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 Professional (apenas 64 bits)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (apenas 64 bits)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (apenas 64 bits)</li> </ul>
Software	<p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p> <b>NOTA:</b> Se não tiver o Microsoft .NET Framework 4.7.2, o SupportAssist instala o Microsoft .NET Framework mais recente no PC.</p>
Browser Web	Microsoft Edge ou Internet Explorer 10 ou versão posterior
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memória (RAM) — 2 GB</li> <li>• Espaço livre no disco rígido – 1 GB</li> </ul>
Rede	Conectividade com a Internet
Portas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5700 — Para abrir a interface de utilizador do SupportAssist</li> <li>• 9012 — Para comunicar com o serviço Dell SupportAssist</li> <li>• 8883, 8884, 8885 ou 8886 — Para comunicar com o site de suporte da Dell</li> <li>• 28283 — Para emparelhar o PC Dell com qualquer outro PC para migração de dados</li> <li>• 28100–28700 — Para migrar os seus dados para o seu PC Dell a partir de qualquer outro PC</li> </ul> <p>O PC tem de conseguir ligar aos seguintes destinos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://saservices.dell.com">https://saservices.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://apigtwb2cnp.us.dell.com">https://apigtwb2cnp.us.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://fuslite.dell.com">https://fuslite.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://cs-is.dell.com">https://cs-is.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://tdm.dell.com">https://tdm.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://api.dell.com">https://api.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://downloads.dell.com">https://downloads.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://dl.dell.com">https://dl.dell.com</a></li> <li>• <a href="http://content.dellsupportcenter.com">http://content.dellsupportcenter.com</a></li> </ul>


# Instalar o SupportAssist para PCs Domésticos

Por predefinição, o SupportAssist está instalado em todos os PCs enviados da fábrica da Dell. Se o SupportAssist não estiver instalado no seu PC, pode transferir e instalar manualmente o SupportAssist.

## Pré-requisitos

- O PC tem de cumprir os requisitos mínimos do sistema para a instalação e a utilização do SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos do PC](#).
- Tem de ter sessão iniciada como administrador.

## Passo

1. Aceda a [www.dell.com/supportassistforpcs](http://www.dell.com/supportassistforpcs).
2. Clique em **Transferir Agora**.  
O ficheiro SupportAssistInstaller.exe é transferido.
3. Faça duplo clique no ficheiro SupportAssistInstaller.exe.  
O progresso de instalação é apresentado na janela **Instalador SupportAssist** e é criado um atalho no ambiente de trabalho após a instalação.  
 **NOTA:** Nos PCs com um sistema operativo cujo número de compilação seja igual ou superior a 16299, o atalho não é criado.
4. Clique em **Iniciar**.  
É mostrada a interface de utilizador do SupportAssist para PCs de Casa.

# Interface de utilizador do SupportAssist

A interface de utilizador SupportAssist contém as seguintes páginas:


- Início
- [Detecção e resolução de problemas](#)
- [Histórico](#)
- [Obter Suporte](#)

Quando abrir o SupportAssist pela primeira vez, ou se não tiver realizado nenhuma verificação ou otimização, é apresentada a vista predefinida da página **Início**. Clique em **Iniciar agora** para iniciar todas as análises e otimizações.


Se tiver executado análises ou otimizações anteriormente, são apresentados os detalhes seguintes na página **Início** e na página **Histórico**:

- Quantidade de espaço reclamado no disco rígido
- Número de atualizações do controlador instaladas ou número de atualizações do controlador disponíveis
- Número de ficheiros otimizados
- Número de vírus ou malware removidos

Também é mostrado o plano de assistência Dell atual para o PC, bem como outro plano de assistência aplicável ao PC. Quando clicar no plano de assistência atual, são mostrados os serviços incluídos no plano de assistência. Quando clicar em qualquer outro plano de assistência aplicável, é mostrada uma opção para atualizar o seu plano de assistência.

Para efetuar uma análise ou otimização, clique na . Dependendo do plano de serviço do PC, serão apresentados os seguintes mosaicos: Para obter informações sobre as funcionalidades do SupportAssist para os diferentes planos de assistência, consulte [Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#).

- **Obter controladores e transferências**
- **Analisar hardware**
- **Limpar ficheiros**
- **Otimizar desempenho**
- **Otimizar rede**
- **Remover vírus e malware**

 **NOTA:** Se for detetado um problema crítico de hardware no PC, todos os mosaicos de otimização do PC são desativados até que seja criado um pedido de suporte.

 **NOTA:** Se não tem direitos de administrador no PC, só tem ativado o mosaico **Analisar Hardware**.

Se existirem quaisquer outras ofertas de serviços Dell aplicáveis ao PC, é mostrada a ligação para rever, adquirir ou usar as mesmas no painel inferior. Para obter informações sobre as ofertas de serviços Dell, consulte [Outras ofertas de serviços](#).

Quando colocar o rato sobre a Etiqueta de Serviço, são mostrados o número de modelo e os seguintes detalhes:


- **Detalhes da garantia** – plano de serviço e ofertas de serviço aplicáveis ao PC, a respetiva data de início e a data de validade.
- **Etiqueta de Serviço** – o identificador único do PC. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.
- **Código de Serviço Expresso** – a sequência numérica que pode ser utilizada durante uma chamada telefónica automática de assistência, por exemplo, 987-674-723-2.
- **Memória** – a quantidade de RAM instalada no PC, por exemplo, 16 GB.
- **Processador** – o tipo do processador instalado no PC, por exemplo, Intel Core i5 6200U.
- **Sistema Operativo** — o sistema operativo instalado no PC, por exemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

## Alterar a definição de idioma

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist encontra-se disponível em 25 idiomas. Por predefinição, o idioma do SupportAssist está configurado como sendo igual ao do sistema operativo. Pode alterar o idioma de acordo com as suas preferências.

### Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique no ícone das definições e, em seguida, clique em **Selecionar idioma**.  
É apresentada a lista dos idiomas.
2. Selecione o seu idioma de preferência.
3. Clique em **Sim** para reiniciar o SupportAssist no idioma selecionado.  
O SupportAssist é reiniciado no idioma selecionado e é apresentado um  ao lado do idioma selecionado.

## Criar um perfil do SupportAssist

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Sobre esta tarefa


Um perfil do SupportAssist permite-lhe receber as funcionalidades de suporte automáticas disponíveis para o seu plano de serviço do PC. Pode criar um perfil do SupportAssist com "A Minha Conta Dell" ou com a sua conta das redes sociais.

### Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique em **Perfil** e, em seguida, clique em **Concluir Perfil**.
  - Se não aceitou os termos e condições do SupportAssist, é apresentada uma mensagem. Clique na ligação **Ler os termos e condições do SupportAssist**, aceite os termos e condições, clique em **Guardar** e, em seguida, volte a tentar.
  - Se o SupportAssist não conseguir estabelecer a ligação à Internet, é apresentada uma mensagem. Clique nas ligações de deteção e resolução de problemas apresentadas por baixo da mensagem de erro para resolver o problema e voltar a tentar.
2. Na página **Iniciar sessão** da sua "A Minha Conta Dell", execute um dos seguintes passos:
  - Se já tiver uma "A Minha Conta Dell" e quiser iniciar sessão com um código de acesso de uso individual, siga estes passos:
    - a. Ative o botão ativar/desativar **Enviar-me por e-mail um código de acesso de uso individual**.
    - b. Introduza o endereço de e-mail e clique em **Enviar código de acesso** para receber o código de acesso no seu endereço de e-mail.
    - c. Introduza o código de acesso e clique em **Iniciar Sessão**.
  - Se já tiver uma "A Minha Conta Dell", introduza as credenciais da sua conta Dell e, em seguida, clique em **Iniciar Sessão**.
  - Se não tiver uma "A Minha Conta Dell", crie uma conta para iniciar sessão. Consulte [Criação de uma conta "A Minha Conta Dell"](#).
  - Inicie sessão com a sua conta das redes sociais. Consulte [Iniciar sessão com uma conta das redes sociais](#).
3. Na página **Contacto e Endereço para Envio**, introduza as suas informações de contacto e os dados para envio.
4. Selecione o método e a hora de contacto da sua preferência.

 **NOTA:** A opção de horário de contacto preferencial só se aplica a PCs com planos de serviço Premium Support ou Premium Support Plus ativos nos EUA ou no Canadá.

5. Para adicionar um contacto secundário, selecione **Adicionar contacto secundário** e introduza os detalhes.
6. Se não pretender que o SupportAssist crie automaticamente um pedido de suporte, desative a opção **Criar automaticamente Pedidos de Suporte**.

 **NOTA:** A funcionalidade de criação automática de pedidos de suporte só está disponível e ativada para PCs com planos de serviço ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support ou Premium Support Plus ativos.

7. Clique em **Concluído**.
  - Se os detalhes de envio forem inválidos, é apresentada uma mensagem para atualizar os detalhes. Clique em **Atualizar e Terminar** para atualizar os dados.
  - Se os detalhes de envio forem válidos, o nome próprio e o apelido serão apresentados no canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist.


## Criação de uma conta "A Minha Conta Dell"

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Passo

1. Na secção **Criar uma Conta** da página **Iniciar sessão** de "A Minha Conta Dell" introduza o nome, o apelido, o endereço de e-mail e a palavra-passe.

 **NOTA:** A palavra-passe tem de incluir uma letra maiúscula, uma letra minúscula e um número. O comprimento da palavra-passe tem de ser entre 8 e 12 caracteres.

2. Introduza novamente a nova palavra-passe.
3. Clique em **Criar Conta**.  
É criada uma conta "A Minha Conta Dell" e é iniciada sessão no SupportAssist.

## Iniciar sessão com uma conta das redes sociais

### Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada como administrador.
- Tem de ter uma conta válida em qualquer das seguintes plataformas de redes sociais:
  - Google Plus
  - Facebook

### Passo

1. Na página **Iniciar sessão** de "A Minha Conta Dell", clique no ícone da rede social pretendida.
2. Na página de início de sessão da rede social correspondente, introduza o nome de utilizador ou o endereço de e-mail e a palavra-passe nos campos apropriados.
3. Clique em **Iniciar sessão**.  
É criada uma "A Minha Conta Dell" com as credenciais de início de sessão utilizadas na sua conta de rede social.

## Atualizar informações de contacto e de envio

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique no **nome de utilizador** e, em seguida, clique em **Detalhes do Perfil**.  
É apresentada a página de **Contacto e Endereço de Entrega**.
2. Atualize os campos necessários e clique em **Concluído**.
  - Se os detalhes de envio forem inválidos, é apresentada uma mensagem para atualizar os detalhes. Clique em **Atualizar e Terminar** para atualizar os dados.
  - Se os detalhes de envio forem válidos, é apresentada a página **Início**.

## Utilizar um perfil diferente no SupportAssist

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique no *nome de utilizador* e, em seguida, clique em **Utilizar um perfil diferente**.
2. Clique em **Continuar**.  
O perfil atual é desativado, o acesso às informações de contacto guardadas e aos detalhes de envio é removido e é apresentada a página **Início**. É apresentada uma ligação para criar um perfil no canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist. Consulte [Criar um perfil do SupportAssist](#).

## Configurar as definições da Internet

### Pré-requisitos


Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Sobre esta tarefa

Para beneficiar das funções de suporte automatizado do SupportAssist, o seu PC tem de estar ligado à Internet. Pode configurar o SupportAssist para ligar à Internet diretamente ou através de um servidor proxy.

### Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique no ícone das definições, clique em **Definições** e, em seguida, clique em **Internet**.
2. Se o SupportAssist puder ligar diretamente à Internet, selecione **Ligar diretamente**.
3. Se o SupportAssist tiver de ligar à Internet utilizando uma rede proxy, proceda da seguinte forma:
  - a. Selecione **Estabelecer ligação através de uma rede proxy**.  
São apresentados os campos de definições do proxy.
  - b. Introduza o endereço, o número de porta, o nome de utilizador e a palavra-passe.

 **NOTA:** Pode introduzir um máximo de cinco dígitos para o número da porta.
4. Clique em **Guardar**.  
As definições de Internet estão configuradas e a página **Início** é apresentada.

## Análises e otimizações agendadas

Como predefinição, o SupportAssist analisa o PC para detetar problemas de hardware, atualizações do controlador e as otimizações necessárias do PC. A frequência predefinida das análises depende do plano de serviço do PC.

Caso seja detetado uma atualização urgente do controlador, um problema de hardware, um vírus ou um malware, durante a análise, é apresentada uma notificação. O tipo de notificação depende do sistema operativo instalado no PC. Se o PC tiver um plano de serviço ProSupport Plus ou Premium Support Plus ativo, o SupportAssist otimiza automaticamente o PC após a análise.

# Agendar análises e otimizações automáticas

## Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

## Sobre esta tarefa

Como predefinição, o SupportAssist analisa o PC para detetar problemas de hardware, atualizações do controlador e as otimizações necessárias do PC. A frequência predefinida das análises depende do plano de serviço do PC. Caso seja detetado uma atualização urgente do controlador, um problema de hardware, um vírus ou um malware, durante a análise, é apresentada uma notificação. O tipo de notificação depende do sistema operativo instalado no PC. Se o PC tiver um plano de serviço ProSupport Plus ou Premium Support Plus ativo, o SupportAssist otimiza automaticamente o PC após a análise. Pode selecionar a hora, a frequência e o dia preferenciais em que pretende que o SupportAssist analise o PC.

## Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique no ícone de definições, clique em **Definições** e, em seguida, clique em **Agendar análises e Otimizações**.
2. Certifique-se de que a caixa de verificação **Ligar as análises e otimizações automáticas do sistema** está selecionada.
3. Selecione a hora, a frequência e o dia em que pretende executar a análise.  
É apresentada a data em que decorrerá a próxima análise agendada.
4. Clique em **Guardar**.  
As análises e otimizações automáticas estão programadas e é apresentada a página **Inicial**.

# Atualização manual do SupportAssist

## Pré-requisitos



- Tem de ter sessão iniciada como administrador.
- Tem de ter criado um perfil SupportAssist. Consulte [Criar um perfil do SupportAssist](#).

## Sobre esta tarefa

A atualização do SupportAssist garante que as funcionalidades SupportAssist mais recentes estão disponíveis no seu PC. Se estiver disponível uma nova versão, o SupportAssist atualiza automaticamente para a nova versão. Se for necessário, também pode verificar e atualizar manualmente o SupportAssist.

 **NOTA:** As atualizações do SupportAssist não estão disponíveis para os PCs com o sistema operativo Windows 7.

## Passo

1. No canto superior direito da janela da interface de utilizador do SupportAssist, clique no ícone das definições e, em seguida clique em **Sobre o SupportAssist**.  
O SupportAssist verifica automaticamente se está disponível uma nova versão.
  - Se não estiver disponível nenhuma atualização, é apresentado um  e uma mensagem com a indicação de que a versão mais recente do SupportAssist já se encontra instalada.
  - Se estiver disponível uma versão mais recente do SupportAssist, é apresentado  e a ligação **Atualizar Agora**.
2. Clique em **Atualizar Agora**.

## Resultados

A versão mais recente do SupportAssist será transferida e instalada no PC.

# Notificações

Por predefinição, o SupportAssist apresenta notificações sobre problemas de hardware e de software, atualizações do controlador, pedidos de suporte abertos, plano de serviços, entre outros.

## Notificações sobre a interface de utilizador do SupportAssist

A tabela seguinte disponibiliza um resumo das notificações apresentadas quando abre o SupportAssist.

**Tabela 4. Notificações sobre a interface de utilizador do SupportAssist**

Cenário	Ação
Não foi criado um perfil SupportAssist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clique em <b>Preencher Perfil</b> para criar um perfil do SupportAssist. Consulte <a href="#">Criar um perfil do SupportAssist</a>.</li> <li>• Clique em <b>Lembrar Mais Tarde</b> para ver a notificação quando reabrir o SupportAssist após 24 horas.</li> <li>• Clique em <b>Nunca Lembrar</b> para que o SupportAssist não volte a mostrar a notificação.</li> </ul>
O suporte técnico da Dell continua a trabalhar no seu pedido de suporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clique em <b>Verificar o estado online</b> para ver o estado do pedido de suporte online.</li> <li>• Clique em <b>Dispensar</b> para ocultar a notificação.</li> </ul>
Não otimizou o PC nos últimos 28 dias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clique em <b>Executar tudo</b> para executar todas as análises e otimizações no PC.</li> <li>• Clique em <b>Lembrar Mais Tarde</b> para ver a notificação quando reabrir o SupportAssist após 24 horas.</li> <li>• Clique em <b>Cancelar</b> para ocultar a notificação.</li> </ul>
O plano de serviço do PC está quase a expirar ou já expirou.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clique em <b>Renovar</b> para renovar o plano de serviço do PC.</li> <li>• Clique em <b>Lembrar Mais Tarde</b> para ver a notificação quando reabrir o SupportAssist após 24 horas.</li> <li>• Clique em <b>Nunca Lembrar</b> para que o SupportAssist não volte a mostrar a notificação.</li> </ul>
Renovou o plano de serviço do PC.	Clique em <b>OK</b> para ocultar a notificação.
O SupportAssist OS Recovery está ativado para o PC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clique em <b>Obrigado, percebi</b> para que o SupportAssist não volte a mostrar a notificação.</li> <li>• Clique em <b>Dê-me mais informações</b> para ver o <i>Manual do Utilizador do SupportAssist OS Recovery</i>.</li> </ul>
O PC é elegível para o plano de serviço Dell Software Support (DSS) e o SupportAssist detetou ficheiros redundantes, problemas de conectividade de rede, vírus ou malware no PC. <b>i</b> <b>NOTA:</b> O plano de serviço DSS está disponível para os PCs XPS, Alienware, Inspiron e Série G nos EUA com um plano de serviço Basic ativo ou expirado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clique em <b>Saber mais</b> para obter mais informações sobre o plano de serviço Dell Software Support.</li> <li>• Clique em <b>Lembrar mais Tarde</b> se pretender que o SupportAssist emita uma notificação sobre o plano de serviço mais tarde.</li> <li>• Clique em <b>Ignorar</b> para que o SupportAssist não volte a mostrar a notificação.</li> </ul>

## Notificações no centro de ação Windows

O SupportAssist exibe notificações no centro de ação Windows.



**i** **NOTA:** As notificações no centro de ação do Windows não são apresentadas em PCs com estado de garantia desconhecido.

A tabela abaixo apresenta um resumo dos diferentes tipos de notificações que o SupportAssist apresenta no centro de ação do Windows.

**Tabela 5. Notificações no centro de ação do Windows**

Cenário	Ação
Na interface de utilizador do Dell Data Assistant, diferiu a opção de apagar o PC antigo após a migração dos dados para o PC novo.	Clique na notificação para abrir o Dell Data Assistant ou suspenda a notificação.
Na interface de utilizador do SupportAssist, diferiu a opção de apagar o PC antigo após a migração dos dados para o PC novo.	Clique na notificação para abrir o SupportAssist.
Durante a análise agendada, foi detetada uma atualização urgente do controlador.	Clique na notificação para ver a página de detalhes do controlador. Para obter instruções sobre como instalar as atualizações para

**Tabela 5. Notificações no centro de ação do Windows (continuação)**

Cenário	Ação
	os controladores, consulte <a href="#">Instalar as atualizações para os controladores</a> .
É necessário criar um pedido de suporte para um problema detetado durante uma análise iniciada manualmente ou uma análise agendada.	<p>Para o disco rígido, o SSD, a bateria, o teclado, a RAM, o rato, o disco ótico ou a placa de vídeo, execute um dos seguintes passos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Clique em <b>Mais informações</b> para ver os detalhes do problema e criar um pedido de suporte.</li> <li>● Clique em <b>Lembrar-me amanhã</b> para ver a notificação mais tarde.</li> </ul> <p>Para os outros componentes, execute um dos seguintes passos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Clique na notificação para ver detalhes do problema.</li> <li>● Clique em <b>Lembrar-me amanhã</b> para ver a notificação mais tarde.</li> </ul>
É necessário substituir um componente de hardware para um problema que foi detetado durante uma análise iniciada manualmente ou uma análise agendada.	<p>Para o disco rígido, o SSD, a bateria, o teclado, a RAM, o rato, o disco ótico ou a placa de vídeo, execute um dos seguintes passos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Clique em <b>Substituir hardware</b> para ver os detalhes do problema e criar um pedido de suporte.</li> <li>● Clique em <b>Lembrar-me amanhã</b> para ver a notificação mais tarde.</li> </ul> <p>Para outros componentes, ou se o plano de serviço tiver expirado, execute um dos passos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Clique em <b>Mais informações</b> para ver os detalhes do problema.</li> <li>● Clique em <b>Lembrar-me amanhã</b> para ver a notificação mais tarde.</li> </ul>
É criado automaticamente um pedido de suporte para um problema de hardware detetado durante uma análise iniciada manualmente ou uma análise agendada.	Nenhuma ação requerida.
Foram detetados programas potencialmente indesejados (PPI) durante uma análise iniciada manualmente ou uma análise agendada.	Clique na notificação para rever e remover os PPI detetados pela análise. Para instruções sobre como remover programas potencialmente indesejados (PPI), consulte <a href="#">Remover programas potencialmente indesejados</a> .
Foram detetados vírus ou malware durante uma análise iniciada manualmente ou uma análise agendada.	Clique na notificação para ver mais detalhes sobre os vírus ou malware detetados durante a análise.
O plano de serviço do PC está prestes a expirar, ou expirou.	Clique na notificação para abrir o SupportAssist. É apresentada uma ligação para renovar o plano de serviço na interface de utilizador do SupportAssist.
<p>O estado do pedido de suporte que é criado para o seu PC foi atualizado recentemente.</p> <p> <b>NOTA:</b> Uma notificação não é apresentada quando o pedido de suporte está fechado.</p>	Clique na notificação para abrir o SupportAssist e ver o estado do pedido de suporte online.
O SupportAssist OS Recovery cria o primeiro ponto de restauro no PC.	Clique na notificação para ver a opção de reparação do sistema na página <b>Deteção e resolução de problemas</b> .
<p>Se o sistema for ilegível para o plano de serviço Dell Software Support (DSS) e o SupportAssist detetar ficheiros redundantes, problemas de conectividade de rede, ou vírus ou malware durante uma leitura.</p> <p> <b>NOTA:</b> O plano de serviço DSS está disponível para os PCs XPS, Alienware, Inspiron e Série G nos EUA com um plano de serviço Basic ativo ou expirado.</p>	Clique na notificação para abrir o SupportAssist.
O PC possui um plano de serviço Premium Support Plus e o SupportAssist analisou e otimizou automaticamente o PC.	Clique na notificação para abrir o SupportAssist.

**Tabela 5. Notificações no centro de ação do Windows (continuação)**

Cenário	Ação
Um agente de suporte técnico iniciou uma sessão remota para analisar e instalar atualizações de controladores ou analisar o seu PC para detetar problemas de hardware.	<p>Clique em <b>OK</b> para ver a página <b>Termos e Condições do Dell RemoteActions</b>.</p> <p><b>i</b> <b>NOTA:</b> Se tiver ocorrido uma sessão remota durante as últimas duas horas, os termos e condições não são apresentados e o agente de suporte técnico pode efetuar as análises automaticamente.</p> <p><b>i</b> <b>NOTA:</b> Se o Auxiliar de concentração do Windows estiver ativado no PC, a notificação não é apresentada.</p>

## Faixas na página inicial do SupportAssist

Quando o plano de serviço do PC tiver terminado ou estiver a terminar:

- É apresentada uma notificação na interface de utilizador do SupportAssist.
- É apresentada uma notificação no centro de ação do Windows.
- É apresentada uma faixa na página **Início** do SupportAssist.

Pode renovar ou atualizar o plano de serviço através das ligações que são fornecidas na notificação ou na faixa. Para obter informações acerca das notificações apresentadas na interface de utilizador do SupportAssist, consulte [Notificações sobre a interface de utilizador do SupportAssist](#). Para obter informações acerca de notificações que são apresentadas no centro de ação do Windows, consulte [Notificações no centro de ação Windows](#).

A tabela seguinte descreve as faixas que são apresentadas na página **Início**:

**Tabela 6. Faixas na página inicial do SupportAssist**

Cenário	Ação
Se tiver adquirido o serviço Dell Migrate e não tiver migrado os seus ficheiros e definições num prazo de 90 dias.	Clique em <b>Sim</b> para ir para a página inicial do Dell Migrate.
Não iniciou sessão como administrador no PC em que o serviço Dell Migrate está ativado.	Inicie sessão como administrador para migrar os seus ficheiros e definições.
0 a 60 dias antes de o plano de serviço expirar.	Clique em <b>Renovar</b> para renovar o plano de serviço online.
Quando o plano de serviço expirou e está no período de renovação	Clique em <b>Renovar</b> para renovar o plano de serviço online.
Quando o plano de serviço expirou e não está no período de renovação	Clique em <b>Contactar a Dell</b> para alargar ou atualizar o plano de serviço.

**i** **NOTA:** A funcionalidade de renovação online do plano de serviço só está disponível nos EUA.

## Desativar notificações do SupportAssist

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Sobre esta tarefa

Pode desativar a apresentação das notificações do SupportAssist no seu PC. No entanto, o SupportAssist continua a apresentar notificações sobre problemas de hardware e atualizações urgentes de controladores, que são detetadas durante uma análise mesmo que tenha desativado as notificações.

### Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique no ícone das definições, clique em **Definições** e, em seguida, clique em **Notificações**.
2. Deselecione a opção **Desejo receber notificações sobre problemas de hardware e de software, atualizações para os controladores, pedidos de suporte e outros alertas sobre o meu PC** e clique em **Guardar**.  
As notificações do SupportAssist estão desativadas e a página **Início** é apresentada.

## Desinstalação do SupportAssist

### Pré-requisitos

A interface de utilizador do SupportAssist não pode estar aberta no PC.

### Passo

1. Aceda a **Painel de Controlo > Programas > Programas e Funcionalidades**.  
É apresentada a página **Desinstalar ou alterar um programa**.
2. Clique com o botão direito em **Dell SupportAssist** e, em seguida, clique em **Desinstalar**.
3. Quando lhe for solicitado que confirme a desinstalação, clique em **Sim**.

### Resultados

O Dell SupportAssist foi desinstalado.

# Descrição geral da reposição e reparação do sistema

O SupportAssist OS Recovery permite repor ou reparar o PC. Pode invocar o SupportAssist OS Recovery a partir da interface de utilizador do SupportAssist para PCs de Casa.

## Reposição do sistema

A funcionalidade de reposição do sistema permite-lhe repor o sistema operativo do PC. Pode repor o sistema operativo para os valores de fábrica ou instalar a versão mais recente do sistema operativo. Dependendo do estado do seu PC, podem estar disponíveis as seguintes opções:

- Repor para as definições de fábrica — instala a imagem de fábrica no PC, para repor o sistema operativo para o estado em que estava quando o PC lhe foi enviado a partir da fábrica da Dell.
- Repor e atualizar — transfere e instala o sistema operativo mais recente no seu PC, juntamente com as aplicações e controladores mais importantes.

**AVISO:** O processo de reposição elimina permanentemente todos os dados do disco rígido e desinstala os programas ou controladores que instalou no PC. Recomendamos que crie uma cópia de segurança dos dados antes de realizar uma reposição do sistema.

**NOTA:** Se o SupportAssist não conseguir detetar a imagem de fábrica que foi instalada no PC, só será apresentada a opção **Repor e atualizar**.

**NOTA:** A funcionalidade para repor o PC utilizando a opção Repor e atualizar só é suportada em determinados sistemas. Para obter a lista de sistemas em que esta funcionalidade é suportada, consulte a *Matriz de Suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação [SupportAssist OS Recovery](#).

## Reparação do sistema

A funcionalidade de reparação do sistema permite reverter instantaneamente para um ponto anterior no tempo no seu PC para solucionar problemas de arranque ou quaisquer outros problemas de desempenho. Esta funcionalidade está automaticamente ativa nos PCs que têm, pelo menos, 50 GB de espaço livre no disco rígido e que têm disponível o SupportAssist OS Recovery. Se o seu PC tiver menos de 50 GB de espaço livre no disco rígido, pode ativar manualmente esta funcionalidade no SupportAssist ou nas definições do painel de controlo do sistema operativo.

**NOTA:** Se for detetado um problema crítico de hardware no PC, a funcionalidade de reparação do sistema é desativada até que crie um pedido de suporte.

Esta funcionalidade ajuda-o a restaurar instantaneamente o seu PC para um ponto anterior no tempo. Restaurar o PC pode ajudar a solucionar problemas provocados por infeções por vírus ou malware, corrupções do registo, corrupção de ficheiros de sistema, problemas com os patches do sistema operativo, ou controladores.

**NOTA:** Esta funcionalidade não protege completamente os ficheiros de programas. As aplicações não Dell que estiverem instaladas no seu PC podem ser removidas quando o PC é restaurado para um ponto de restauro anterior.

## Repor o PC para as definições de fábrica

### Pré-requisitos

- Tem de ter direitos de administrador no PC.
- O PC tem de estar ligado a uma tomada elétrica.

### Sobre esta tarefa

A opção **Repor as definições de fábrica** repõe o sistema operativo e as aplicações predefinidas para o estado em que estavam quando o PC lhe foi enviado a partir da fábrica da Dell.

### Passo

1. Abra o SupportAssist e vá para **Deteção e resolução de problemas > Apagar tudo e repor o meu PC para o estado original**, e, depois, clique em **Repor o meu PC**.
2. Clique em **Sim, reinicializar**.  
O PC reinicia e é apresentada a interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery.

### Passos seguintes

Realize o procedimento indicado na secção **Repor o seu computador para o estado de fábrica** no *Manual do Utilizador do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação [SupportAssist OS Recovery](#).

## Reiniciar o PC e atualizar o sistema operativo

### Pré-requisitos

- O PC tem de estar ligado a uma tomada elétrica.
- O PC tem de ter uma ligação ativa à Internet.

### Passo

1. Abra o SupportAssist e vá para **Deteção e resolução de problemas > Apagar tudo e repor o meu PC para o estado original**, e, depois, clique em **Repor o meu PC**.
2. Clique em **Sim, reinicializar**.  
O PC reinicia e é apresentada a interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery.

### Passos seguintes

Realize o procedimento indicado na secção **Repor o computador e atualizar o sistema operativo** no *Manual do Utilizador do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação [SupportAssist OS Recovery](#).

## Configurar as definições de reparação do sistema

### Pré-requisitos

O SupportAssist OS Recovery 5.1 ou posterior tem de estar disponível no seu PC.

### Sobre esta tarefa

A configuração das definições de reparação do sistema permite-lhe seleccionar o espaço que pretende ter disponível no disco rígido, atribuído às cópias de segurança para reparação do sistema.

 **NOTA:** Se a quantidade de espaço livre no disco rígido disponível no PC for inferior a 12 GB, não são criadas novas cópias de segurança para reparação do sistema.

### Passo

1. Abra o SupportAssist, clique no ícone das definições e, em seguida, clique em **Definições**.
2. Clique em **Reparação do Sistema**.  
São apresentadas as definições de reparação do sistema.
3. Selecione a quantidade de espaço no disco rígido que pretende atribuir para armazenar instantâneos de reparação do sistema, por exemplo, 15 GB.
4. Clique em **Guardar**.

# Reparar o PC

## Sobre esta tarefa

A funcionalidade de reparação do sistema permite-lhe realizar diagnósticos e a deteção e resolução de problemas comuns que podem ocorrer antes de o PC arrancar no sistema operativo. Verifica e repara a tabela de partições, o ficheiro de arranque e o estado de funcionamento do sistema operativo Windows.

## Passo

1. Abra o SupportAssist e vá para **Deteção e resolução de problemas > Restaurar o meu PC com a Reparação do Sistema** e, em seguida, clique em **Iniciar a Reparação do Sistema**.
2. Clique em **Sim, reiniciar**.  
O PC reinicia e a interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery é apresentada.
  - Se o problema for reparado com êxito, é apresentado o estado **Tudo voltou ao normal**. Clique em **CONCLUÍDO**.
  - Se não for possível reparar o problema ou se a reparação não tiver êxito, é apresentada uma mensagem de erro. Clique em **REPOR OPÇÕES** para repor o sistema operativo do PC. Consulte [Descrição geral da reposição e reparação do sistema](#).

## Descrição geral do Dell Migrate

O Dell Migrate é um serviço a pedido que permite migrar em segurança os ficheiros e as definições pessoais para o PC Dell a partir de qualquer outro PC a utilizar o sistema operativo Windows 8.1 ou mais recente. Após a migração dos dados, pode apagar e repor o PC antigo antes de o vender, oferecer ou trocar. Para comprar o serviço Dell Migrate para o PC, aceda a <https://www.dell.com/Migrate>.

O serviço Migrate apenas está disponível para os PCs Inspiron, Série G, XPS e Alienware em determinadas regiões. Para obter a lista de regiões suportadas, consulte a secção **Locais suportados** no *Guia do Utilizador Dell Migrate* disponível na documentação [Dell Data Assistant](#).

Neste documento, o termo dados refere-se aos ficheiros e definições que pretende migrar. O termo PC antigo refere-se ao PC a partir do qual os dados são migrados e PC novo refere-se ao PC Dell para onde vai migrar os dados.

O Dell Migrate permite-lhe migrar os seus ficheiros pessoais, como documentos, fotografias, músicas, vídeos e outros. A tabela a seguir apresenta uma lista das definições que podem ser migradas:

**Tabela 7. Definições que podem ser migradas com o Dell Migrate**

Tipo	Definições
Data e hora	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Calendário e relógios adicionais</li> <li>● Localização do utilizador</li> </ul>
Personalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fundo</li> <li>● Opções do Explorador de Ficheiros               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Geral</li> <li>○ Vistas da pasta</li> <li>○ Avançado</li> </ul> </li> <li>● Barra de tarefas</li> <li>● Cores</li> </ul>
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Telefone e Modem</li> <li>● Opções de fax e contas</li> </ul>
Marcadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Favoritos no Internet Explorer</li> <li>● Marcadores guardados no Google Chrome, no Mozilla Firefox e no Microsoft Edge, versão 79 ou posterior</li> </ul>
Controlo do utilizador	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Propriedades do rato               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Botões principal e secundário</li> <li>○ Esquemas de ponteiro</li> </ul> </li> <li>● Teclado               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atraso de repetição de carácter</li> <li>○ Velocidade de repetição de carácter</li> <li>○ Velocidade de intermitência do cursor</li> </ul> </li> <li>● Som do PC               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reprodução</li> <li>○ Comunicações</li> <li>○ Esquema de sons</li> </ul> </li> <li>● Jogos</li> </ul>
Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alto contraste</li> <li>● Lupa</li> <li>● Filtros de cores</li> <li>● Definições de teclas sonoras, teclas presas e teclas lentas para o teclado.</li> </ul>

# Migrar dados do PC antigo para o PC novo

## Pré-requisitos

Certifique-se do seguinte:


- O serviço Dell Migrate está disponível para o novo PC. Para obter as instruções de compra, acesse a <https://www.dell.com/Migrate>.
- O sistema operativo instalado no PC antigo é o Windows 8.1 ou posterior.
- O sistema operativo instalado no PC novo é o Windows 10 RS4 de 64 bits ou mais recente.
- Ambos os PCs estão ligados a uma tomada elétrica.
- Tem sessão iniciada como administrador no PC antigo e no novo PC.
- Ambos os PCs estão ligados à mesma rede local.
- Tem espaço em disco suficiente disponível no novo PC.
- Os PCs novos e antigos devem ter o mesmo sistema local.

## Passo

1. No PC antigo, siga estes passos:


- a. Vá a <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Transfira e execute Dell data assistant.exe.  
O Dell Data Assistant é instalado e é criado um atalho no ambiente de trabalho.
- c. Abra o Dell Data Assistant e clique em **Como começar**.  
Se o PC estiver ligado a uma rede pública, é-lhe pedido que confirme se reconhece e confia na rede e se pretende continuar com a migração. Clique em **Confiar na Rede** para continuar.  
O Dell Data Assistant procura o novo PC com o Dell Migrate que está ligado à mesma rede local. Se o novo PC for detetado, é apresentado um código de verificação.

2. No PC novo, siga estes passos:

- a. Abra o SupportAssist e clique no .
- b. No canto inferior esquerdo, clique em **Aceder agora**.
- c. Na página inicial do Dell Migrate, clique em **Como começar**.
  - O Dell Migrate procura o PC antigo que está ligado à mesma rede local e tem o Dell Data Assistant em execução.
  - Os separadores **Deteção e resolução de problemas**, **Histórico** e **Obter Suporte Técnico** estão desativados.
- d. Introduza o código de verificação que é apresentado no PC antigo.


 **NOTA:** Se tiver a versão 3.9 do SupportAssist para PCs de Casa instalada no novo PC, só deve utilizar a versão 1.1 ou mais recente do ficheiro executável do Dell Data Assistant.

Se o código for verificado com êxito, os PCs estão emparelhados e o Dell Data Assistant analisa os dados que podem ser migrados a partir do PC antigo.

 **NOTA:** Se iniciou sessão com contas de utilizador diferentes no PC antigo e no novo PC, é-lhe pedido que confirme se pretende continuar. Clique em **Continuar** para executar a migração. Durante a migração, só são migrados os dados da conta de utilizador iniciada no PC antigo.


3. Efetue um dos seguintes procedimentos no PC novo:

- Clique em **Mudar tudo para mim** para mudar todos os ficheiros e definições do PC antigo para o PC novo.
- Clique em **Deixar-me escolher o que mudar** para seleccionar os ficheiros e definições que pretende mudar, em vez de mudar tudo.

 **NOTA:** Se não tiver espaço suficiente no disco rígido do disco principal do novo PC para mudar todos os ficheiros, a opção **Mudar tudo para mim** não é mostrada. Se estiver disponível, deverá seleccionar um disco diferente com espaço de armazenamento suficiente ou seleccione apenas os ficheiros mais importantes para migrar.

4. Por predefinição, todos os ficheiros e definições são migrados para o disco principal no novo PC. Se tiver vários discos (partições) no novo PC, siga estes passos para seleccionar manualmente o disco para onde pretende migrar os dados:




- a. No painel esquerdo, clique em **Alterar**.
- b. Selecione o disco necessário e, em seguida, clique em **Aplicar**.

 **NOTA:** Se tiver vários discos (partições) no PC antigo e só um disco no novo PC, são criadas pastas separadas para cada disco na localização predefinida, por exemplo, na Migration\_D\_Drive.

5. Clique em **Migrar agora**.

Se estiverem outras aplicações em execução no novo PC, é-lhe pedido para fechar as aplicações e continuar ou cancelar o processo de migração.

 **NOTA:** Não feche o Dell Data Assistant ou clique em **Cancelar** no PC antigo enquanto a migração está em curso.

- Quando o processo de migração estiver concluído, siga um dos passos seguintes:
  - Se foi concluída a migração de todos os dados com êxito, clique em **Concluir**.
  - Se alguns dos dados não foram migrados, clique em **Mostrar ficheiros ignorados**, analise e seleccione os dados que pretende migrar, em seguida, clique em **Tentar novamente**.
- Em alternativa, clique no ícone de conversa  para enviar o seu feedback, clique no ícone de migração de mais dados  para migrar dados de outro PC ou conta de utilizador, ou clique no ícone de instruções sobre como apagar  para saber mais sobre como apagar o PC antigo.
- Clique em **Fechar**.  
É apresentada a **Página inicial**. Para obter mais informações sobre o Dell Migrate, consulte o *Guia do Utilizador Dell Migrate* disponível na página da documentação [Dell Data Assistant](#).

### Passos seguintes

Para apagar e repor o PC antigo, clique em **Apagar este PC** na interface de utilizador do Dell Data Assistant. Consulte [Apagar e repor o PC antigo](#).


## Apagar e repor o PC antigo

### Pré-requisitos

Certifique-se do seguinte:

- O serviço Dell Migrate está disponível para o novo PC. Para obter as instruções de compra, aceda a <https://www.dell.com/Migrate>.
- O sistema operativo instalado no PC antigo é o Windows 8.1 ou posterior.
- O PC antigo está ligado a uma tomada elétrica.
- Tem sessão iniciada como administrador no PC antigo.
- Não estão em execução outras aplicações no PC antigo.
- O BitLocker está desativado no PC antigo.

### Passo

- Se já migrou os seus dados para o novo PC, siga estes passos no PC antigo:
  - abra o Dell Data Assistant.
  - Clique em **Apagar este PC**.
    - Se um disco rígido externo estiver ligado ao PC, é apresentada uma mensagem a indicar que os dados do disco externo não serão apagados. Remova o disco rígido e clique em **Avançar** para continuar.
    - Se forem detetadas várias contas de utilizador no PC antigo, é-lhe pedido para confirmar se pretende continuar a apagar e a repor o PC. Clique em **Avançar** para continuar.  
 **AVISO:** Se clicar em **Avançar sem migrar os dados de outras contas de utilizador, os dados dessas contas também são apagados.**
    - Se for detetado um problema no disco rígido, é apresentada uma mensagem para confirmar se pretende continuar. Clique em **Avançar** para continuar.
    - Se o PC for compatível com o Dell SupportAssist OS Recovery versão 5.3, ou mais recente, é apresentada uma das seguintes opções:
      - Reiniciar para Iniciar a Reposição Dell** — Reinicia o PC e apresenta a interface de utilizador do Dell SupportAssist OS Recovery. Seleccione a opção de reposição apropriada e siga as instruções no ecrã para concluir o processo de apagar e repor.
      - Iniciar a Reposição do Windows** — Apresenta as opções de reposição do Windows. Seleccione a opção apropriada e siga as instruções no ecrã para concluir o processo de apagar e repor.
- Se ainda não migrou os dados para o novo PC, siga estes passos:
  - No PC antigo, abra o Dell Data Assistant e clique em **Como começar**.
  - No PC novo, inicie o processo de migração. Para obter instruções sobre como migrar os dados, consulte [Migrar dados do PC antigo para o PC novo](#).
- Se não quiser apagar agora o PC antigo, clique em **Lembrar Mais Tarde**, seleccione a hora a que pretende receber a notificação e clique em **Ok**.

# Descrição geral dos controladores e transferências

A atualização dos controladores ajuda a melhorar o desempenho do PC e a corrigir riscos de segurança. Por predefinição, o SupportAssist analisa o PC todas as semanas para detetar atualizações disponíveis para os controladores e aplicações da Dell instalados no PC. Se necessário, pode configurar a frequência na qual o SupportAssist executa a análise.

O SupportAssist categoriza as atualizações, com base na respetiva gravidade, como **Urgente**, **Segurança**, **Recomendada** e **Opcional**.

**NOTA:** Neste documento, o termo "controlador" refere-se a controladores do BIOS, controladores, firmware e a aplicações Dell instalados no PC.

## Categorização das atualizações por grau de severidade

O SupportAssist categoriza as atualizações com base na respetiva severidade da seguinte forma:

- **Urgente** – atualizações que devem ser instaladas.
- **Segurança** – atualizações que podem prevenir potenciais ameaças à segurança do PC.
- **Recomendada** – Atualizações que podem melhorar o desempenho do PC.
- **Opcional**

**NOTA:** Se estiver disponível uma atualização urgente ou recomendada, será apresentada uma notificação. Para obter mais informações sobre o tipo de notificações que são apresentadas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#).

## Instalar as atualizações para os controladores

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.


### Sobre esta tarefa

O SupportAssist analisa o PC e sugere proativamente atualizações disponíveis para os controladores do PC e as aplicações Dell. Antes de instalar uma atualização do controlador, o SupportAssist cria automaticamente um ponto de restauro. Pode utilizar o ponto de restauro para desinstalar a atualização do controlador e reverter o PC para o seu estado anterior. O SupportAssist apenas pode guardar três pontos de restauro por cada período específico. Se for necessário criar um novo ponto de restauro, o ponto de restauro mais antigo é automaticamente eliminado.


**NOTA:** Se instalar uma versão mais recente do BIOS disponível para o seu PC, não pode desinstalar a atualização.

**NOTA:** Num sistema operativo Windows, as definições do ponto de restauro estão desativadas por predefinição. Para permitir que o SupportAssist possa criar um ponto de restauro, tem de ativar as definições de criação do ponto de restauro no Windows.

### Passo

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No mosaico **Obter Controladores e Transferências**, clique em **Executar**.
  - Se existirem atualizações para o seu PC, o tipo e o número de atualizações disponíveis são apresentadas no mosaico **Obter Controladores e Transferências**.
  - Se o SupportAssist não conseguir detetar atualizações disponíveis para o PC, é apresentada uma mensagem.
3. Clique em **Atualizar Agora**.  
É apresentada a página dos controladores.
4. Selecione as atualizações que pretende instalar e clique em **Instalar**.

**NOTA:** Determinadas atualizações de controladores têm de ser instaladas em conjunto com um ou mais controladores para funcionarem corretamente. Tem de selecionar todos os controladores dependentes e, em seguida, clicar em **Instalar**.

- No caso das atualizações que são instaladas automaticamente, são apresentados um  e o estado **Concluído** na coluna **Estado**.
- Se a atualização tiver de ser instalada manualmente, é apresentada a ligação **Instalar** na coluna **Estado** quando a transferência tiver sido concluída. Para instalar a atualização, clique em **Instalar**.

**NOTA:** Poderá ter de reiniciar o PC para concluir a instalação de determinados controladores.

5. Clique em **Concluir**.  
É apresentada a **Página inicial**. O número de controladores instalados é apresentado na **Página inicial** e na página do **Histórico**.
6. Se for necessário reiniciar o sistema para efetuar uma atualização, clique em **Reiniciar Agora** para reiniciar o PC imediatamente. É-lhe pedido que guarde os seus ficheiros e feche todas as aplicações antes de reiniciar.
7. Clique em **Reiniciar**.  
O PC reinicia automaticamente para concluir a instalação.

## Desinstalar as atualizações para os controladores

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Sobre esta tarefa

Se encontrar problemas com o PC depois de atualizar um controlador, pode desinstalar a atualização e recuperar o estado anterior do PC.




### Passo

1. Abra o SupportAssist e clique em **Histórico**.
2. Na página **Histórico**, clique na ligação necessária **Restaurar sistema**.  
É apresentada uma mensagem que indica que o PC será restaurado para o estado em que se encontrava no momento em que foi criado o ponto de restauro.
3. Clique em **Restaurar**.  
O PC é reiniciado automaticamente para desinstalar a atualização.

## Notificações do mosaico Obter Controladores e Transferências

A tabela seguinte descreve as várias notificações de estado que são apresentadas no mosaico **Obter Controladores e Transferências**:

**Tabela 8. Notificações do mosaico Obter Controladores e Transferências**

Ícone de mosaico	Tipo de atualização	Descrição
	<b>Opcional</b> ou sem atualizações disponíveis	Não estão disponíveis atualizações ou só está disponível uma atualização opcional.
	<b>Recomendado</b>	Só estão disponíveis atualizações do tipo recomendadas.
	<b>Urgente</b> ou <b>Segurança</b>	Só estão disponíveis atualizações do tipo urgente, de segurança ou de vários tipos.

## Verificação do hardware do PC




Executar uma análise de hardware permite-lhe detetar problemas de hardware no PC. Por predefinição, o SupportAssist analisa o hardware do PC uma vez por mês para detetar problemas de hardware. Também pode executar manualmente uma das seguintes ações para identificar um problema de hardware:

- Analisar um componente de hardware específico
- Executar uma análise de hardware rápida
- Executar um teste de esforço

**NOTA:** Se o SupportAssist estiver minimizado e for detetado um problema durante a análise, é apresentada uma notificação no mosaico **Analisar Hardware**. A notificação vai permanecer no mosaico durante um período de até sete dias. Se não criar um pedido de suporte para o problema no prazo de sete dias, a notificação é removida.

Para determinados problemas de hardware, o título do problema é apresentado acima dos mosaicos e é apresentada uma notificação no mosaico **Analisar Hardware**. A notificação que é apresentada no mosaico depende da gravidade do problema. A tabela a seguir descreve as várias notificações de estado que são apresentadas no mosaico **Analisar Hardware** quando é detetado um problema durante uma análise rápida de hardware ou um teste de esforço no PC:

**Tabela 9. Notificações do mosaico Analisar Hardware**

Ícone do PC	Estado	Descrição
	Normal	Não foram detetados problemas de hardware.
	<b>Aviso</b> Se for detetado um problema de tipo "aviso", os mosaicos de otimização do PC estão desativados. Para ativar os mosaicos, clique em <b>OK</b> .	Foi detetado um problema de hardware em alguns componentes que não o módulo de memória ou os discos rígidos.
	<b>Crítico</b> Se for detetado um problema de hardware crítico, os mosaicos de otimização do PC são desativados até criar um pedido de suporte.	Foi detetado um problema de hardware no módulo de memória ou no disco rígido.

## Analisar um componente de hardware específico

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist permite-lhe analisar um componente de hardware específico instalado no PC. Os passos para executar uma análise dependem do componente de hardware que selecionar.

Os passos que se seguem aplicam-se à análise de um disco rígido.

### Passo



1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Deteção e resolução de problemas**.
2. Clique em **Quero detetar e solucionar problemas no meu PC**, e clique em **Quero verificar uma peça específica de hardware**. É apresentada a lista de componentes de hardware disponíveis no PC.

**NOTA:** Para atualizar a lista de componentes de hardware apresentada, clique na ligação **Atualizar hardware**.

3. Na secção **Dispositivos de Armazenamento**, clique em **Disco rígido**.

4. Selecione o tipo de teste e clique em **Executar Teste**.

### Resultados

- Se não for detetado nenhum problema, são apresentados o estado **Aprovado** e um ícone de .
- Se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, é apresentado o estado **Reprovado** e o .
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, é apresentada a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise](#).

## Executar uma análise de hardware rápida


### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Sobre esta tarefa

Uma análise rápida ao PC detetar problemas nos componentes de hardware como o disco rígido, o processador, o módulo de memória, etc.

### Passo

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No mosaico **Analisar Hardware**, clique em **Executar**.

### Resultados

- Se não for detetado nenhum problema, é apresentada uma notificação no mosaico.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, os mosaicos de otimização serão desativados e é apresentada a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise](#).
- Se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar Hardware**. Os mosaicos de otimização são também desativados. Para ativar os mosaicos, clique em **OK**.

## Executar um teste de esforço

### Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.

### Sobre esta tarefa

Um teste de tensão deteta problemas em componentes como a placa do PC, as unidades óticas e a câmara. Também deteta problemas em componentes analisados durante uma análise rápida.

 **AVISO:** Durante um teste de esforço, pode ver flashes no ecrã e poderá não conseguir utilizar o PC.

### Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Deteção e resolução de problemas**.
2. Clique em **Pretendo solucionar problemas no meu PC** e, em seguida, clique em **Pretendo analisar o meu PC completo**.
3. Clique em **Iniciar**.  
Será apresentada uma mensagem a pedir que grave os seus ficheiros e que feche todas as aplicações.
4. Depois de guardar os seus ficheiros e fechar todas as aplicações, clique em **OK** para executar o teste.  
Durante o teste, o nome da tarefa que está a ser executada é apresentado acima dos mosaicos e o progresso da análise é apresentado no mosaico **Analisar Hardware**.

## Resultados

- Se não for detetado nenhum problema, é apresentada uma notificação no mosaico.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, os mosaicos de otimização serão desativados e é apresentada a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise](#).
- Se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar Hardware**. Além disso, os mosaicos de otimização são também desativados. Para ativar os mosaicos, clique em **OK**.

# Otimizar o PC

O SupportAssist ajuda-o a otimizar o PC executando uma série de diagnósticos para identificar modificações em ficheiros ou nas definições do PC. As otimizações do SupportAssist melhoram a velocidade do PC, a disponibilidade de espaço de armazenamento e a estabilidade do PC através de:


- Limpeza de ficheiros temporários
- Afinação do desempenho do PC
- Otimização da rede
- Remoção de vírus, de malware e de programas potencialmente indesejáveis (PPI)

## Limpar ficheiros

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist remove os ficheiros redundantes, as pastas temporárias e outros conteúdos desnecessários do PC.

### Passo

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No mosaico **Limpar Ficheiros**, clique em **Executar**.

Durante a otimização, o nome da tarefa que está a ser executada é apresentado acima dos mosaicos e o estado do progresso da análise é apresentado no mosaico.

 **AVISO: Se cancelar a otimização enquanto esta estiver em curso, as alterações que foram efetuadas não serão revertidas.**

### Resultados

A quantidade de espaço poupado no disco rígido é apresentada no mosaico **Limpar Ficheiros**, na página **Início** e na página do **Histórico**.

## Otimizar o desempenho do PC

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist ajusta as definições de alimentação, o registo e a alocação de memória para maximizar a velocidade de processamento do PC.

### Passo

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No mosaico **Otimizar Desempenho**, clique em **Executar**.

Durante a otimização, o nome da tarefa que está a ser executada é apresentado acima dos mosaicos e o estado do progresso da análise é apresentado no mosaico.

 **AVISO: Se cancelar a otimização enquanto esta estiver em curso, as alterações que foram efetuadas não serão revertidas.**

### Resultados


Após a conclusão da otimização, é apresentada uma notificação no mosaico.

# Otimizar rede

## Sobre esta tarefa

O SupportAssist atualiza as definições do seu PC para manter a sua rede eficiente e fiável.

## Passo

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No mosaico **Otimizar Rede**, clique em **Executar**.

Durante a otimização, o nome da tarefa que está a ser executada é apresentado acima dos mosaicos e o estado do progresso da análise é apresentado no mosaico.

 **AVISO: Se cancelar a otimização enquanto esta estiver em curso, as alterações que foram efetuadas não serão revertidas.**


## Resultados

Após a conclusão da otimização, é apresentada uma notificação no mosaico.


# Remover vírus e malware

## Sobre esta tarefa


O SupportAssist isola e remove os ficheiros que estão infetados com vírus e malware, de forma a manter o PC seguro. Também deteta e remove os programas potencialmente indesejados (PPI) instalados no PC.

 **NOTA:** A capacidade de remoção de vírus e malware está disponível para PCs com um plano de serviço ProSupport Plus, Premium Support Plus ou Dell Software Support ativo.

 **NOTA:** A capacidade de remoção de vírus e malware está disponível para PCs com um plano de serviço ProSupport Plus ou Premium Support Plus ativo.

 **NOTA:** A capacidade de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões como, por exemplo, a China.

## Passo

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No mosaico **Remover Vírus e Malware**, clique em **Executar**.

Durante a otimização, o nome da tarefa que está a ser executada é apresentado acima dos mosaicos e o estado do progresso da análise é apresentado no mosaico.

 **AVISO: Se cancelar a otimização enquanto esta estiver em curso, as alterações que foram efetuadas não serão revertidas.**

## Resultados

- O número de vírus e malware removidos é apresentado no mosaico **Remover Vírus e Malware**, na página **Início** e na página do **Histórico**.
- Se forem detetados PPI no PC, o número de PPI que foram detetados é apresentado no mosaico **Remover Vírus e Malware**. Para obter instruções sobre como remover PPI, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#).

# Remover programas potencialmente indesejados


## Pré-requisitos

Tem de ter sessão iniciada como administrador.


### Sobre esta tarefa

Programas potencialmente indesejados (PPI) são programas instalados em segundo plano aquando da instalação de uma aplicação. Os PPI prejudicam o desempenho do PC ou apresentam publicidade indesejada.

O SupportAssist deteta os PPI no PC durante uma análise de vírus e malware iniciada manualmente ou de forma automática. Caso sejam detetados PPI, o ícone do mosaico **Remover Vírus e Malware** é apresentado a vermelho e o número de PPI detetados será apresentado no mosaico. Pode rever e remover os PPI detetados no PC.

 **NOTA:** Caso sejam detetados PPI durante uma análise automática, será apresentada uma notificação. Para obter mais informações sobre o tipo de notificações que são apresentadas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#).

### Passo

1. Abra o SupportAssist.
2. No mosaico **Remover Vírus e Malware**, clique em **Ver**.  
É apresentada a página de detalhes dos PPI.  
 **NOTA:** Por predefinição, estão selecionados todos os PPI. Pode rever e limpar as seleções dos PPI que não deseja remover do PC.
3. Como opção, para ver mais informações sobre um PPI, clique na ligação **Clique aqui para obter mais detalhes**.
4. Clique em **Remover** e, em seguida, clique em **Confirmar**.  
Os PPI selecionados serão removidos do PC.
5. Clique em **OK**.

### Resultados




É apresentado o número de PPIs removidos na página **Início** e da página **Histórico**.

## Executar todas as análises do PC e otimizações

### Sobre esta tarefa

Inicie uma análise completa do PC para identificar problemas de hardware, otimizações necessárias e identificar atualizações para os controladores ou aplicações da Dell que estão instaladas no seu sistema.

### Passo

1. Execute um dos seguintes:
  - Abra o SupportAssist e clique em **Iniciar Agora**.
  - Abra o SupportAssist, clique na  e, em seguida, clique em **Executar tudo**.Durante a otimização, o nome da tarefa que está a ser executada é apresentado acima dos mosaicos e o estado do progresso da análise é apresentado no mosaico.  
 **AVISO:** Se cancelar a otimização enquanto esta estiver em curso, as alterações que foram efetuadas não serão revertidas.
- Se não for detetado nenhum problema e não existirem atualizações, é apresentada uma mensagem em cada mosaico. É apresentado na página **Início** a quantidade de espaço que se poupa no disco rígido e a quantidade de vírus e malware que é removida.
- Se forem detetadas atualizações para os controladores ou para as aplicações durante a análise, o tipo e o número de atualizações são apresentados no mosaico **Obter Controladores e Transferências**. Para obter instruções sobre como instalar estas atualizações, consulte [Instalar as atualizações para os controladores](#).
- Se for detetado um problema de hardware e for necessário criar um pedido de suporte, é apresentada a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise](#).
- Depois de todas as análises estarem concluídas, se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar Hardware**.  
 **NOTA:** O tipo da notificação depende da gravidade do problema de hardware. Para obter mais informações sobre o tipo de notificações que são apresentadas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#). Para ocultar a notificação de problemas, clique em **OK**.

- Se forem detetados programas potencialmente indesejados (PPI), é apresentada uma notificação no mosaico **Remover Vírus e Malware**. Para obter instruções sobre como remover PPI, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#).

**i** **NOTA:** Os detalhes das análises e otimizações que são realizadas no seu PC são apresentados na página **Histórico**.

2. Se o problema continuar, clique em **Ainda Preciso de Ajuda** para criar manualmente um pedido de suporte.

**i** **NOTA:** A funcionalidade de criação manual de pedidos de suporte só é aplicável para PCs com planos de serviço Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus ou ProSupport Plus ativos.

É apresentada a página de pedido de suporte. Para obter instruções sobre como criar manualmente um pedido de suporte, consulte [Criar manualmente um pedido de suporte](#).

## Descrição geral do assistente virtual

Utilize o assistente virtual de qualquer página para detetar e resolver problemas no PC, tais como um desempenho lento e problemas de hardware, ou falar com um agente de suporte técnico da Dell. Para detetar e resolver um problema, o assistente virtual pode pedir-lhe para atualizar os controladores, efetuar otimizações ou criar um pedido de suporte, se necessário.


Utilizando as palavras-chave ou frases que introduz no chat, o assistente virtual compreende as suas intenções e fornece ligações para artigos da base de conhecimento, tutoriais de vídeo, ou fornece instruções de deteção e resolução de problemas. Se não for possível compreender as suas intenções, apresenta diversas categorias de problemas que podem ocorrer no PC. Quando seleciona uma categoria de problema, são mostradas as respetivas ligações de resolução ou deteção e resolução do problema. Se o problema não for compreendido nem resolvido, será reencaminhado para um agente de suporte técnico da Dell.

Pode ver transcrições de conversas anteriores, detalhes sobre ações que foram realizadas, bem como verificar o estado do pedido de suporte na página **Histórico**.

 **NOTA:** Atualmente, o assistente virtual só está disponível em algumas regiões e alguns idiomas.

É possível detetar e resolver os seguintes problemas ou componentes do PC:

- Problemas de som
- Adaptador
- Bateria
- Ecrã
- Ruído da ventoinha
- Microfone
- Ativação do Microsoft Office
- Desempenho do PC

Para utilizar o assistente virtual, clique no  apresentado no canto inferior direito da interface do utilizador do SupportAssist e, depois, clique em **Iniciar conversa**.

## Criar um pedido de suporte

O SupportAssist ajuda-o a monitorizar o seu PC de forma proativa e periodicamente para identificar problemas de hardware ou software. Se for detetado um problema no PC, o SupportAssist permite-lhe criar um pedido de suporte junto da equipa de suporte técnico da Dell. Dependendo do plano de serviço do PC, o SupportAssist também pode criar automaticamente um pedido de suporte para o problema.

 **NOTA:** A funcionalidade de criação do pedido de suporte automático não está disponível para PCs fora da garantia.

## Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise

### Pré-requisitos

Nos PCs com número de compilação do sistema operativo igual ou superior a 16299, tem de ter direitos de administrador no PC. Para saber como ver o número de compilação do sistema operativo instalado no PC, consulte [Perguntas frequentes](#).


### Sobre esta tarefa



Se tiver de criar um pedido de suporte para um problema que foi detetado durante uma análise iniciada manualmente ou automaticamente, os mosaicos de otimização do PC e as ligações para a deteção e resolução de problemas de hardware estão desativados na página

**Deteção e resolução de problemas**. Se a interface de utilizador do SupportAssist estiver minimizada durante a análise, é apresentada uma notificação no mosaico **Analisar Hardware**. Se a interface de utilizador do SupportAssist estiver aberta, é apresentada a página de detalhes do problema.


### Passo

1. Abra o SupportAssist.
2. Clique em **Resolver Agora**.


 **NOTA:** Se não tiver direitos de administrador no PC e não tiver sido criado um perfil SupportAssist, é apresentada uma mensagem. Tem de iniciar sessão no PC como administrador, criar um perfil e tentar novamente.

 **NOTA:** Se o  for apresentado no mosaico, clique em **OK** e crie o pedido de suporte mais tarde. Se clicar em **OK**, os mosaicos de otimização do PC e as ligações na página **Deteção e resolução de problemas** são ativados.

A página de detalhes do problema é apresentada.

 **NOTA:** Nos PCs XPS, Inspiron e Alienware em determinadas regiões com um plano de serviço expirado, é apresentada uma ligação para adquirir o componente de hardware.

3. Clique em **Seguinte**.
  - Se o SupportAssist não conseguir estabelecer a ligação à Internet, é apresentada uma mensagem. Clique nas ligações de deteção e resolução de problemas apresentadas em baixo da mensagem para resolver o problema e voltar a tentar.
  - Se não tiver criado um perfil SupportAssist, é apresentada a página **Iniciar sessão** de A Minha Conta Dell. Para continuar, crie um perfil SupportAssist e clique em **Terminar**.
  - Se já tiver criado um perfil SupportAssist, são apresentadas as informações de contacto e a morada de envio. Para atualizar as informações de contacto e a morada de envio, clique em **Editar**, faça as alterações necessárias e, depois, clique em **Terminar**.
4. Na página de resumo do problema, clique em **Concluído**.

 **NOTA:** Pode ver os detalhes e acompanhar o estado do pedido de suporte na página do **Histórico**.

É apresentada a vista de mosaico da página **Início** e o estado **Pedido de Suporte Aberto** é apresentado no mosaico **Analisar Hardware**.


# Criar manualmente um pedido de suporte


## Sobre esta tarefa

Dependendo do plano de serviço do seu PC, pode criar manualmente um pedido de suporte para problemas que não tenham sido detetados pelo SupportAssist. Para obter informações sobre as funcionalidades do SupportAssist para os diferentes planos de assistência, consulte [Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#).

## Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Obter Suporte**.
2. Clique em **Abrir um Pedido de Suporte**.
  - Se as análises e otimizações do SupportAssist não foram executadas nas últimas 24 horas, todas as análises são iniciadas automaticamente. Se for detetado um problema no PC, a análise é interrompida e é apresentada a página com os detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise](#).
  - Se as análises e otimizações do SupportAssist foram executadas nas últimas 24 horas, é apresentada a página do pedido de suporte.
  - Se já estiver a ser apresentada uma notificação relativa a um problema de hardware na página **Início**, é apresentada a página de detalhes sobre o problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise](#).
  - Se não tiver direitos de administrador no PC e não tiver sido criado um perfil SupportAssist, é apresentada uma mensagem. Tem de iniciar sessão no PC como administrador, criar um perfil e tentar novamente.
3. Se a página do pedido de suporte for apresentada:
  - a. A partir da lista **Selecionar uma categoria**, selecione uma categoria do problema.
  - b. Introduza a descrição do problema.
  - c. Clique em **Seguinte**.
    - Se não tiver criado um perfil SupportAssist, é apresentada a página **Iniciar sessão** de A Minha Conta Dell. Para continuar, crie um perfil SupportAssist e clique em **Terminar**.
    - Se já tiver criado um perfil SupportAssist, são apresentadas as informações de contacto e a morada de envio. Para atualizar as informações de contacto e a morada de envio, clique em **Editar**, faça as alterações necessárias e, depois, clique em **Terminar**.

 **NOTA:** Se não tiver direitos de administrador no PC, não pode editar as informações de contacto nem o endereço de envio.
4. Na página de resumo do problema, clique em **Concluído**.


 **NOTA:** Pode ver os detalhes e acompanhar o estado do pedido de suporte na página do **Histórico**.

É apresentada a vista de mosaico da página **Início** e o estado **Pedido de Suporte Aberto** é apresentado no mosaico **Analisar Hardware**.

## Página de detalhes do problema

A tabela que se segue descreve as informações apresentadas na página de detalhes do problema:

**Tabela 10. Página de detalhes do problema**

Informações	Descrição
<b>Etiqueta de Serviço</b>	O identificador único do PC. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.
<b>Garantia</b>	O plano de serviço e a data em que expira.
<b>Problema</b>	São indicados os detalhes sobre o problema para o qual o pedido de suporte foi criado.
<b>Solução</b>	A solução recomendada.
<b>Pretendo a opção de suporte no local</b>  <b>NOTA:</b> Esta opção só se encontra disponível em determinadas regiões e é apresentada apenas para PCs	Selecione esta caixa de verificação se deseja que um técnico do suporte da Dell se desloque ao local para substituir a peça.

**Tabela 10. Página de detalhes do problema (continuação)**

<b>Informações</b>	<b>Descrição</b>
com planos de serviço Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport ou ProSupport Plus ativos.	

## Página de resumo do problema

A tabela que se segue descreve as informações apresentadas na página de resumo do problema:

**Tabela 11. Página de resumo do problema**

<b>Informações</b>	<b>Descrição</b>
<b>Etiqueta de Serviço</b>	O identificador único do PC. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.
<b>Garantia</b>	O plano de serviço e a data em que expira.
<b>Problema</b>	São indicados os detalhes sobre o problema para o qual o pedido de suporte foi criado.
<b>N.º do Pedido de Suporte</b>	O número do pedido de suporte para o problema.

## Peças passíveis de envio


Quando o SupportAssist deteta um problema no PC, poderá ser-lhe automaticamente enviada uma peça de substituição, dependendo do plano de assistência do seu PC.

As peças a seguir podem ser entregues automaticamente:

- Disco rígido
- Módulo da memória
- Disco ótico
- Teclado
- Rato
- Bateria
- Placa gráfica

# Descrição geral da detecção e resolução de problemas

A página de **Deteção e resolução de problemas** permite-lhe detetar e solucionar problemas com a conectividade de rede e o desempenho do PC. Também permite efetuar uma análise ao PC para procurar problemas de hardware e fornece ligações a tutoriais de vídeo para resolver problemas comuns de hardware e software. As ligações de deteção e resolução de problemas ativadas para si dependem do tipo da sua conta de utilizador. Para obter instruções para saber qual é o seu tipo de conta de utilizador, consulte a documentação do sistema operativo em <https://support.microsoft.com/>.

 **NOTA:** Se for detetado um problema de hardware ou um pedido de suporte for criado devido a um problema de hardware, as ligações para solucionar os problemas de hardware serão desativadas.

Se o PC estiver a utilizar o sistema operativo Windows 10, a página **Deteção e resolução de problemas** também permite configurar o seguinte:

- Conta Microsoft Office
- Atualizações automáticas do Windows
- Conta de e-mail
- Impressora
- Página inicial do browser
- Padrão de Fundo do Ambiente de Trabalho
- Definições das atualizações automáticas das aplicações, Live Tile, e reprodução automática de vídeos na Microsoft Store

## Descrição geral do histórico

A página **Histórico** apresenta informações sobre as atividades e eventos do SupportAssist, tais como otimizações do software, tarefas de detecção e resolução de problemas, atualizações de controladores, análises de hardware, conversas com o assistente virtual, etc. A informação relativa às atividades realizadas nos últimos 90 dias por ordem cronológica.


A página **Histórico** apresenta ligações para ver as transcrições das suas conversações com o assistente virtual e para verificar o estado dos pedidos de suporte online. Também são mostradas as ligações para os pontos de restauro criados durante as atualizações do controlador.

Por predefinição, são apresentadas as informações sobre os eventos e as atividades executadas durante a semana atual. Também pode ver os detalhes de um dia específico ou de um mês completo. Utilize a lista **Selecionar Vista do Histórico** para ver detalhes de um tipo de evento ou atividade em particular.

Dependendo do plano de serviço do PC, é apresentado o número de atualizações dos controladores que estão instalados, o espaço de disco rígido que foi guardado e o número de vírus ou malware que foi eliminado.


## Obter Suporte

O SupportAssist permite-lhe contactar os agentes de suporte técnico da Dell através de telefone, chat ou redes sociais. A página **Obter Suporte Técnico** lista as opções de ajuda e de suporte disponíveis para o PC. As opções de ajuda e suporte a que pode aceder diferem consoante o plano de serviço do PC e da região. Para obter mais informações sobre as opções de ajuda e suporte disponíveis para os vários planos de serviço, consulte [Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#).

 **NOTA:** Se não estiver disponível uma ligação à Internet, são apresentados apenas os números de contacto do Suporte Técnico da Dell para a sua região.


A seguinte tabela descreve as funcionalidades de ajuda e suporte disponíveis na página **Obter Suporte Técnico**:

**Tabela 12. Página Obter Suporte**

Características	Descrição
<b>Localizador do Serviço Carry-in<sup>1</sup></b>	Encontre o centro do Serviço Carry-In Dell autorizado mais próximo através do apartado, código postal, cidade ou estado.
<b>Contacte-nos<sup>1</sup></b>	Dependendo da sua região, contacte o suporte técnico da Dell através dos números de contacto apresentados.
<b>Ligar com as Redes Sociais</b>	Contactar o suporte técnico da Dell através das plataformas de redes sociais como o WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger ou Line, consoante a sua região.
<b>Abrir um Pedido de Suporte</b>	Criar manualmente um pedido de suporte para um problema de hardware ou software. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte <a href="#">Criar manualmente um pedido de suporte</a> .
<b>Deixar-nos aceder remotamente ao seu PC</b>	Permitir que um agente de suporte técnico aceda e controle remotamente o PC para detetar e resolver problemas. Para obter instruções sobre como iniciar uma sessão, consulte <a href="#">Permitir a deteção e resolução remota de problemas através do RemoteAssist</a> .
<b>Enviar ficheiros para o Suporte Técnico</b>	Envie ficheiros para o suporte técnico da Dell com a descrição do problema do seu PC ou envie os ficheiros solicitados pelo agente do Suporte Técnico.  <b>NOTA:</b> O tamanho máximo do ficheiro que pode enviar é 4 MB. Para obter informações sobre como enviar ficheiros para o suporte técnico da Dell, consulte <a href="#">Enviar ficheiros para o suporte técnico da Dell</a> . Para saber como enviar o ficheiro de registo da atividade do PC para o suporte técnico da Dell, consulte <a href="#">Enviar ficheiros de registo para o suporte técnico da Dell</a> .
<b>Mais recursos Dell.com</b>	Clique na ligação para ver mais informações aplicáveis ao PC.

<sup>1</sup> Estas informações são sempre apresentadas no idioma aplicável para o país ou região em que o PC foi adquirido.

O assistente virtual permite-lhe detetar e resolver problemas no PC, fazer otimizações ou falar com o agente de suporte técnico da Dell.


Para utilizar o assistente virtual, clique no  apresentado no canto inferior direito da interface do utilizador do SupportAssist e, depois, clique em **Iniciar conversa**.


 **NOTA:** Atualmente, o assistente virtual só está disponível em algumas regiões e alguns idiomas.

# Enviar ficheiros para o suporte técnico da Dell

## Sobre esta tarefa

Se pedido por um agente do suporte técnico da Dell, pode enviar ficheiros descrevendo o problema no seu PC ou qualquer outro ficheiro específico que seja pedido pelo agente de suporte. Pode enviar um ficheiro ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS ou XLSX.

 **NOTA:** O tamanho máximo do ficheiro que pode enviar é 4 MB.

 **NOTA:** Só pode enviar até três ficheiros por dia. Se tiver vários ficheiros, comprima-os em formato .zip e envie o ficheiro .zip.

## Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Obter Suporte**.
2. No painel do lado direito, clique em **Carregar ficheiros**.
3. Na caixa de diálogo **Carregar ficheiros**, clique em **Procurar**, selecione o ficheiro necessário e clique em **Carregar**.

## Resultados

Depois de o ficheiro ser enviado, são apresentados um  e a mensagem **Ficheiro carregado com sucesso**.

# Enviar ficheiros de registo para o suporte técnico da Dell

## Sobre esta tarefa

Envie os ficheiros de registo da atividade do PC para o suporte técnico da Dell caso sejam solicitados pelo agente do suporte técnico da Dell.

## Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Obter Suporte**.
2. No painel do lado direito, clique em **Carregar ficheiro de registo**.

## Resultados

Depois de o ficheiro ser enviado, são apresentados um  e a mensagem **Ficheiro carregado com sucesso**.

# Deteção e resolução remota de problemas

Um agente do suporte técnico da Dell pode precisar de aceder ao seu PC para detetar e solucionar alguns problemas. Pode facultar-lhe o controlo total do seu PC remotamente ou permitir-lhe apenas efetuar análises remotas. Se não lhe facultar o controlo total do seu PC, o agente de suporte técnico só pode analisar e instalar atualizações de controladores ou efetuar uma análise do hardware.

Para autorizar o agente de suporte técnico da Dell a ter o controlo total do seu PC remotamente, consulte [Permitir a deteção e resolução remota de problemas através do RemoteAssist](#).

Para autorizar o agente de suporte técnico da Dell a apenas efetuar análises e instalar atualizações de controladores no seu PC, consulte [Permitir a deteção e resolução remota de problemas através da ajuda do Remote](#).

# Permitir a deteção e resolução remota de problemas através do RemoteAssist

## Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada como administrador.
- A sessão remota tem de ser iniciada no PC pelo agente de suporte técnico da Dell.

**NOTA:** Se estiver em curso uma análise de controladores ou do hardware ou uma otimização do sistema, iniciada manualmente, o agente de suporte técnico não pode iniciar a sessão remota.

## Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Obter Suporte**.
2. No painel do lado direito, clique em **Iniciar uma sessão remota**.
3. Leia e aceite os termos e condições apresentados na página **Termos e Condições do Dell RemoteAssist** e, em seguida, clique em **Concluir**.  
O agente de suporte técnico pode agora aceder remotamente ao PC e efetuar a deteção e resolução de problemas.

# Permitir a deteção e resolução remota de problemas através da ajuda do Remote

## Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada como administrador.
- A sessão de ajuda remota tem de ser iniciada no PC pelo agente de suporte técnico da Dell.
- Não pode estar a utilizar qualquer aplicação no PC em modo de ecrã inteiro ou em modo de apresentação.
- As notificações do SupportAssist não devem ser desativadas.


**NOTA:** Se estiver em curso uma análise de controladores ou do hardware ou uma otimização do sistema, iniciada manualmente, o agente de suporte técnico não pode iniciar a sessão de ajuda remota.

## Passo

1. Clique na notificação **Ajuda remota através do TechSupport** apresentada no centro de ação do Windows.  
É apresentada a página **Termos e Condições do Dell RemoteActions**. Os termos e condições não são apresentados se tiver ocorrido uma sessão durante as últimas duas horas.
2. Leia e aceite os termos e condições e, em seguida, clique em **Seguinte**.  
O agente de suporte técnico pode agora analisar e instalar atualizações de controladores ou efetuar uma análise do hardware. Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, os mosaicos de otimização serão desativados e é apresentada a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para problemas detetados durante uma análise](#).

## Enviar comentários

Quando encerrar a interface de utilizador do SupportAssist após concluir uma atividade, será mostrada uma opção de questionário para comentar a sua experiência geral com o SupportAssist para PCs de Casa.

 **NOTA:** Neste momento, a opção de questionário para envio de comentários apenas está disponível em determinados modelos de PC e em determinadas regiões.

Os seus comentários permanecem confidenciais e ajudam a Dell a implementar melhorias nos produtos. Pode enviar os seus comentários após realizar uma das seguintes atividades na interface de utilizador do SupportAssist:

- Análise do PC
- Otimização do PC
- Instalação de uma atualização
- Detecção de resolução de problemas no PC

Se pretender ignorar o questionário, clique em **Talvez na próxima vez**, ou feche a janela **Questionário ao cliente SupportAssist**. Se clicar em **Talvez na próxima vez**, a opção do questionário não será apresentada durante os próximos 15 dias.

Para fornecer a sua classificação no questionário, selecione o número de estrelas e, em seguida, clique em **Enviar**. Se fornecer uma classificação de três ou menos estrelas, é mostrada uma opção de fornecimento de sugestões de melhoria. Introduza as suas ideias de melhoria na caixa **Diga-nos como podemos melhorar esta experiência para si** e, em seguida, clique em **Enviar**.

Após ter concluído o questionário uma vez, a opção de fornecer novamente uma classificação apenas estará disponível passados 90 dias quando voltar a concluir uma das atividades anteriormente mencionadas na interface de utilizador do SupportAssist.

## Perguntas frequentes

### 1. Como posso identificar o número de compilação do sistema operativo instalado no meu PC?

Siga os passos seguintes:

- a. Faça uma pesquisa e abra a aplicação **Executar**.
- b. Introduza **winver** e clique em **OK**.

É apresentado o número de compilação do sistema operativo, por exemplo, OS Build 15063.1266.

### 2. Como posso verificar se o SupportAssist está instalado no meu PC?

Para verificar se o SupportAssist está instalado, execute os passos seguintes:

- a. Aceda a **Painel de Controlo > Programas > Programas e Funcionalidades**.
- b. Verifique se o **Dell SupportAssist** aparece na lista de programas.

Se o Dell SupportAssist não estiver na lista de programas, tem de instalar o SupportAssist manualmente. Consulte [Instalar o SupportAssist para PCs Domésticos](#).

### 3. Como posso desativar as notificações do SupportAssist?

Para obter instruções sobre como desativar as notificações do SupportAssist, consulte [Desativar notificações do SupportAssist](#).

### 4. Posso agendar uma análise de hardware?

Sim, pode agendar uma análise de hardware. Para obter instruções sobre como agendar um análise de hardware, consulte [Agendar análises e otimizações automáticas](#).

### 5. Como posso editar as minhas informações de contacto e de envio?

Para obter instruções sobre como atualizar as informações de contacto e de envio, consulte [Atualizar informações de contacto e de envio](#).

### 6. Acidentalmente cancelei uma notificação relativa a uma falha. Quando e onde recebo novamente a notificação para poder visualizar os detalhes sobre a falha?

Se cancelar uma notificação, esta será apresentada novamente após seis horas ou quando reiniciar o PC.

### 7. Posso alterar as informações de contacto e os detalhes de envio enquanto crio um pedido de suporte?

Sim, pode alterar as informações de contacto e os detalhes de envio durante a criação de um pedido de suporte.

### 8. Por que devo introduzir os meus detalhes de envio para um problema com uma peça não sujeita a envio?

Após a análise, se uma falha de hardware for identificada como a causa do problema, o endereço de expedição é utilizado para lhe enviar uma peça de substituição. Se tiver introduzido o seu endereço de expedição durante o registo no SupportAssist, o seu endereço de expedição é automaticamente recuperado antes de enviar um problema.

### 9. Quais são os idiomas suportados pela interface de utilizador do SupportAssist?

A interface de utilizador do SupportAssist suporta 24 idiomas. Os idiomas suportados são o alemão, árabe, checo, chinês (simplificado), chinês (tradicional), coreano, dinamarquês, espanhol, finlandês, francês, francês (Canadá), grego, hebraico, holandês, húngaro, inglês, italiano, japonês, norueguês, polaco, português (Brasil), russo, sueco e turco. Para obter instruções sobre como alterar a definição do idioma, consulte [Alterar a definição de idioma](#).

### 10. Instalei o SupportAssist no meu PC, mas não o consigo abrir. Qual poderá ser o motivo?

O SupportAssist requer o número da porta 5700 para abrir a interface do SupportAssist. Se qualquer outra aplicação utilizar esta porta, o SupportAssist não irá abrir no PC. Certifique-se de que nenhuma outra aplicação está a utilizar esta porta e tente abrir de novo o SupportAssist.

### 11. Como posso verificar se qualquer outra aplicação está a utilizar a porta 5700?

Siga os passos seguintes:

- a. Faça uma pesquisa e abra a aplicação **Serviços**.
- b. No painel do lado direito, clique em **Dell SupportAssist**.
- c. No painel esquerdo, clique em **Parar**.
- d. A partir do menu de programas, faça uma pesquisa e abra a aplicação **Linha de comandos**.

- e. Digite `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` e prima Enter.
  - Se nenhuma aplicação utilizar a porta 5700, não é apresentado nenhum resultado.
  - Se qualquer outra aplicação utilizar a porta 5700, o número da porta e o estado de **ESCUITA** são apresentados.
- f. Reinicie o serviço **Dell SupportAssist**.

## 12. O SupportAssist está a demorar muito tempo a abrir. O que devo fazer?

Se o SupportAssist estiver a demorar muito tempo a abrir, terá de reiniciar o serviço do SupportAssist. Siga os passos seguintes:

- a. Faça uma pesquisa e abra a aplicação **Serviços**.
- b. No painel do lado direito, clique em **Dell SupportAssist**.
- c. No painel do lado esquerdo, clique em **Parar** e clique em **Reiniciar**.

## 13. Estou com um problema de hardware no meu PC. Por que motivo não é detetado pelo SupportAssist?

Se não for detetado qualquer problema de hardware, certifique-se de que os serviços do SupportAssist estão em execução no PC. Para verificar se os serviços do SupportAssist estão em execução:

- a. Faça uma pesquisa e abra a aplicação **Serviços**.
- b. Verifique se é apresentado o estado **Em execução** para os seguintes serviços no PC:
  - Dell Data Vault Collector
  - Dell Data Vault Processor
  - Dell Data Vault Service API
  - Dell SupportAssist
  - Dell Hardware Support

## 14. Onde é que posso verificar os detalhes das otimizações que foram realizadas no meu PC durante uma otimização agendada ou iniciada manualmente?

O SupportAssist guarda os detalhes de todos os eventos e atividades que foram realizados nos últimos 90 dias. Pode consultar os detalhes relativos a um mês, uma semana ou um dia em particular na página **Histórico**.

## 15. Por que motivo é que o SupportAssist demora mais tempo a executar as otimizações do que a duração especificada nos mosaicos?

O tempo apresentado nos mosaicos de otimização do PC é apenas uma estimativa baseada nas configurações do PC. O tempo real necessário para realizar as otimizações poderá ser diferente da estimativa.

## 16. Quando clico em Iniciar Sessão do DellConnect e aceito os termos e condições, o agente do suporte técnico não consegue aceder ao meu PC remotamente. O que devo fazer?

Peça ao agente do suporte técnico que encerre a sessão atual e inicie uma nova sessão no DellConnect.

## 17. Quando clico em Iniciar Sessão, porque é que surge uma mensagem a indicar que não existe uma sessão do Dell RemoteAssist ativa?

Só pode iniciar uma sessão do Dell RemoteAssist após esta ter sido iniciada por um agente do suporte técnico da Dell. Para evitar este erro, clique em **Iniciar Sessão** após a sessão ter sido iniciada.

## 18. Quando coloco o ponteiro do rato sobre a Etiqueta de Serviço ou sobre o número de modelo do PC é apresentada a mensagem Garantia Desconhecida. Porquê?

A mensagem **Garantia Desconhecida** pode ser apresentada por um dos seguintes motivos:

- O SupportAssist não está ligado à internet. Aceda à página **Deteção e resolução de problemas** para conhecer os passos para resolver o problema da sua ligação à Internet.
- O PC acede à Internet através de um servidor proxy. Certifique-se de que configurou as definições proxy no SupportAssist. Consulte [Configurar as definições da Internet](#).
- O PC pode não ter uma garantia válida. Contacte o suporte técnico da Dell para obter ajuda.

## 19. Durante a otimização, o SupportAssist deixou de funcionar. O que devo fazer?

Feche e volte a abrir o SupportAssist e, em seguida, tente realizar novamente a otimização. Se o problema persistir, efetue os seguintes passos:

- a. Faça uma pesquisa e abra a aplicação **Serviços**.
- b. No painel do lado direito, clique em **Dell SupportAssist**.
- c. No painel do lado esquerdo, clique em **Parar** e clique em **Reiniciar**.

## 20. Não estou a receber notificações sobre as atualizações do controlador. O que devo fazer?

Se o seu plano de serviço tiver expirado, o SupportAssist não apresenta notificações sobre as atualizações do controlador disponíveis para o seu PC. Tem de renovar o plano de serviço para receber notificações sobre as atualizações do controlador.

## 21. Posso atualizar o BIOS num PC compatível com o BitLocker?

Recomenda-se que desative a encriptação do BitLocker no PC antes de atualizar o BIOS.

**22. Quando efetuo uma análise de hardware, o resultado da análise é apresentado como Desconfigurado na página Histórico. Porém, não é apresentada qualquer notificação no mosaico Analisar Hardware. Porquê?**

Se o SupportAssist não conseguir analisar um componente durante a análise de hardware, será apresentado o estado **Desconfigurado**. Por esse motivo, não será apresentada qualquer notificação no mosaico **Analisar Hardware**. O SupportAssist voltará a analisar o componente na próxima análise automática ou manual.

**23. Onde posso ver o resumo dos ficheiros e definições migrados com o Dell Migrate?**

Para ver os ficheiros e definições migrados na última sessão, vá à página inicial do Dell Migrate e clique em **Ver Resumo**. Também pode ver o resumo de todos os ficheiros e definições que foram migrados nos últimos 90 dias na página **Histórico**.

**24. Por que motivo é que o Dell Data Assistant me pede para utilizar a Reposição do Windows quando eu tenho o Dell SupportAssist OS Recovery instalado no meu PC?**

O Dell Data Assistant só lhe pede para apagar o PC com a Reposição Dell se o Dell SupportAssist OS Recovery, versão 5.3 ou posterior, estiver instalado no PC. Se estiver instalada uma versão anterior do Dell SupportAssist OS Recovery no PC, é-lhe pedido para utilizar a Reposição do Windows.

## Recursos do SupportAssist para PCs de Casa

Esta secção faz uma listagem dos recursos de documentação e outras ligações úteis que fornecem mais informações sobre o SupportAssist para PCs de Casa.

**Tabela 13. Recursos do SupportAssist para PCs de Casa**

Conteúdos	Recurso	Aceda a
Requisitos mínimos, instalação e funcionalidades do produto	Manual do Utilizador do SupportAssist para PCs de Casa, Versão 3.10	<a href="#">Manuais SupportAssist para PCs de Casa</a>
Novas funcionalidades, melhorias, problemas conhecidos e limitações na versão	Notas de Versão do SupportAssist para PCs de Casa, Versão 3.10	
Tutoriais em vídeo para saber mais sobre as funcionalidades do SupportAssist para PCs de Casa	Lista de reprodução do SupportAssist para PCs de Casa	<a href="#">YouTube</a>
Perguntas peer-to-peer (ponto a ponto) sobre o SupportAssist para PCs de Casa	Fórum da Comunidade	<a href="#">Comunidade SupportAssist para PCs de Casa</a>

## Contactar a Dell

A Dell disponibiliza várias opções de suporte e de serviços online e por telefone. A disponibilidade varia consoante o país ou a região e o produto, e alguns serviços podem não estar disponíveis na sua zona. Caso não possua uma ligação ativa à Internet, pode encontrar informações de contacto sobre a sua fatura de compra, guia de remessa, conta ou sobre o catálogo de produtos Dell.

### Passo

1. Para contactar a Dell sobre questões relacionadas com vendas, suporte técnico ou assistência ao cliente, faça o seguinte:
  - a. Aceda a <https://www.dell.com/support>.
  - b. Selecione o seu país ou região a partir da lista de seleção na parte inferior da página.
  - c. Clique em **Contactar Suporte** e selecione a ligação de suporte apropriada.
2. Para encontrar manuais e documentos, faça o seguinte:
  - a. Aceda a <https://www.dell.com/support>.
  - b. Clique em **Navegar em todos os produtos**.
  - c. Selecione a categoria apropriada de produtos e depois o produto pretendido.
  - d. Para ver ou transferir os manuais e documentos, clique no separador **Documentação** .  
Também pode aceder diretamente aos manuais e aos documentos sobre as Ferramentas de Possibilidade de Assistência a partir de <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.