

SupportAssist para PCs domésticos versão 3.10.3

Guia do usuário



Notas, avisos e advertências

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

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

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

Capítulo 1: Introdução.....	5
Principais recursos.....	5
Finalidade do documento.....	5
Público-alvo.....	5
Recursos novos e aprimorados.....	6
PCs compatíveis.....	6
Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell.....	6
Outras ofertas de serviço.....	8
Capítulo 2: Como começar com o SupportAssist para PCs domésticos.....	10
Requisitos mínimos do PC.....	10
Instalar o SupportAssist para PCs domésticos.....	10
Interface do usuário do SupportAssist.....	11
Alterar configuração de idioma.....	12
Criar um perfil SupportAssist.....	12
Criar uma Minha conta Dell.....	13
Conectar com uma conta de mídia social.....	13
Atualizar as informações de contato e envio.....	13
Usar um perfil diferente do SupportAssist.....	14
Configurar parâmetros de Internet.....	14
Varreduras e otimizações agendadas.....	14
Agendar varreduras e otimizações automáticas.....	14
Atualização manual do SupportAssist manualmente.....	15
Notificações.....	15
Notificações na interface do usuário do SupportAssist.....	15
Notificações na central de ações do Windows.....	16
Banners na página inicial do SupportAssist.....	18
Desativar notificações do SupportAssist.....	18
Desinstalar o SupportAssist.....	19
Capítulo 3: Visão geral de redefinição e reparo do sistema.....	20
Redefinir o PC para as configurações de fábrica.....	20
Reiniciar o PC e atualizar o sistema operacional.....	21
Definir as configurações de reparo do sistema.....	21
Reparar seu PC.....	22
Capítulo 4: Visão geral do Dell Migrate.....	23
Migrar dados de um PC antigo para um novo.....	24
Apague e redefina o PC antigo.....	25
Capítulo 5: Visão geral de drivers e downloads.....	26
Categorização de severidade das atualizações.....	26
Instalar atualizações de driver.....	26
Desinstalar atualizações de driver.....	27

Notificações no bloco Obter Drivers e Downloads.....	27
Capítulo 6: Verificação de hardware do PC.....	28
Executar uma varredura de um componente de hardware específico.....	28
Executar uma varredura rápida do hardware.....	29
Executar um teste de estresse.....	29
Capítulo 7: Otimização do PC.....	31
Limpar arquivos.....	31
Ajustar desempenho do PC.....	31
Otimizar rede.....	32
Remover vírus e malware.....	32
Remover programas potencialmente indesejados.....	32
Executar todas as varreduras e otimizações do PC.....	33
Capítulo 8: Visão geral do assistente virtual.....	35
Capítulo 9: Criando uma solicitação de suporte.....	36
Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura.....	36
Criar manualmente uma solicitação de suporte.....	37
Página de detalhes do problema.....	37
Página de resumo do problema.....	38
Peças que podem ser enviadas.....	38
Capítulo 10: Visão geral da solução de problemas.....	39
Capítulo 11: Visão geral do Histórico.....	40
Capítulo 12: Obter suporte.....	41
Enviar arquivos para o suporte técnico da Dell.....	42
Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell.....	42
Solução de problemas remota.....	42
Permitir a solução de problemas remota usando o RemoteAssist.....	42
Permitir a solução de problemas remota usando a ajuda remota.....	43
Capítulo 13: Fornecer feedback.....	44
Capítulo 14: Perguntas frequentes.....	45
Capítulo 15: Recursos do SupportAssist para PCs domésticos.....	49
Capítulo 16: Entrar em contato com a Dell.....	50

Introdução

O SupportAssist automatiza o suporte da Dell ao identificar preditiva e proativamente problemas de hardware e software no PC. O SupportAssist trata de problemas de desempenho e estabilidade do PC, previne ameaças de segurança, monitora e detecta falhas de hardware e automatiza o processo de engajamento com o Suporte Técnico da Dell. Dependendo do seu plano de serviço da Dell, o SupportAssist automatiza também a criação da solicitação de suporte para problemas detectados durante uma varredura. Para obter informações sobre as capacidades do SupportAssist para os diferentes planos de serviço, consulte [Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#) na página 6.

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

O SupportAssist permite que você otimize o PC removendo arquivos indesejados, otimizando as configurações de rede, ajustando o desempenho do PC e removendo vírus e malware. Ele também identifica atualizações de drivers disponíveis para o PC.

O SupportAssist coleta e envia com segurança as informações do PC requeridas para o Suporte Técnico da Dell. Essas informações coletadas permitem que a Dell forneça a você uma experiência de suporte aprimorada, eficiente e rápida.

O SupportAssist para PCs domésticos está em conformidade com as diretrizes de acessibilidade de conteúdo da Web (WCAG) 2.1 e pode ser usado com tecnologias auxiliares, como leitores de tela, lupas de tela e software de reconhecimento de voz.

NOTA: Não use o mouse do PC para navegar dentro da interface do usuário do SupportAssist ao usar as tecnologias auxiliares. Você deve navegar usando apenas o teclado do PC.

Principais recursos

- Detecção e notificação de problemas preditiva e proativa.
- Verificação manual ou automática de atualizações de driver disponíveis para o PC.
- Verificação manual ou automática do hardware do PC para identificar problemas.
- Criação automática de solicitação de suporte para um problema de hardware detectado no PC.
- Criação manual de solicitação de suporte para um problema no PC.
- Limpar arquivos temporários, otimizar a conectividade de rede, ajustar o desempenho do PC e remover vírus e malware.
- Reversão instantânea para um ponto no tempo anterior no seu PC para resolver problemas de inicialização ou qualquer outro problema de desempenho.
- Salve uma cópia de seus arquivos pessoais em sua unidade de disco rígido local ou em um dispositivo de armazenamento externo durante a redefinição do PC.
- Instale o sistema operacional de fábrica ou faça upgrade para o sistema operacional mais recente disponível para o seu PC.
- Permita que agentes de suporte técnico da Dell iniciem verificações de driver e hardware remotamente em seu PC para solucionar problemas.
- Transfira arquivos e configurações do PC antigo para seu novo PC Dell usando o serviço Dell Migrate.

NOTA: Os recursos do SupportAssist disponíveis para um PC variam dependendo do plano de serviços Dell do PC.

Finalidade do documento

Este documento traz informações sobre como usar o SupportAssist para PCs domésticos no Windows 10 RS4 de 64 bits e versões posteriores do sistema operacional.

Público-alvo

Este documento se destina a usuários que monitoram seus PCs usando o SupportAssist para PCs domésticos. Este documento também atende aos funcionários de organizações que não têm um administrador de TI e monitoram sozinhos seus PCs usando o SupportAssist.


Recursos novos e aprimorados

Correções de bugs

PCs compatíveis

O SupportAssist é compatível com os seguintes PCs Dell com Windows 10 RS4 de 64 bits e versões posteriores do sistema operacional:

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

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

Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell

O SupportAssist detecta e notifica de modo proativo e preditivo sobre os problemas de software e hardware que podem ocorrer no PC. Dependendo do seu plano de serviço da Dell, o SupportAssist automatiza e facilita o seu contato com o Suporte Técnico da Dell.

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


 **NOTA:** O DSS está disponível apenas para PCs XPS, Alienware, Inspiron e da série G nos Estados Unidos, com um plano de serviço básico ou expirado ativo.

Tabela 1. Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell

Recursos do SupportAssist	Descrição	Planos de serviço Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Suporte de software da Dell (DSS)
Programar verificações de hardware e software	Você pode programar verificações de hardware e software, dependendo da sua preferência. O SupportAssist faz verificações com base na programação.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Limpar os arquivos manualmente	Você pode apagar arquivos temporários, redundantes e outros arquivos indesejados do PC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Melhorar o desempenho do PC manualmente	Você pode ajustar as configurações de energia, arquivos de registro e alocações de memória para melhorar o desempenho do PC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Otimizar a conectividade de	Você pode otimizar a conectividade de	✓	✓	✓	✓	✓	✓

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

Recursos do SupportAssist	Descrição	Planos de serviço Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Suporte de software da Dell (DSS)
rede manualmente	rede, ajustando as configurações para ter uma rede eficiente e confiável.						
Solucionar problemas manualmente	Você pode corrigir problemas comuns do PC usando as instruções passo a passo e os tutoriais em vídeo que estão disponíveis na página de solução de problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fazer varredura e atualizar drivers manualmente	Você pode fazer a varredura e instalar as atualizações de drivers que estão disponíveis para o PC manualmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fazer autodespacho de peças através de varreduras manuais	Se for detectado um problema para peças em garantia durante a varredura manual, será solicitado que você confirme o seu endereço de envio para o despacho da peça de reposição.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Fazer autodespacho de peças através de varreduras automáticas	Se for detectado um problema para peças em garantia durante a varredura automatizada, será solicitado que você confirme o seu endereço de envio para o despacho da peça de reposição.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Solicitar assistência no local para a substituição de uma peça auto-substituível ¹	Você pode solicitar a visita de um técnico de serviço para substituir uma peça auto-substituível no seu local.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Criação de solicitação de suporte automatizada	Se for detectado um problema durante uma varredura programada, uma solicitação de suporte será criada automaticamente e um agente do Suporte técnico da Dell entrará em contato com você para resolver a questão.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Criar manualmente	Você pode criar manualmente uma	✗	✓	✓	✓	✓	✓

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

Recursos do SupportAssist	Descrição	Planos de serviço Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Suporte de software da Dell (DSS)
uma solicitação de suporte	solicitação de suporte se um problema não for detectado pelo SupportAssist.						
Remover vírus e malware manualmente ²	Isolar, remover e restaurar os arquivos corrompidos por vírus e malware para manter seu PC seguro.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Deteção de problemas preditiva e criação de uma solicitação de suporte para prevenção contra falhas ³	Se for identificada uma possível falha na peça, um alerta é enviado para você. O SupportAssist abre uma solicitação de suporte, e o agente do suporte técnico da Dell entra em contato com você para enviar a peça de reposição.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Notificar problemas de otimização do PC detectados nas varreduras programadas	Será exibida uma notificação na central de ações do Windows sobre problemas de otimização do PC detectados durante varreduras agendadas.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Otimizações de PC automatizadas ³	O SupportAssist otimiza automaticamente o PC durante varreduras automatizadas.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Especifique o horário de contato de preferência ⁴	Você pode fornecer o seu horário de contato de preferência. Um agente do Suporte Técnico da Dell entrará em contato com você apenas nos horários especificados.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 A assistência no local para a substituição de peça auto-substituível está disponível apenas em algumas regiões.

2 O recurso de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões como, por exemplo, a China.

3 A deteção de falha de análise preditiva inclui discos rígidos, unidades de estado sólido, baterias, dissipadores térmicos e ventiladores de desktop.

4 O horário de contato preferencial pode ser fornecido apenas por clientes nos EUA ou no Canadá.

Outras ofertas de serviço

Juntamente com os recursos do SupportAssist existentes, você pode adquirir ofertas de serviço adicionais para seu PC.

A tabela a seguir descreve as ofertas de serviço que você pode adquirir para seu PC:

Tabela 2. Outras ofertas de serviço

Oferta de serviço	Descrição	Disponibilidade
Suporte de software da Dell (DSS)	Ative otimizações automatizadas de software e recursos de remoção de vírus e malware em um PC com plano de serviço básico ou expirado. Para obter mais informações sobre os recursos do SupportAssist disponíveis para DSS, consulte Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell na página 6.	Disponível para PCs XPS, Alienware, Inspiron e da série G nos EUA. com um plano de serviço básico ou expirado ativo.
Dell Migrate	Migre com segurança seus dados pessoais para o PC novo a partir de qualquer PC que esteja executando o sistema operacional Windows. Depois de migrar seus dados, você pode apagar e redefinir o PC antigo antes de vender, presentear ou comercializar esse PC. i NOTA: Neste documento, o termo dados se refere aos arquivos e configurações que você deseja migrar. O termo PC antigo refere-se ao PC a partir do qual seus dados são migrados e PC novo refere-se ao computador Dell para o qual seus dados serão migrados.	Disponível para PCs Inspiron, série G, XPS e Alienware em determinadas regiões. Para obter a lista das regiões compatíveis, consulte a seção Localidades compatíveis no <i>Guia do usuário do Dell Migrate</i> , disponível na página de documentação do Dell Data Assistant .


Como começar com o SupportAssist para PCs domésticos

O SupportAssist está pré-instalado em todos os PCs fornecidos pela fábrica da Dell. Se o SupportAssist não estiver pré-instalado, siga as instruções desta seção para instalar, configurar e usar o SupportAssist.

Requisitos mínimos do PC

A tabela a seguir lista os requisitos mínimos do PC para instalação e uso do SupportAssist.

Tabela 3. Requisitos mínimos do PC

Particulares	Requisitos
Sistema operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 e posteriores (somente 64 bits) • Microsoft Windows 11
Software	Microsoft .NET Framework 4.7.2  NOTA: Se você não tiver o Microsoft .NET Framework 4.7.2, o SupportAssist instalará a versão mais recente do Microsoft .NET Framework no PC.
Navegador da Web	Microsoft Edge ou Internet Explorer 10 ou posterior
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Memória (RAM) — 2 GB para Windows 10 e 4 GB para Windows 11 • Espaço livre no disco rígido — 1 GB
Rede	Conectividade com a Internet
Portas	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 — para abrir a interface do usuário do SupportAssist • 9012 — para a comunicação com o serviço Dell SupportAssist • 8883, 8884, 8885 ou 8886 — para a comunicação com o site de suporte Dell • 28283 — para emparelhar o computador Dell com qualquer outro PC para migração de dados • 28100–28700 — para migrar os dados de qualquer PC para seu PC Dell O PC deve poder se conectar aos seguintes destinos: <ul style="list-style-type: none"> • https://saservices.dell.com • https://apidp.dell.com • https://apigtwb2cnp.us.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://tdm.dell.com • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com • https://www.dell.com • https://dl.dell.com • http://content.dellsupportcenter.com


Instalar o SupportAssist para PCs domésticos

Por padrão, o SupportAssist está instalado em todos os PCs fornecidos pela fábrica da Dell. Se o SupportAssist não estiver instalado no PC, você pode fazer download e instalar manualmente o SupportAssist.

Pré-requisitos

- O PC deve atender aos requisitos mínimos do PC para instalar e usar o SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos do PC](#) na página 10.
- Você precisa estar conectado como administrador.

Etapas

1. Vá para www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Clique em **Baixar arquivo**.
O arquivo SupportAssistInstaller.exe é baixado.
3. Clique duas vezes no arquivo SupportAssistInstaller.exe.
O progresso da instalação é exibido na janela do programa de instalação do **SupportAssist** e um atalho é criado na área de trabalho após a instalação.
 **NOTA:** Em PCs com número da compilação do sistema operacional maior ou igual a 16299, o atalho não é criado.
4. Clique em **Iniciar**.
A interface do usuário do SupportAssist para PCs domésticos é exibida.

Interface do usuário do SupportAssist

A interface do usuário do SupportAssist contém as seguintes páginas:


- Página principal
- [Como solucionar problemas](#)
- [Histórico](#)
- [Obter suporte](#)

Quando você abre o SupportAssist pela primeira vez ou não realizou nenhuma varredura ou otimização, a exibição padrão da página **Inicial** é exibida. Clique em **Iniciar agora** para iniciar todas as varreduras e otimizações.


Se você tiver executado varreduras ou otimizações anteriormente, os detalhes a seguir serão exibidos na **Página inicial** e na página **Histórico**:

- Quantidade de espaço da unidade de disco rígido recuperado
- Número de atualizações de driver instaladas ou número de atualizações de driver disponíveis
- Número de arquivos otimizados
- Número de vírus e malwares removidos

O plano de serviço Dell atual de seu PC e outro plano de serviço aplicável a seu PC também são exibidos. Quando você clicar no plano de serviço atual, os serviços incluídos nesse plano de serviço serão exibidos. Quando você clicar em qualquer outro plano de serviço aplicável, uma opção para fazer upgrade de seu plano de serviço será exibida.

Para executar uma varredura ou otimização, clique na . Dependendo do plano de serviço do PC, os seguintes blocos serão exibidos. Para obter informações sobre as capacidades do SupportAssist para os diferentes planos de serviço, consulte [Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#) na página 6.

- **Obter drivers e downloads**
- **Verificar hardware**
- **Limpar arquivos**
- **Ajustar desempenho**
- **Otimizar rede**
- **Remover vírus e malware**

 **NOTA:** Se um problema de hardware crítico for detectado no PC, todos os blocos de otimização do PC serão desabilitados até que você crie uma solicitação de suporte.

 **NOTA:** Se você não tiver direitos de administrador no PC, somente o bloco **Varredura de hardware** é habilitado.

Se houver quaisquer outras ofertas de serviço de Dell aplicáveis para o seu PC, o link para analisar, comprar ou usá-las será exibido no painel inferior. Para obter mais informações sobre as ofertas de serviços Dell, consulte [Outras ofertas de serviço](#) na página 8.

Quando você passa o mouse sobre a etiqueta de serviço, o número do modelo e os seguintes detalhes são exibidos:

- **Detalhes da garantia** — plano e ofertas de serviço aplicáveis ao PC, sua data de início e data de expiração.
- **Etiqueta de serviço** — identificador exclusivo do PC. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.


- **Código de serviço expresso** — sequência numérica que pode ser usada durante o suporte telefônico automatizado, por exemplo, 987-674-723-2.
- **Memória** — quantidade de RAM instalada no PC, por exemplo, 16 GB.
- **Processador** — tipo de processador instalado no PC, por exemplo, Intel Core i5 6200U.
- **Sistema operacional** — sistema operacional instalado no PC, por exemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

Alterar configuração de idioma

Sobre esta tarefa

O SupportAssist está disponível em 24 idiomas. Por padrão, o SupportAssist é definido como o mesmo idioma que o do sistema operacional. Você pode alterar o idioma de acordo com a sua preferência.

Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique no ícone de configurações e em **Selecionar idioma**. A lista de idiomas será exibida.
2. Selecione seu idioma de preferência.
3. Clique em **Sim** para reiniciar o SupportAssist no idioma selecionado.
 - O SupportAssist será reiniciado no idioma selecionado e um  será exibido ao lado do idioma selecionado.

Criar um perfil SupportAssist


Pré-requisitos


Você precisa estar conectado como administrador.

Sobre esta tarefa

Um perfil no SupportAssist permite que você receba os recursos de suporte automatizado disponíveis, com base no plano de serviço do PC. Você pode criar um perfil do SupportAssist usando a Minha Conta Dell ou sua conta na mídia social.

Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique em **Perfil** e clique em **Perfil completo**.
 - Se você não aceitou os termos e condições do SupportAssist, uma mensagem será exibida. Clique no link **Ler os termos e condições do SupportAssist**, aceite os termos e condições, clique em **Salvar** e, em seguida, tente novamente.
 - Se o SupportAssist não for capaz de se conectar à Internet, uma mensagem será exibida. Clique nos links de solução de problemas exibidos abaixo da mensagem de erro para corrigir o problema e tentar novamente.
2. Na página de **login** da Minha conta Dell, execute uma das seguintes etapas:
 - Se você já tiver um Dell My Account e quiser fazer login usando um passcode de uso único, realize as seguintes etapas:
 - a. Ative o botão de alternância **Enviar por e-mail um passcode de uso único**.
 - b. Digite o endereço de e-mail e clique em **Enviar passcode** para receber um passcode em seu endereço de e-mail.
 - c. Digite o passcode e clique em **Entrar**.
 - Se você já tem uma Minha Conta da Dell, digite as credenciais da Minha Conta da Dell e, em seguida, clique em **Fazer login**.
 - Se você não possui uma Minha conta Dell, crie uma conta para conectar-se. Consulte [Criar uma Minha conta Dell](#) na página 13.
 - Conecte-se com sua conta de mídia social. Consulte [Conectar com uma conta de mídia social](#) na página 13.
3. Na página **Contato e endereço de envio**, digite suas informações de contato e os detalhes de envio.
4. Selecione o método e o horário de contato de sua preferência.
 -  **NOTA:** A opção de horário de contato de preferência é aplicável apenas para PCs com um plano de serviço Premium Support ou Premium Support Plus ativo nos EUA, ou no Canadá.
5. Para adicionar um contato secundário, selecione **Adicionar contato secundário** e digite os detalhes.
6. Se você não quiser que o SupportAssist crie automaticamente uma solicitação de suporte, desmarque **Criar automaticamente solicitações de suporte**.

 **NOTA:** O recurso de criação automática de solicitação de suporte está disponível e habilitado apenas para PCs com um plano de serviço ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support ou Premium Support Plus ativo.


7. Clique em **Concluído**.
 - Se os detalhes de envio forem inválidos, será exibida uma mensagem para atualizar os detalhes. Clique em **Atualizar e concluir** para atualizar os detalhes.
 - Se os detalhes de envio forem válidos, o nome e sobrenome serão exibidos no canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist.

Criar uma Minha conta Dell

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Etapas

1. Na seção **Criar uma conta** da página de **Login** da Minha conta Dell, digite o nome, o sobrenome, o endereço de e-mail e a senha.
 -  **NOTA:** A senha deve incluir uma letra maiúscula, uma letra minúscula e um número. O comprimento da senha deve estar dentro de 8-12 caracteres.
2. Digite a senha novamente.
3. Clique em **Criar conta**.
A Minha conta Dell será criada, e você será conectado ao SupportAssist.

Conectar com uma conta de mídia social

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado como administrador.
- Você precisa ter uma conta válida em qualquer uma das seguintes plataformas de mídia social:
 - Google Plus
 - Facebook

Etapas

1. Na página de **Login** da Minha conta Dell, clique no ícone da mídia social desejada.
2. Na página de login da mídia social correspondente, digite o nome de usuário ou endereço de e-mail e a senha nos campos apropriados.
3. Clique em **Conectar**.
A Minha conta Dell é criada com as credenciais que você inseriu para se conectar à conta de mídia social.

Atualizar as informações de contato e envio

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique no **nome de usuário** e em **Detalhes do perfil**.
A página de **Contato e envio** é exibida.
2. Atualize os detalhes necessários e clique em **Concluído**.
 - Se os detalhes de envio forem inválidos, será exibida uma mensagem para atualizar os detalhes. Clique em **Atualizar e concluir** para atualizar os detalhes.
 - Se os detalhes de envio forem válidos, a página **Inicial** será exibida.

Usar um perfil diferente do SupportAssist

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique no *nome de usuário* e em **Usar um perfil diferente**.
2. Clique em **Continuar**.
O perfil atual é desativado, o acesso às informações de contato e os detalhes de envio salvos são removidos e a página **Inicial** é exibida. Um link para criar um perfil é exibido no canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist. Consulte [Criar um perfil SupportAssist](#) na página 12.

Configurar parâmetros de Internet


Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Sobre esta tarefa

Seu PC precisa ser conectado a uma conexão de Internet ativa para experimentar as capacidades de suporte automatizado do SupportAssist. Você pode configurar o SupportAssist para se conectar à Internet diretamente ou por meio de um servidor proxy.

Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique no ícone de configurações, clique em **Configurações**, e, em seguida, clique em **Internet**.
2. Se o SupportAssist puder se conectar diretamente à Internet, selecione **Conectar-se diretamente**.
3. Se o SupportAssist precisar se conectar à Internet usando uma rede proxy, execute as seguintes etapas:
 - a. Selecione **Conectar usando proxy**.
Os campos de configurações de proxy serão exibidos.
 - b. Digite os detalhes de endereço, número de porta, nome de usuário e senha.
 **NOTA:** Você pode inserir no máximo cinco dígitos para o número da porta.
4. Clique em **Salvar**.
As configurações de Internet são configuradas e a página **Inicial** é exibida.

Varreduras e otimizações agendadas

Por padrão, o SupportAssist faz a varredura no PC para detectar problemas de hardware, atualizações de driver e as otimizações requeridas. A frequência padrão das verificações depende do plano de serviço do PC.

Se for detectado um problema de hardware, uma atualização de driver urgente ou um vírus ou malware durante a varredura, será exibida uma notificação. O tipo de notificação depende do sistema operacional instalado no seu PC. Se o PC tiver um plano de serviço ProSupport Plus ou Premium Support Plus ativo, o SupportAssist otimizará o PC automaticamente após a varredura.

Agendar varreduras e otimizações automáticas

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Sobre esta tarefa

Por padrão, o SupportAssist faz a varredura no PC para detectar problemas de hardware, atualizações de driver e as otimizações requeridas. A frequência padrão das verificações depende do plano de serviço do PC. Se for detectado um problema de hardware, uma

atualização de driver urgente ou um vírus ou malware durante a varredura, será exibida uma notificação. O tipo de notificação depende do sistema operacional instalado no seu PC. Se o PC tiver um plano de serviço ProSupport Plus ou Premium Support Plus ativo, o SupportAssist otimizará o PC automaticamente após a varredura. Você pode selecionar a preferência de hora, frequência e dia em que você deseja que o SupportAssist examine o PC.

Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique no ícone de configurações, clique em **Configurações** e clique em **Agendar varreduras e otimizações**.
2. Certifique-se de que a caixa de seleção **Ativar verificações e otimizações automáticas do sistema** esteja marcada.
3. Selecione a hora, a frequência e o dia em que você deseja executar a varredura. A data da próxima varredura de hardware agendada é exibida.
4. Clique em **Salvar**. As varreduras e otimizações automáticas são agendadas e a página **Inicial** é exibida.

Atualização manual do SupportAssist manualmente

Pré-requisitos



- Você precisa estar conectado como administrador.
- Você deve ter criado um perfil do SupportAssist. Consulte [Criar um perfil SupportAssist](#) na página 12.

Sobre esta tarefa

A atualização do SupportAssist disponibiliza os recursos mais recentes do SupportAssist em seu PC. Se uma versão mais recente estiver disponível, o SupportAssist faz a atualização automaticamente para a nova versão. Se necessário, você também pode verificar manualmente e atualizar o SupportAssist.

 **NOTA:** As atualizações do SupportAssist não estão disponíveis para PCs que executam o sistema operacional Windows 7.

Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique no ícone de configurações e, depois, em **Sobre**. O SupportAssist verifica automaticamente se uma versão mais recente do SupportAssist está disponível.
 - Se nenhuma atualização estiver disponível, é exibido um  e uma mensagem indicando que a versão mais recente do SupportAssist está instalada.
 - Se uma versão mais recente do SupportAssist estiver disponível, serão exibidos os links  e **Atualizar agora**.
2. Clique em **Atualizar Agora**.

Resultados

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

Notificações

Por padrão, o SupportAssist exibe notificações sobre problemas de software e hardware, atualizações de driver, solicitações de suporte em aberto, plano de serviço e assim por diante.

Notificações na interface do usuário do SupportAssist

A tabela a seguir fornece um resumo das notificações que são exibidas quando você abre o SupportAssist:

Tabela 4. Notificações na interface do usuário do SupportAssist

Cenário	Ação
Não foi criado um perfil do SupportAssist.	<ul style="list-style-type: none"> • Clique em Preencher Perfil para criar um perfil do SupportAssist. Consulte Criar um perfil SupportAssist na página 12. • Clique em Lembre-me mais tarde para visualizar a notificação quando reabrir a janela do SupportAssist após 24 horas. • Clique em Nunca Lembre-Me para que o SupportAssist pare de exibir a notificação novamente.
O suporte técnico da Dell ainda está trabalhando em sua solicitação de suporte.	<ul style="list-style-type: none"> • Clique em Verificar status on-line para visualizar o status da solicitação de suporte on-line. • Clique em Ignorar para ocultar a notificação.
Você não otimizou seu PC nos últimos 28 dias.	<ul style="list-style-type: none"> • Clique em Executar tudo para executar todas as varreduras e as otimizações no PC. • Clique em Lembre-me mais tarde para visualizar a notificação quando reabrir a janela do SupportAssist após 24 horas. • Clique em Cancelar para ocultar a notificação.
Seu plano de serviço do PC está prestes a expirar ou expirou.	<ul style="list-style-type: none"> • Clique em Renovar para renovar o plano de serviço do PC. • Clique em Lembre-me mais tarde para visualizar a notificação quando reabrir a janela do SupportAssist após 24 horas. • Clique em Nunca Lembre-Me para que o SupportAssist pare de exibir a notificação novamente.
O plano de serviço do PC foi renovado.	Clique em Ok para ocultar a notificação.
O SupportAssist OS Recovery está habilitado para seu PC.	<ul style="list-style-type: none"> • Clique em Ok, entendido para que o SupportAssist pare de exibir a notificação novamente. • Clique em Conte-me mais para ver o <i>Guia do usuário do SupportAssist OS Recovery</i>.
<p>Seu PC está qualificado para o plano de serviço Dell Software Support (DSS) e o SupportAssist detectou arquivos redundantes, problemas de conectividade de rede ou vírus ou malware em seu PC.</p> <p>i NOTA: O plano de serviço do DSS está disponível para PCs XPS, Alienware, Inspiron e da série G nos Estados Unidos. com um plano de serviço básico ou expirado ativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clique em Saber mais para obter mais informações sobre o plano de serviço do Suporte de software da Dell. • Clique em Lembre-me mais tarde se quiser que o SupportAssist o notifique sobre o plano de serviço mais tarde. • Clique em Ignorar para que o SupportAssist não exiba a notificação novamente.

Notificações na central de ações do Windows

O SupportAssist exibe notificações na central de ações do Windows. A tabela a seguir faz um resumo dos diferentes tipos de notificações que o SupportAssist exibe na central de ações do Windows.

i **NOTA:** As notificações na central de ações do Windows não são exibidas em PCs com status de garantia desconhecido.

Tabela 5. Notificações na central de ações do Windows

Cenário	Ação
Na interface do usuário do Dell Data Assistant, você adiou apagar o PC antigo depois de migrar seus dados para o PC novo.	Clique na notificação para abrir o Dell Data Assistant ou adiar a notificação.
Na interface do usuário do SupportAssist, você adiou apagar o PC antigo depois de migrar seus dados para o PC novo.	Clique na notificação para abrir o SupportAssist.
Durante uma varredura agendada, uma atualização de driver urgente é detectada.	Clique na notificação para ver a página de detalhes do driver. Para obter as instruções sobre como instalar as atualizações de driver, consulte Instalar atualizações de driver na página 26.

Tabela 5. Notificações na central de ações do Windows (continuação)



Cenário	Ação
<p>É necessário criar uma solicitação de suporte para um problema detectado durante uma varredura iniciada manualmente ou agendada.</p>	<p>Para uma unidade de disco rígido, SSD, bateria, teclado, RAM, mouse, unidade óptica ou placa de vídeo, execute uma das seguintes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clique em Conte-me mais para visualizar os detalhes do problema e criar uma solicitação de suporte. ● Clique em Lembre-me amanhã para visualizar a notificação posteriormente. <p>Para outros componentes, execute uma das seguintes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clique na notificação para visualizar os detalhes do problema. ● Clique em Lembre-me amanhã para visualizar a notificação posteriormente.
<p>Um componente de hardware deve ser substituído para um problema detectado durante uma verificação iniciada manualmente ou programada.</p>	<p>Para uma unidade de disco rígido, SSD, bateria, teclado, RAM, mouse, unidade óptica ou placa de vídeo, execute uma das seguintes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clique em Substituir hardware para visualizar os detalhes do problema e criar uma solicitação de suporte. ● Clique em Lembre-me amanhã para visualizar a notificação posteriormente. <p>Para outros componentes ou se seu plano de serviço tiver expirado, execute uma das seguintes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clique em Conte-me mais para visualizar os detalhes do problema. ● Clique em Lembre-me amanhã para visualizar a notificação posteriormente.
<p>Uma solicitação de suporte é criada automaticamente para um problema de hardware detectado durante uma varredura iniciada manualmente ou agendada.</p>	<p>Nenhuma ação necessária</p>
<p>Programas potencialmente indesejados (PUPs) são detectados durante uma varredura iniciada manualmente ou agendada.</p>	<p>Clique na notificação para revisar e remover os PUPs que foram detectados pela varredura. Para obter instruções sobre como remover os PUPs, consulte Remover programas potencialmente indesejados na página 32.</p>
<p>Vírus ou malware são detectados durante uma varredura iniciada manualmente ou agendada.</p>	<p>Clique na notificação para ver os detalhes dos vírus ou malwares que foram detectados durante a varredura.</p>
<p>O plano de serviço do PC está prestes a expirar ou expirou.</p>	<p>Clique na notificação para abrir o SupportAssist. Um link para renovar o plano de serviço é exibido na interface do usuário do SupportAssist.</p>
<p>O status da solicitação de suporte criada para seu PC foi atualizado recentemente.</p> <p> NOTA: Uma notificação não será exibida quando a solicitação de suporte for fechada.</p>	<p>Clique na notificação para abrir o SupportAssist e visualizar o status da solicitação de suporte on-line.</p>
<p>O SupportAssist OS Recovery cria o primeiro ponto de restauração no seu PC.</p>	<p>Clique na notificação para visualizar a opção de reparo do sistema na página Solução de problemas.</p>
<p>Se seu sistema for elegível para o plano de serviço do Suporte de software da Dell (DSS) e o SupportAssist detectar arquivos redundantes, problemas de conectividade de rede, vírus ou malware durante uma varredura.</p> <p> NOTA: O plano de serviço do DSS está disponível para PCs XPS, Alienware, Inspiron e da série G nos Estados Unidos. com um plano de serviço básico ou expirado ativo.</p>	<p>Clique na notificação para abrir o SupportAssist.</p>
<p>Seu PC tem um plano de serviço Premium Support Plus ativo e o SupportAssist automaticamente digitalizado e otimizado no PC.</p>	<p>Clique na notificação para abrir o SupportAssist.</p>

Tabela 5. Notificações na central de ações do Windows (continuação)

Cenário	Ação
Um agente de suporte técnico iniciou uma sessão para verificar e instalar remotamente as atualizações de driver ou verificar se há problemas de hardware no PC.	Clique em OK para visualizar a página Dell RemoteActions Terms & Conditions . i NOTA: Se uma sessão remota tiver sido realizada durante as últimas duas horas, os termos e condições não serão exibidos e o agente de suporte técnico poderá iniciar as verificações automaticamente. i NOTA: Se assistente de foco do Windows estiver ativado no PC, a notificação não será exibida.

Banners na página inicial do SupportAssist

Quando o plano de serviço do PC estiver próximo do vencimento ou tiver vencido:

- Uma notificação será exibida na interface do usuário do SupportAssist.
- Uma notificação será exibida na central de ações do Windows.
- Um banner será exibido na página **Início** do SupportAssist.

Você pode renovar ou fazer upgrade do plano de serviço utilizando os links fornecidos na notificação ou no banner. Para obter informações sobre as notificações exibidas na interface do usuário do SupportAssist, consulte [Notificações na interface do usuário do SupportAssist](#) na página 15. Para obter informações sobre as notificações exibidas na central de ações do Windows, consulte [Notificações na central de ações do Windows](#) na página 16.

A tabela a seguir descreve os banners exibidos na página **Início**:

Tabela 6. Banners na página inicial do SupportAssist

Cenário	Ação
Se você comprou o serviço Dell Migrate e não migrar seus arquivos e configurações dentro de 90 dias.	Clique em Sim para acessar a página inicial do Dell Migrate.
Você não fez login como administrador no PC em que o serviço Dell Migrate está ativado.	Faça login como administrador para migrar seus arquivos e configurações.
De 0 a 60 dias antes de o plano de serviço expirar.	Clique em Renovar para renovar o plano de serviço on-line.
O plano de serviço expirou e está dentro do período de renovação.	Clique em Renovar para renovar o plano de serviço on-line.
O plano de serviço expirou e não está dentro do período de renovação.	Clique em Entrar em contato com a Dell para estender ou atualizar o plano de serviço.

i **NOTA:** O recurso de renovação do plano de serviço on-line está disponível apenas nos EUA.

Desativar notificações do SupportAssist

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Sobre esta tarefa

Você pode desativar a exibição de notificações do SupportAssist no PC. No entanto, o SupportAssist ainda exibe notificações sobre problemas de hardware e atualizações urgentes de driver detectados por uma varredura, mesmo que você desative as notificações.

Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique no ícone de configurações, clique em **Configurações**, e, em seguida, clique em **Notificações**.

2. Desmarque a caixa de seleção **Desejo receber notificações sobre problemas de software e hardware, atualizações de driver, solicitações de suporte e outros alertas para o meu PC** e clique em **Salvar**.

As notificações do SupportAssist são desativadas, e a página **Inicial** é exibida.

Desinstalar o SupportAssist

Pré-requisitos

A interface do usuário do SupportAssist não deve estar aberta no PC.

Etapas

1. Vá para **Painel de controle > Programas > Programas e Recursos**.
A página **Desinstalar ou alterar um programa** será exibida.
2. Clique com o botão direito em **Dell SupportAssist** e clique em **Desinstalar**.
3. Quando for solicitado que você confirme a desinstalação, clique em **Sim**.

Resultados

O Dell SupportAssist é desinstalado.

Visão geral de redefinição e reparo do sistema

O SupportAssist OS Recovery permite que você redefina ou repare o PC. Você pode chamar o SupportAssist OS Recovery na interface do usuário do SupportAssist para PCs domésticos.

Redefinição do sistema

O recurso de reinicialização do sistema permite que você redefina o sistema operacional do seu computador. Você pode redefinir o sistema operacional para o estado de fábrica ou instalar a versão mais recente do sistema operacional. Dependendo do estado do PC, as seguintes opções podem estar disponíveis:

- Redefinir para as configurações de fábrica — instale a imagem de fábrica em seu PC para redefinir o sistema operacional para o estado em que se encontrava quando o computador foi enviado da fábrica Dell.
- Redefinir e atualizar — faça download e instale o sistema operacional mais recente em seu PC juntamente com os drivers e aplicativos críticos.

⚠ CUIDADO: O processo de redefinição exclui permanentemente todos os dados do disco rígido e desinstala todos os programas ou drivers que foram instalados no PC. É recomendável que você faça o backup dos dados antes de executar uma redefinição do sistema.

i NOTA: Se o SupportAssist não conseguir detectar a imagem de fábrica que foi instalada no seu PC, apenas a opção **Redefinir e atualizar** será exibida.

i NOTA: O recurso para redefinir o PC usando a opção de redefinição e atualização só é compatível com alguns sistemas. Para obter a lista de sistemas em que esse recurso é compatível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação do [Dell SupportAssist OS Recovery](#).

Reparo do sistema

O recurso de reparo do sistema permite que você reverta imediatamente para um point-in-time anterior no seu PC para resolver problemas de inicialização ou qualquer outro problema de desempenho. Esse recurso é ativado automaticamente em PCs com pelo menos 50 GB de espaço livre no disco rígido e onde o SupportAssist OS Recovery está disponível. Se o PC tiver menos de 50 GB de espaço livre no disco rígido, você poderá habilitar manualmente o recurso no SupportAssist ou nas configurações do painel de controle do sistema operacional.

i NOTA: Se um problema de hardware crítico for detectado no PC, o recurso de reparo do sistema será desabilitado até que você crie uma solicitação de suporte.

Esse recurso ajuda você a restaurar instantaneamente o PC para um ponto no tempo anterior. A restauração do PC pode ajudar na solução de problemas causados por infecções de vírus ou malware, corrupção do registro, corrupção de arquivos do sistema, problemas com patches do sistema operacional ou drivers.

i NOTA: Esse recurso não protege completamente os arquivos de programa. Os aplicativos não Dell que estão instalados no PC podem ser removidos quando o PC for restaurado para um ponto de restauração anterior.

Redefinir o PC para as configurações de fábrica

Pré-requisitos

- Você precisa ter direitos de administrador no PC.
- O PC precisa estar conectado a uma tomada elétrica.

Sobre esta tarefa

A opção **Restaurar para configurações de fábrica** redefine o sistema operacional e os aplicativos padrão para o estado em que se encontravam quando o computador foi enviado da fábrica da Dell.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e vá para **Solução de problemas > Apagar tudo e redefinir meu computador para seu estado original** e, em seguida, clique em **Redefinir meu PC**.
2. Clique em **Sim, reinicializar**.
O computador é reiniciado, e a interface do usuário do SupportAssist OS Recovery é exibida.

Próximas etapas

Execute as etapas exibidas na seção **Redefinir o computador para o estado de fábrica**, no *Guia do Usuário do Dell SupportAssist OS Recovery*, disponível na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

Reiniciar o PC e atualizar o sistema operacional

Pré-requisitos

- O PC precisa estar conectado a uma tomada elétrica.
- Seu PC precisa ter uma conexão ativa com a Internet.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e vá para **Solução de problemas > Apagar tudo e redefinir meu computador para seu estado original** e, em seguida, clique em **Redefinir meu PC**.
2. Clique em **Sim, reinicializar**.
O computador é reiniciado, e a interface do usuário do SupportAssist OS Recovery é exibida.

Próximas etapas

Execute as etapas exibidas na seção **Reconfigurar o computador e atualizar o sistema operacional** no *Guia do Usuário do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).


Definir as configurações de reparo do sistema

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Definir as configurações de reparo do sistema permite que você selecione a quantidade de espaço em disco que você deseja alocar para armazenar os backups de reparo do sistema.

 **NOTA:** Se a quantidade de espaço livre no disco rígido disponível no seu computador for inferior a 12 GB, os novos backups de reparo do sistema não serão criados.

Etapas

1. Abra o SupportAssist, clique no ícone configurações e, em seguida, clique em **Configurações**.
2. Clique em **Reparo do sistema**.
As configurações de reparo do sistema são exibidas.
3. Selecione a quantidade de espaço no disco rígido que você deseja alocar para armazenar snapshots de reparo do sistema, por exemplo, 15 GB.
4. Clique em **Salvar**.

Reparar seu PC

Sobre esta tarefa

O recurso de reparo do sistema permite diagnosticar e solucionar problemas comuns que podem ocorrer antes que o computador seja inicializado no sistema operacional. Ele verifica e corrige a tabela de partição, o arquivo de inicialização e a integridade do sistema operacional Windows.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e vá para **Solução de problemas > Restaurar meu PC com o reparo do sistema** e, em seguida, clique em **Iniciar reparo do sistema**.
2. Clique em **Sim, reiniciar**.
O computador é reiniciado, e a interface do usuário do SupportAssist OS Recovery é exibida.
 - Se o problema tiver sido corrigido com sucesso, o status **Tudo voltou ao normal** será exibido. Clique em **CONCLUÍDO**.
 - Se o problema não puder ser corrigido ou se o reparo não for bem-sucedido, uma mensagem de erro será exibida. Clique em **REDEFINIR OPÇÕES** para redefinir o sistema operacional do seu PC. Consulte [Visão geral de redefinição e reparo do sistema](#) na página 20.

Visão geral do Dell Migrate

O Dell Migrate é um serviço sob demanda que permite migrar com segurança arquivos e configurações pessoais para o PC Dell de qualquer outro PC que esteja executando o sistema operacional Windows 8.1 ou posterior. Depois de migrar seus dados, você pode apagar e redefinir o PC antigo antes de vender, presentear ou comercializar esse PC. Para comprar o serviço Dell Migrate para o PC, acesse <https://www.dell.com/Migrate>.

O serviço Migrate está disponível apenas para PCs Inspiron, série G, XPS e Alienware em determinadas regiões. Para obter a lista das regiões compatíveis, consulte a seção **Localidades compatíveis** no *Guia do usuário do Dell Migrate*, disponível na página de documentação do *Dell Data Assistant*.

Neste documento, o termo dados se refere aos arquivos e configurações que você deseja migrar. O termo PC antigo refere-se ao PC a partir do qual seus dados são migrados e PC novo refere-se ao computador Dell para o qual seus dados serão migrados.

O Dell Migrate permite migrar arquivos pessoais, como documentos, fotos, músicas, vídeos e assim por diante. A tabela a seguir lista as configurações que podem ser migradas:

Tabela 7. Configurações que podem ser migradas usando o Dell Migrate

Tipo	Configurações
Data e hora	<ul style="list-style-type: none"> ● Calendário e relógios adicionais ● Localidade do usuário
Personalização	<ul style="list-style-type: none"> ● Segundo plano ● Opções do explorador de arquivos <ul style="list-style-type: none"> ○ Disposições gerais ○ Exibições de pasta ○ Avançados ● Barra de tarefas ● Cores
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> ● Telefone e modem ● Opções e contas de fax
Marcadores	<ul style="list-style-type: none"> ● Favoritos no Internet Explorer ● Marcadores salvos no Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge versão 79 ou posterior
Controle do usuário	<ul style="list-style-type: none"> ● Propriedades do mouse <ul style="list-style-type: none"> ○ Botões primários e secundários ○ Esquemas de ponteiro ● Teclado <ul style="list-style-type: none"> ○ Atraso de repetição de caracteres ○ Taxa de repetição de caracteres ○ Taxa de intermitência do cursor ● Som do PC <ul style="list-style-type: none"> ○ Reprodução ○ Comunicações ○ Tema sonoro ● Jogos
Capacidade	<ul style="list-style-type: none"> ● Alto contraste ● Lupa ● Filtros de cor ● Teclas de alternância, teclas de aderência e filtragem de configurações de teclas para o teclado.

Migrar dados de um PC antigo para um novo

Pré-requisitos

Certifique-se do seguinte:

- O serviço de migração da Dell está disponível para seu novo PC. Para obter instruções de como comprar, acesse <https://www.dell.com/Migrate>.
- O sistema operacional que está instalado no PC antigo é Windows 8.1 ou posterior.
- O sistema operacional que está instalado no novo PC é Windows 10 RS4 de 64 bits ou posterior.
- Ambos os PCs estão conectados a uma tomada elétrica.
- Você está conectado aos PCs antigo e novo como administrador.
- Os PCs de origem e de destino estão conectados à mesma rede local.
- Há espaço em disco suficiente disponível no PC novo.
- Os PCs antigo e novo devem ter a mesma localidade do sistema.

Etapas


1. No PC antigo, realize as seguintes etapas:


- a. Acesse <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Faça download e execute Dell data assistant.exe.
O Dell Data Assistant é instalado, e um atalho é criado em sua área de trabalho.
- c. Abra o Dell Data Assistant e clique em **Vamos começar**.

Se seu computador estiver conectado a uma rede pública, será solicitado que você confirme se reconhece e confia na rede e deseja continuar com a migração. Clique em **Confiar na rede** para continuar.


O Dell Data Assistant verifica se há um PC novo com Dell Migrate conectado à mesma rede local. Se o PC novo for detectado, um código de verificação será exibido.

2. No PC novo, realize as seguintes etapas:

- a. Abra o SupportAssist e clique no .
- b. No canto inferior esquerdo, clique em **Acessar agora**.
- c. Na página inicial do Dell Migrate, clique em **Vamos começar**.
 - O Dell Migrate verifica se o PC antigo está conectado à mesma rede local e tem o Dell Data Assistant em execução.
 - As guias **Solução de problemas**, **Histórico** e **Obter suporte** são desativadas.
- d. Digite o código de verificação exibido no PC antigo.


 **NOTA:** Se você tiver o SupportAssist para PCs domésticos versão 3.9 instalada no PC novo, você deve usar apenas o arquivo executável versão 1.1 ou posterior do Dell Data Assistant.

Se o código for verificado com sucesso, seus PCs estarão emparelhados e o Dell Data Assistant verificará seu PC antigo em busca dos dados que podem ser migrados.

 **NOTA:** Se você tiver feito log-in usando contas de usuário diferentes no PC novo e no antigo, será solicitado que você confirme se deseja continuar. Clique em **Continuar** para prosseguir com a migração. Durante a migração, somente os dados da conta de usuário que está conectado no PC antigo são migrados.


3. Execute um dos procedimentos a seguir o PC:

- Clique em **Mover tudo para mim** para mover todos os arquivos e configurações do PC antigo para o novo.
- Clique em **Deixe-me escolher o que deve ser movido** para selecionar os arquivos e as configurações que você quer mover, em vez de mover tudo.

 **NOTA:** Se você não tiver espaço suficiente no disco rígido na unidade primária do novo PC para mover todos os arquivos, a opção **Mover tudo para mim** não será exibida. Se estiver disponível, você deverá selecionar uma unidade diferente com espaço de armazenamento suficiente ou selecionar apenas os arquivos mais importantes a serem migrados.

4. Por padrão, todos os arquivos e configurações são migrados para a unidade primária no PC novo. Se você tiver várias unidades no PC novo, realize as seguintes etapas para selecionar manualmente a unidade para a qual você deseja migrar os dados:




- a. No painel esquerdo, clique em **Alterar**.
- b. Selecione a duração requerida e clique em **Aplicar**.

 **NOTA:** Se você tiver várias unidades no PC antigo e apenas uma unidade no PC novo, pastas separadas são criadas para cada unidade no local padrão, por exemplo, Migration_D_Drive.

5. Clique em **Migrar agora**.

Se qualquer outro aplicativo estiver em execução no PC novo, será solicitado que você feche os aplicativos e continue ou cancele o processo de migração.

 **NOTA:** Não feche o Dell Data Assistant nem clique em **Cancelar** no PC antigo enquanto a migração estiver em andamento.

6. Depois que o processo de migração for concluído, realize uma das seguintes etapas:
 - Se todos os dados foram migrados com sucesso, clique em **Concluir**.
 - Se alguns de seus dados não tiverem sido migrados, clique em **Mostrar arquivos ignorados**, analise e selecione os dados que você deseja migrar e, em seguida, clique em **Repetir**.
7. Como opção, clique  para fornecer seu feedback, clique  para migrar os dados de outro computador ou conta de usuário, ou clique  para saber como apagar o PC antigo.
8. Clique em **Fechar**.
A **home page** é exibida. Para obter mais informações sobre o Dell Migrate, consulte o *Guia do usuário do Dell Migrate*, disponível na página de documentação do [Dell Data Assistant](#).

Próximas etapas

Para apagar e redefinir o PC antigo, clique em **Apagar este PC** na interface do usuário do Dell Data Assistant. Consulte [Apague e redefina o PC antigo](#) na página 25.


Apague e redefina o PC antigo

Pré-requisitos

Certifique-se do seguinte:

- O serviço de migração da Dell está disponível para seu novo PC. Para obter instruções de como comprar, acesse <https://www.dell.com/Migrate>.
- O sistema operacional que está instalado no PC antigo é Windows 8.1 ou posterior.
- O computador antigo está conectado a uma tomada elétrica.
- Você está conectado no PC antigo como administrador.
- Nenhum aplicativo está em execução no PC antigo.
- O BitLocker está desativado no PC antigo.

Etapas

1. Se você já tiver migrado seus dados para o PC novo, realize as seguintes etapas no PC antigo:
 - a. Abra o Dell Data Assistant.
 - b. Clique em **Apagar este PC**.
 - Se uma unidade de disco rígido externa estiver conectada a seu PC, será exibida uma mensagem informando que os dados do disco rígido externo não serão apagados. Remova o disco rígido e clique em **Continuar** para seguir.
 - Se forem detectadas várias contas de usuário no PC antigo, você será solicitado a confirmar se deseja continuar a apagar e redefinir o PC. Clique em **Continuar** para seguir.
 **CUIDADO:** Se você clicar em **Continuar sem migrar dados de outras contas de usuário, os dados dessas contas de usuário também serão excluídos.**
 - Se for detectado um problema na unidade de disco rígido, será exibida uma mensagem para confirmar se você deseja continuar. Clique em **Continuar** para seguir.
 - Se seu computador for compatível com o Dell SupportAssist OS Recovery versão 5,3 ou posterior, uma das seguintes opções de redefinição será exibida:
 - **Reinicializar para iniciar o Dell Reset** — reinicializa o PC e exibe a interface do usuário do Dell SupportAssist OS Recovery. Selecione a opção de redefinição apropriada e siga as instruções na tela para concluir o processo de eliminação e redefinição.
 - **Iniciar a redefinição do Windows** — exibe as opções de redefinição do Windows. Selecione a opção apropriada e siga as instruções na tela para concluir o processo de eliminação e redefinição.
2. Se você não tiver migrado seus dados para o PC novo, realize as seguintes etapas:
 - a. No PC antigo, abra o Dell Data Assistant e clique em **Vamos começar**.
 - b. No PC novo, inicie o processo de migração. Para obter instruções sobre como migrar os dados, consulte [Migrar dados de um PC antigo para um novo](#) na página 24.
3. Se você não quiser apagar o PC antigo agora, clique em **Lembrar-me mais tarde**, selecione o horário em que você deseja receber uma notificação e clique em **OK**.

Visão geral de drivers e downloads

Atualizar os drivers ajuda a melhorar o desempenho do PC e a corrigir os riscos de segurança. Por padrão, o SupportAssist examina o PC todas as semanas para detectar atualizações disponíveis para drivers e aplicativos da Dell instalados no PC. Se necessário, você pode configurar a frequência na qual SupportAssist faz a varredura.

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

NOTA: Neste documento, o termo driver se refere a BIOS, drivers, firmware e aplicativos da Dell instalados no PC.

Categorização de severidade das atualizações

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

- **Urgente:** atualizações que devem ser instaladas.
- **Segurança:** atualizações que podem evitar possíveis ameaças de segurança ao PC.
- **Recomendadas** — atualizações que podem melhorar o desempenho do PC.
- **Opcional**

NOTA: Se uma atualização urgente ou recomendada estiver disponível, uma notificação será exibida. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são exibidas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#) na página 15.

Instalar atualizações de driver

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.


Sobre esta tarefa

O SupportAssist examina o PC e sugere proativamente atualizações disponíveis para os drivers do PC e aplicativos da Dell. Antes de instalar uma atualização de driver, o SupportAssist cria um ponto de restauração automaticamente. Você pode usar o ponto de restauração para desinstalar a atualização do driver e retornar o PC ao estado anterior. Em um dado período de tempo, o SupportAssist pode reter apenas três pontos de restauração. Se for necessário criar um novo ponto de restauração, o ponto de restauração mais antigo será automaticamente removido.


NOTA: Se você instalar uma versão mais recente do BIOS disponível para o PC, não será possível desinstalar a atualização.


NOTA: Em um sistema operacional Windows, por padrão, a configuração de criação de ponto de restauração é desabilitada. Para permitir que o SupportAssist crie um ponto de restauração, você precisa habilitar as configurações de criação do ponto de restauração no Windows.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No bloco **Obter drivers e downloads**, clique em **Executar**.
 - Se houver atualizações disponíveis para seu PC, o tipo de atualização e o número de atualizações disponíveis serão notificados no bloco **Obter drivers e downloads**.
 - Se o SupportAssist não puder detectar atualizações disponíveis para seu PC, uma mensagem será exibida.
3. Clique em **Atualizar Agora**.
A página de drivers é exibida.
4. Selecione as atualizações que deseja instalar e clique em **Instalar**.

NOTA: Algumas atualizações de driver precisam ser instaladas juntamente com um ou mais drivers para funcionarem corretamente. Você deve selecionar todos os drivers dependentes e, em seguida, clicar em **Instalar**.

- Para as atualizações instaladas automaticamente, um  e o status **Concluído** são exibidos na coluna **Status**.
- Se a atualização precisar ser instalada manualmente, será exibido um link **Instalar** na coluna **Status** depois que o download estiver concluído. Para instalar a atualização, clique em **Instalar**.

 **NOTA:** Pode ser necessário reiniciar o PC para concluir a instalação de determinados drivers.

5. Clique em **Concluir**.
A **home page** é exibida. O número de drivers instalados é exibido na página **Inicial** e na página **Histórico**.
6. Se uma atualização exigir uma reinicialização, clique em **Reiniciar agora** para reiniciar o PC imediatamente.
O SupportAssist solicita que você salve seus arquivos e feche todos os aplicativos antes de reiniciar.
7. Clique em **Reiniciar**.
O PC será reiniciado automaticamente para concluir a instalação.

Desinstalar atualizações de driver

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Sobre esta tarefa

Se você identificar problemas com o PC depois de atualizar um driver, desinstale a atualização e retorne o PC ao estado anterior.




Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique em **Histórico**.
2. Na página **Histórico**, clique no link **Restaurar Sistema** requerido.
Será exibida uma mensagem informando que o PC será restaurado para o estado em que estava quando o ponto de restauração foi criado.
3. Clique em **Restaurar**.
O PC será reiniciado automaticamente para desinstalar a atualização.

Notificações no bloco Obter Drivers e Downloads

A tabela a seguir descreve as diferentes notificações de status que são exibidas no bloco **Obter Drivers e Downloads**:

Tabela 8. Notificações no bloco Obter Drivers e Downloads

Ícone Bloco	Tipo de atualização	Descrição
	Opcional ou não há atualizações disponíveis	Não há atualizações disponíveis ou uma atualização opcional está disponível.
	Recomendado	Apenas os tipos de atualizações recomendados estão disponíveis.
	Urgente ou Segurança	Apenas atualizações urgentes, de segurança ou diversos tipos de atualização estão disponíveis.

Verificação de hardware do PC




Executar uma varredura de hardware permite detectar problemas de hardware no PC. Por padrão, o SupportAssist executa varredura do hardware do PC uma vez por mês para detectar problemas de hardware. Você também pode executar manualmente um dos seguintes procedimentos para identificar um problema de hardware:

- Executar uma varredura de um componente de hardware específico
- Executar uma varredura rápida do hardware
- Executar um teste de estresse

NOTA: Se o SupportAssist estiver minimizado e for detectado um problema durante uma varredura, será exibida uma notificação no quadro **Varredura de Hardware**. A notificação é retida por até sete dias. Se você não criar uma solicitação de suporte para o problema no prazo de sete dias, a notificação será removida.

Para certos problemas de hardware, o título do problema é exibido acima dos blocos e uma notificação é mostrada no bloco **Varredura de hardware**. A notificação que é exibida no quadro depende da gravidade do problema. A tabela a seguir descreve as diferentes notificações de status que são exibidas no bloco **Varredura de Hardware** quando um problema for detectado durante uma varredura rápida de hardware ou um teste de estresse no PC.

Tabela 9. Notificações do quadro Varredura de Hardware

Ícone de PC	Status	Descrição
	Normal	Nenhum problema de hardware foi detectado.
	Advertência Se for detectado um problema do tipo de advertência, os quadros de otimização do PC serão desabilitados. Para habilitar os blocos, clique em OK .	Um problema de hardware foi detectado em algum componente, que não é o módulo de memória nem os discos rígidos.
	Crítico Se um problema de hardware crítico for detectado no PC, os blocos de otimização do PC serão desabilitados até que você crie uma solicitação de suporte.	Um problema de hardware foi detectado no módulo de memória ou nos discos rígidos.

Executar uma varredura de um componente de hardware específico

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.


Sobre esta tarefa

O SupportAssist permite que você execute a varredura de um componente de hardware específico instalado no PC. As etapas para executar uma varredura dependem do componente de hardware que você selecionar.

As etapas a seguir são aplicáveis para a varredura do disco rígido.



Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Solução de Problemas**.
2. Clique em **Quero solucionar problemas no PC** e, em seguida, em **Quero verificar um item de hardware específico**. A lista dos componentes de hardware que estão disponíveis no PC é exibida.

 **NOTA:** Para atualizar a lista de componentes de hardware exibida, clique no link **Atualizar hardware**.

3. Na seção **Dispositivos de Armazenamento**, clique em **Disco Rígido**.
4. Selecione o tipo de teste e clique em **Executar o Teste**.

Resultados

- Se nenhum problema for detectado, o status **Aprovado** e o  serão exibidos.
- Se for detectado um problema e ele não exigir a criação de uma solicitação de suporte, o status **Falha** e o  serão exibidos.
- Se for detectado um problema e for necessária a criação de uma solicitação de suporte, a página de detalhes do problema será exibida. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura](#) na página 36.

Executar uma varredura rápida do hardware

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Sobre esta tarefa

Uma varredura rápida no PC detecta problemas em componentes de hardware, por exemplo, disco rígido, processador, módulo de memória e assim por diante.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No bloco **Varredura de hardware**, clique em **Executar**.

Resultados

- Se não for detectado nenhum problema, será mostrada uma notificação no bloco.
- Se for detectado um problema e for necessária a criação de uma solicitação de suporte, os blocos de otimização serão desativados e a página de detalhes do problema será exibida. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura](#) na página 36.
- Se for detectado um problema e ele não requerer a criação de uma solicitação de suporte, o bloco de problema será exibido acima dos blocos, será exibida uma notificação no bloco **Varredura de Hardware** e o bloco e os blocos de otimização serão desabilitados. Para habilitar os blocos, clique em **OK**.


Executar um teste de estresse

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.

Sobre esta tarefa

Um teste de estresse detecta problemas nos componentes, como a placa do PC, as unidades ópticas e a câmera. Ele também detecta problemas nos componentes examinados durante uma varredura rápida.

 **CUIDADO:** Durante um teste de estresse, você poderá observar flashes na tela e pode não ser possível usar o PC.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Solução de Problemas**.
2. Clique em **Quero solucionar problemas do PC** e, em seguida, clique em **Quero fazer a varredura de todo o PC**.
3. Clique em **Iniciar**.
É exibida uma mensagem solicitando que você salve seus arquivos e feche todos os aplicativos.
4. Após você salvar arquivos e fechar todos os aplicativos, clique em **OK** para executar o teste.

Durante o teste, o nome da tarefa em execução é exibido acima dos blocos, e o progresso da varredura é exibido no bloco **Varredura de hardware**.

Resultados

- Se não for detectado nenhum problema, será mostrada uma notificação no bloco.
- Se for detectado um problema e for necessária a criação de uma solicitação de suporte, os blocos de otimização serão desativados e a página de detalhes do problema será exibida. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura](#) na página 36.
- Se for detectado um problema e ele não requerer a criação de uma solicitação de suporte, o bloco de problema será exibido acima dos blocos, será exibida uma notificação no bloco **Varredura de Hardware** e o bloco e os blocos de otimização serão desabilitadas. Para habilitar os blocos, clique em **OK**.

Otimização do PC

O SupportAssist ajuda a otimizar o PC, executando uma série de diagnósticos para identificar modificações nos arquivos e configurações 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 arquivos temporários
- Ajuste de desempenho do PC
- Otimização da rede
- Remoção de vírus, malware e programas potencialmente (PUPs)

Limpar arquivos


Sobre esta tarefa

O SupportAssist remove arquivos redundantes, pastas temporárias e outras coisas desnecessárias do PC.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No bloco **Limpar arquivos**, clique em **Executar**.

Durante a otimização, o nome da tarefa que está em execução é exibido acima dos blocos e o estado de progresso da varredura é mostrado no bloco.

 **CUIDADO: Se você cancelar a otimização enquanto ela estiver em andamento, as alterações que foram executadas não serão revertidas.**

Resultados


A quantidade de espaço salva em disco rígido é exibida no bloco **Remover arquivos** e nas páginas **Início** e **Histórico**.

Ajustar desempenho do PC

Sobre esta tarefa

O SupportAssist ajusta as configurações de energia, o registro e as alocações de memória para maximizar a velocidade do processamento do PC.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No bloco **Ajustar desempenho**, clique em **Executar**.

Durante a otimização, o nome da tarefa que está em execução é exibido acima dos blocos e o estado de progresso da varredura é mostrado no bloco.

 **CUIDADO: Se você cancelar a otimização enquanto ela estiver em andamento, as alterações que foram executadas não serão revertidas.**

Resultados


Quando a otimização for concluída, será exibida uma notificação apropriada no bloco.

Otimizar rede

Sobre esta tarefa

O SupportAssist atualiza as configurações do PC para manter a rede eficiente e confiável.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No bloco **Otimizar rede**, clique em **Executar**.

Durante a otimização, o nome da tarefa que está em execução é exibido acima dos blocos e o estado de progresso da varredura é mostrado no bloco.

 **CUIDADO: Se você cancelar a otimização enquanto ela estiver em andamento, as alterações que foram executadas não serão revertidas.**

Resultados

Quando a otimização for concluída, será exibida uma notificação apropriada no bloco.

Remover vírus e malware

Sobre esta tarefa

O SupportAssist isola e remove os arquivos infectados por vírus ou malware para manter seu PC seguro. Ele também detecta programas potencialmente indesejados (PUPs) instalados no PC.

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

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

Etapas

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

Durante a otimização, o nome da tarefa que está em execução é exibido acima dos blocos e o estado de progresso da varredura é mostrado no bloco.

 **CUIDADO: Se você cancelar a otimização enquanto ela estiver em andamento, as alterações que foram executadas não serão revertidas.**

Resultados

- O número de vírus e malware removidos é exibido no bloco **Remover vírus e malware**, na página **Inicial** e na página **Histórico**.
- Se forem detectados PUPs no PC, o número de PUPs detectados será exibido no bloco **Remover vírus e malware**. Para obter instruções sobre como remover PUPs, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#) na página 32.

Remover programas potencialmente indesejados


Pré-requisitos

Você precisa estar conectado como administrador.


Sobre esta tarefa

Programas potencialmente indesejados (PUPs) são programas instalados em segundo plano ao instalar um aplicativo. Os PUPs reduzem o desempenho do PC ou exibem anúncios indesejados.

O SupportAssist detecta PUPs no PC por meio de uma varredura manual ou automatizada de vírus e malware. Se forem detectados PUPs, o ícone de bloco **Remover vírus e malware** será exibido em vermelho e o número de PUPs que foram detectados será exibido no bloco. Você pode analisar e remover os PUPs que foram detectados no PC.

 **NOTA:** Se forem detectados PUPs durante uma varredura automatizada, será exibida uma notificação. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são exibidas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#) na página 15.

Etapas

1. Abra o SupportAssist.
2. No bloco **Remover Vírus e Malware**, clique em **Exibir**.
A página de detalhes de PUPs será exibida.
 **NOTA:** Por padrão, todos os PUPs estão selecionados. Você pode analisar e desmarcar os PUPs que não quiser remover do PC.
3. Como opção, para ver mais informações sobre um PUP, clique no link **Clique aqui para obter mais detalhes**.
4. Clique em **Remover** e, em seguida, clique em **Confirmar**.
Os PUPs selecionados serão removidos do PC.
5. Clique em **OK**.

Resultados


O número de PUPs que foram removidos é exibido na página **Inicial** e na página **Histórico**.

Executar todas as varreduras e otimizações do PC

Sobre esta tarefa

Inicie uma varredura completa do PC para identificar problemas de hardware, otimizações requeridas e as atualizações dos drivers ou dos aplicativos da Dell que estão instalados no PC.

Etapas

1. Execute uma das seguintes etapas:
 - 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 em execução é exibido acima dos blocos e o estado de progresso da varredura é mostrado no bloco.

 **CUIDADO:** Se você cancelar a otimização enquanto ela estiver em andamento, as alterações que foram executadas não serão revertidas.

- Se não for detectado nenhum problema e não houver atualizações, uma mensagem será exibida em cada bloco. A quantidade de espaço no disco rígido que é salva, e o número de vírus ou malware que são removidos são mostrados na página **Inicial**.
- Se forem detectadas atualizações de driver ou aplicativo durante a varredura, o tipo de atualização e o número de atualizações disponíveis serão exibidos no bloco **Obter drivers e downloads**. Para obter instruções sobre como instalar essas atualizações, consulte [Instalar atualizações de driver](#) na página 26.
- Se for detectado um problema e ele exigir a criação de uma solicitação de suporte, a página de detalhes do problema será exibida. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura](#) na página 36.
- Se for detectado um problema e ele não requerer a criação de uma solicitação de suporte, o bloco de problema será exibido acima dos blocos e será exibida uma notificação no bloco **Varredura de Hardware** depois que todas as varreduras forem concluídas.
 **NOTA:** O tipo da notificação depende da gravidade do problema de hardware. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são exibidas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#) na página 15. Para ocultar uma notificação de problema, clique em **OK**.
- Se forem detectados programas potencialmente indesejáveis, é mostrada uma notificação no bloco **Remover Vírus e Malware**. Para obter instruções sobre como remover PUPs, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#) na página 32.

 **NOTA:** Os detalhes das varreduras e otimizações que são executadas no PC são exibidos na página **Histórico**.

2. Se o problema persistir, clique em **Ainda precisa de ajuda** para criar manualmente uma solicitação de suporte.

 **NOTA:** A capacidade de criação manual de solicitação de suporte está disponível apenas para PCs com um plano de serviço Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus ou ProSupport Plus ativo.

A página de solicitação de suporte será exibida. Para obter instruções sobre como criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar manualmente uma solicitação de suporte](#) na página 37.

Visão geral do assistente virtual

Use o assistente virtual em qualquer página para solucionar problemas do PC, como desempenho lento e problemas de hardware, ou converse com um agente de suporte técnico da Dell. Para solucionar um problema, o assistente virtual pode solicitar que você atualize seus drivers, execute otimizações ou crie uma solicitação de suporte, se necessário.


Usando as palavras-chave ou frases que você digita no bate-papo, o assistente virtual entende seu objetivo e oferece links para artigos da base de conhecimento, tutoriais em vídeo ou fornece instruções para solução de problemas. Se não for possível entender seu objetivo, ele exibirá várias categorias de problemas que possam ocorrer no seu PC. Quando você seleciona uma categoria de problema, os links de resolução ou solução de problemas associados são exibidos. Se o problema não for entendido ou resolvido, você será redirecionado a um agente de suporte técnico da Dell.

Você pode visualizar as transcrições de bate-papo anteriores, os detalhes das ações que foram executadas e verificar o status da solicitação de suporte na página **Histórico**.

 **NOTA:** No momento, o assistente virtual está disponível apenas em determinadas regiões e idiomas.


É possível solucionar os seguintes problemas ou componentes do PC:

- Problemas de áudio
- Adaptador
- Bateria
- Tela
- Ruído do ventilador
- Microfone
- Ativação do Microsoft Office
- Desempenho do PC

Para usar o assistente virtual, clique no  exibido no canto inferior direito da interface do usuário do SupportAssist e, em seguida, clique em **Iniciar chat**.

Criando uma solicitação de suporte

O SupportAssist ajuda você periódica e proativamente a monitorar o PC por problemas de software ou hardware. Se for detectado um problema no PC, o SupportAssist permite que você crie uma solicitação de suporte com o suporte técnico da Dell. Dependendo do plano de serviço do PC, o SupportAssist também pode criar automaticamente uma solicitação de suporte para o problema.

 **NOTA:** O recurso de criação da solicitação de suporte automática não está disponível para PCs com garantia expirada.

Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura

Pré-requisitos


Em PCs com número do build do sistema operacional igual ou superior a 16299, você precisa ter direitos de administrador no PC. Para as etapas para ver o número da compilação do sistema operacional instalado no PC, consulte [Perguntas frequentes](#) na página 45.



Sobre esta tarefa

Se for necessário criar uma solicitação de suporte para um problema que seja detectado durante uma varredura iniciada manualmente ou automatizada dos blocos de otimização do PC, e os links para solucionar problemas de hardware são desabilitados na página **Solução de problemas**. Se a interface do usuário do SupportAssist for minimizada durante a varredura, será mostrada uma notificação no bloco **Varredura de Hardware**. Se a interface do usuário do SupportAssist estiver aberta, a página de detalhes do problema será exibida.


Etapas

1. Abra o SupportAssist.
2. Clique em **Corrigir agora**.


 **NOTA:** Se você não tiver direitos de administrador no PC e não for criado um perfil do SupportAssist, uma mensagem será exibida. Você deve fazer login no PC como um administrador, crie um perfil e, em seguida, tente novamente.

 **NOTA:** Se um  for exibido no bloco, clique em **OK** e crie a solicitação de suporte mais tarde. Se você clicar em **OK**, os blocos de otimização do PC e os links da página **Solução de problemas** serão habilitados.


A página de detalhes do problema é exibida.

 **NOTA:** Em determinadas regiões, um link para comprar o componente de hardware será exibido para os modelos de PCs XPS e Inspiron e Alienware cujo plano de serviço expirou.

3. Clique em **Avançar**.
 - Se o SupportAssist não for capaz de se conectar à Internet, uma mensagem será exibida. Clique nos links de solução de problemas exibidos abaixo da mensagem para corrigir o problema e tentar novamente.
 - Se você não tiver criado um perfil do SupportAssist, a página de **login** da Minha Conta Dell será exibida. Para continuar, crie um perfil do SupportAssist e clique em **Concluir**.
 - Se você já tiver criado um perfil do SupportAssist, as informações de contato e endereço de envio serão exibidas. Para atualizar as informações de contato e o endereço de envio, clique em **Editar**, faça as atualizações necessárias e clique em **Concluir**.

 **NOTA:** Se você não tiver direitos de administrador no PC, você não pode editar as informações de contato e o endereço de envio.

4. Na página de resumo do problema, clique em **Concluído**.

 **NOTA:** Você pode visualizar os detalhes e rastrear o status da solicitação de suporte na página **Histórico**.

A exibição de blocos da página **Início** será exibida e o status **Solicitação de Suporte em Aberto** será exibido no bloco **Varredura de Hardware**.

Criar manualmente uma solicitação de suporte

Sobre esta tarefa

Dependendo do plano de serviço do PC, você pode criar uma solicitação de suporte manualmente para problemas que não são detectados pelo SupportAssist. Para obter informações sobre as capacidades do SupportAssist para os diferentes planos de serviço, consulte [Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#) na página 6.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Obter Suporte**.
2. Clique em **Abrir uma Solicitação de Suporte**.
 - Se as varreduras e otimizações do SupportAssist não forem realizadas nas últimas 24 horas, todas as verificações serão automaticamente iniciadas. Se um problema for detectado no PC, a varredura será interrompida e a página de detalhes do problema será exibida. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura](#) na página 36.
 - Se as varreduras e otimizações do SupportAssist não forem realizadas nas últimas 24 horas, a página de solicitação de suporte será exibida.
 - Se uma notificação de um problema de hardware já estiver exibida na página **Início**, a página de detalhes do problema será exibida. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura](#) na página 36.
 - Se você não tiver direitos de administrador no PC e não for criado um perfil do SupportAssist, uma mensagem será exibida. Você deve fazer login no PC como um administrador, crie um perfil e, em seguida, tente novamente.
3. Se a página de solicitação de suporte for exibida:
 - a. Na lista de seleção **Selecione uma categoria**, selecione uma categoria de problema.
 - b. Digite uma descrição do problema.
 - c. Clique em **Avançar**.
 - Se você não tiver criado um perfil do SupportAssist, a página de **login** da Minha Conta Dell será exibida. Para continuar, crie um perfil do SupportAssist e clique em **Concluir**.
 - Se você já tiver criado um perfil do SupportAssist, as informações de contato e endereço de envio serão exibidas. Para atualizar as informações de contato e o endereço de envio, clique em **Editar**, faça as atualizações necessárias e clique em **Concluir**.
4. Na página de resumo do problema, clique em **Concluído**.

NOTA: Se você não tiver direitos de administrador no PC, você não pode editar as informações de contato e o endereço de envio.

NOTA: Você pode visualizar os detalhes e rastrear o status da solicitação de suporte na página **Histórico**.

A exibição de blocos da página **Início** será exibida e o status **Solicitação de Suporte em Aberto** será exibido no bloco **Varredura de Hardware**.

Página de detalhes do problema

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página de detalhes do problema:

Tabela 10. Página de detalhes do problema

Informações	Descrição
Etiqueta de serviço	O identificador único do PC. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.
Garantia	O tipo do plano de serviço e sua data de expiração.
Problema	Os detalhes do problema para o qual a solicitação de suporte foi criada.
Solução	A solução recomendada.
Eu gostaria de suporte no local NOTA: Esta opção está disponível apenas em certas regiões e é exibida somente para PCs com um plano	Marque esta caixa de seleção se você quiser que um técnico do Suporte Dell visite o local para substituir a peça.

Tabela 10. Página de detalhes do problema (continuação)

Informações	Descrição
de serviço Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport ou ProSupport Plus ativo.	

Página de resumo do problema

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página de resumo do problema.

Tabela 11. Página de resumo do problema

Informações	Descrição
Etiqueta de serviço	O identificador único do PC. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.
Garantia	O tipo do plano de serviço e sua data de expiração.
Problema	Os detalhes do problema para o qual a solicitação de suporte foi criada.
Solicitação de suporte n°	O número da solicitação de suporte para o problema.

Peças que podem ser enviadas


Quando o SupportAssist detecta um problema no PC, uma peça de substituição pode ser automaticamente despachada para você, dependendo do plano de serviço de seu PC.

As peças a seguir podem ser despachadas automaticamente:

- Disco rígido
- Módulo de memória
- Unidade óptica
- Teclado
- Mouse
- Bateria
- Placa de vídeo

Visão geral da solução de problemas

A página **Solução de problemas** permite que você solucione problemas de conectividade de rede e de desempenho do PC. Também permite que você faça a varredura do PC em busca de problemas de hardware e fornece links para tutoriais em vídeo para solucionar problemas comuns de hardware e software. Os links de solução de problemas ativados para você dependem do tipo de conta de usuário. Para obter instruções para saber o tipo de sua conta de usuário, consulte a documentação do sistema operacional em <https://support.microsoft.com/>.

 **NOTA:** Se um problema de hardware for detectado ou se uma solicitação de suporte para um problema de hardware for criada, os links para solução de problemas de hardware serão desabilitados.

Se o PC estiver sendo executado no sistema operacional Windows 10 RS4 de 64 bits ou versão posterior, a página **Solução de problemas** também permitirá que você configure o seguinte:

- Conta do Microsoft Office
- Atualizações automáticas do Windows
- Conta de e-mail
- Impressora
- Home page do navegador
- Papel de parede da área de trabalho
- Atualizações automáticas de aplicativos, bloco do Live e configurações de reprodução automática de vídeo na Microsoft Store

Visão geral do Histórico

A página **Histórico** exibe informações sobre as atividades e eventos do SupportAssist, como otimizações de software, tarefas de solução de problemas, atualizações de driver, verificações de hardware, conversa do assistente virtual e assim por diante. As informações das atividades realizadas nos últimos 90 dias em uma ordem cronológica.


A página **Histórico** exibe links para visualizar as transcrições de suas conversas de bate-papo com o assistente virtual e para verificar o status das solicitações de suporte on-line. Os links de ponto de restauração criados durante as atualizações de driver também são exibidos.

Por padrão, informações sobre eventos e atividades na semana atual são exibidas. Você pode visualizar os detalhes de um dia específico ou de um mês inteiro. Use a lista **Selecionar exibição do histórico** para visualizar os detalhes de um determinado tipo de evento ou atividade.

Dependendo do plano de serviço do seu PC, o número de atualizações de driver instaladas, o espaço em disco rígido salvo e o número de vírus ou malware excluídos são exibidos.


Obter suporte

O SupportAssist permite que você entre em contato com agentes de suporte técnico da Dell por telefone, bate-papo ou mídias sociais. A página **Obter suporte** lista as opções de ajuda e suporte disponíveis para o PC. As opções de ajuda e suporte que você pode acessar dependem do plano de serviço do PC e da região. Para obter informações sobre as opções de ajuda e suporte disponíveis para vários planos de serviço, consulte [Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#) na página 6.


 **NOTA:** Se a conectividade com a Internet não estiver disponível, apenas os números de contato de suporte técnico da Dell para sua região são exibidos.

A tabela a seguir descreve as opções de ajuda e suporte exibidas na página **Obter suporte**:

Tabela 12. Página Obter Suporte

Recurso	Descrição
Localizador de Serviço Carry-in¹	Encontre o centro de serviço carry-in autorizado da Dell mais próximo com base no CEP, cidade ou estado.
Ligue para nós¹	Dependendo da região, entre em contato com o suporte técnico da Dell usando os números de contato exibidos.
Conecte-se com as mídias sociais	Entre em contato com o suporte técnico da Dell por meio de plataformas de mídia social, como WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger ou Line, dependendo da sua região.
Abrir uma Solicitação de suporte	Crie uma solicitação de suporte para um problema de hardware ou software manualmente. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte Criar manualmente uma solicitação de suporte na página 37.
Permita o acesso remoto ao PC	Permita que um agente de suporte técnico acesse remotamente e controle seu PC para solucionar problemas. Para obter instruções sobre como iniciar uma sessão, consulte Permitir a solução de problemas remota usando o RemoteAssist na página 42.
Enviar arquivos para o suporte técnico	<p>Envie arquivos para o suporte técnico da Dell descrevendo o problema no PC ou envie arquivos solicitados por um agente de suporte técnico.</p> <p> NOTA: O tamanho máximo do arquivo que você pode enviar é 4 MB.</p> <p>Para obter informações sobre como enviar arquivos para o suporte técnico da Dell, consulte Enviar arquivos para o suporte técnico da Dell na página 42. Para obter informações sobre como enviar um arquivo de log de atividades do PC para o suporte técnico da Dell, consulte Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell na página 42.</p>
Mais recursos do Dell.com	Clique no link para ver mais informações aplicáveis a seu PC.

¹ Esta informação é sempre exibida no idioma aplicável para o país ou para a região em que o PC foi adquirido.


O assistente virtual permite que você solucione problemas no PC, realize otimizações ou converse com um agente de suporte técnico da Dell. Para usar o assistente virtual, clique no  exibido no canto inferior direito da interface do usuário do SupportAssist e, em seguida, clique em **Iniciar chat**.


 **NOTA:** No momento, o assistente virtual está disponível apenas em determinadas regiões e idiomas.

Enviar arquivos para o suporte técnico da Dell

Sobre esta tarefa

Se solicitado por um agente de suporte técnico da Dell, envie os arquivos que descrevem o problema do PC ou qualquer arquivo específico solicitado. Você pode enviar um arquivo ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS ou XLSX.

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

 **NOTA:** Você pode enviar até três arquivos em um dia. Se você tiver vários arquivos, compacte-os no formato .zip e envie o arquivo ZIP.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Obter Suporte**.
2. No painel da direita, clique em **Fazer upload de arquivos**.
3. Na caixa de diálogo **Carregar arquivos**, clique em **Procurar**, selecione o arquivo e, em seguida, clique em **Carregar**.

Resultados

Depois que o arquivo tiver sido enviado, são exibidos um  e a mensagem **Upload do arquivo concluído com sucesso**.

Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell

Sobre esta tarefa

Envie os arquivos de log de atividade do PC para o suporte técnico da Dell, se solicitado pelo agente de suporte técnico da Dell.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Obter Suporte**.
2. No painel da direita, clique em **Fazer upload do arquivo de log**.

Resultados

Depois que o arquivo tiver sido enviado, são exibidos um  e a mensagem **Upload do arquivo concluído com sucesso**.

Solução de problemas remota

Talvez o agente de suporte técnico da Dell precise acessar o PC para solucionar certos problemas. Você pode permitir que ele tenha total controle do PC remotamente ou que apenas inicie as varreduras remotamente. Se você não conceder controle total do PC, o agente do suporte técnico só poderá verificar e instalar atualizações de driver ou iniciar uma verificação de hardware.


Para permitir que o Dell agente de suporte técnico controle seu PC remotamente, consulte [Permitir a solução de problemas remota usando o RemoteAssist](#) na página 42.

Para permitir que o agente do suporte técnico da Dell apenas execute verificações e inicie atualizações de driver em seu PC, consulte [Permitir a solução de problemas remota usando a ajuda remota](#) na página 43.

Permitir a solução de problemas remota usando o RemoteAssist

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado como administrador.
- Uma sessão remota deve ser iniciada para o PC pelo agente de suporte técnico da Dell.

 **NOTA:** Se uma varredura de driver iniciada manualmente, uma verificação de hardware ou uma otimização do sistema estiver em andamento, o agente do suporte técnico não poderá iniciar a sessão remota.


Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Obter Suporte**.
2. No painel direito, clique em **Iniciar sessão remota**.
3. Leia e aceite os termos e condições exibidos na página **Dell RemoteAssist Terms & Conditions** e, em seguida, clique em **Finish**. Agora, o agente do suporte técnico pode acessar o PC e solucionar problemas remotamente.

Permitir a solução de problemas remota usando a ajuda remota

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado como administrador.
- Uma sessão de ajuda remota deve ser iniciada para o PC pelo agente de suporte técnico da Dell.
- Você não pode estar usando nenhum aplicativo no PC no modo de tela inteira ou no modo de apresentação.
- As notificações do SupportAssist não podem estar desativadas.


 **NOTA:** Se uma varredura de driver iniciada manualmente, uma verificação de hardware ou uma otimização do sistema estiver em andamento, o agente de suporte técnico não poderá iniciar a sessão de ajuda remota.

Etapas

1. Clique na notificação **Ajuda remota via TechSupport** exibida na central de ações do Windows.
A página **Dell RemoteActions Terms & Conditions** será exibida. Os termos e condições não serão exibidos se uma sessão tiver sido realizada durante as últimas duas horas.
2. Leia e aceite os termos e condições e, em seguida, clique em **Next**.
Agora, o agente de suporte técnico pode verificar e instalar as atualizações de driver ou iniciar uma verificação de hardware. Se for detectado um problema e for necessária a criação de uma solicitação de suporte, os blocos de otimização serão desativados e a página de detalhes do problema será exibida. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar solicitação de suporte para problemas detectados por uma varredura](#) na página 36.

Fornecer feedback

Quando você fecha a interface do usuário do SupportAssist depois de concluir uma atividade, é exibida uma opção de pesquisa para fornecer feedback sobre sua experiência geral com o Supportassist para PCs domésticos.

 **NOTA:** No momento, a opção de pesquisa para fornecer feedback está disponível apenas em certos modelos de PC e em determinadas regiões.

Seu feedback será mantido em sigilo e ajudará a Dell a aprimorar os produtos. Você pode fornecer o feedback depois de executar uma das seguintes atividades na interface do usuário do SupportAssist:

- Verificação do PC
- Otimização do PC
- Instalação de uma atualização
- Solução de problemas do PC

Se você quiser pular a pesquisa, clique em **Talvez na próxima vez** ou feche a janela da **Pesquisa do cliente do SupportAssist**. Se você clicar em **Talvez na próxima vez**, a opção pesquisa não será exibida pelos próximos 15 dias.

Para fornecer sua classificação na pesquisa, selecione o número de estrelas e, em seguida, clique em **Enviar**. Se você fornecer uma classificação de três estrelas ou menos, será exibida uma opção para fornecer sugestões de melhoria. Informe suas ideias de melhoria na caixa **Diga-nos como podemos aprimorar esta experiência para você** e, em seguida, clique em **Enviar**.

Depois de concluir a pesquisa pela primeira vez, uma opção para fornecer a classificação novamente estará disponível apenas 90 dias após você ter concluído qualquer uma das atividades mencionadas anteriormente na interface do usuário do SupportAssist.

Perguntas frequentes

Instalação e interface do usuário do SupportAssist

1. Como posso identificar o número do build do sistema operacional instalado no PC?

Execute as etapas a seguir:

- a. Pesquise e abra o aplicativo **Executar**.
- b. Digite **winver** e clique em **OK**.

O número do build do sistema operacional é exibido, por exemplo, OS Build 15063.1266.

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

Para verificar se o SupportAssist está instalado, realize as etapas a seguir:

- a. Vá para **Painel de controle > Programas > Programas e Recursos**.
- b. Na lista de programas, verifique se o **Dell SupportAssist** está presente.

Se o Dell SupportAssist não estiver na lista de programas, você deverá instalar o SupportAssist manualmente. Consulte [Instalar o SupportAssist para PCs domésticos](#) na página 10.

3. Quais são os idiomas suportados pela a interface de usuário do SupportAssist?

A interface de usuário do SupportAssist suporta 24 idiomas. Os idiomas suportados são árabe, chinês (simplificado), chinês (tradicional), tcheco, dinamarquês, holandês, inglês, finlandês, francês, francês canadense, alemão, grego, hebraico, húngaro, italiano, japonês, coreano, norueguês, polonês, português (Brasileiro), russo, espanhol, sueco e turco. Para obter instruções sobre como alterar sua configuração de idioma, consulte [Alterar configuração de idioma](#) na página 12.

4. Instalei o SupportAssist no PC, mas não consigo abri-lo. O que poderia estar causando isso?

O SupportAssist exige o número da porta 5700 para abrir a interface do SupportAssist. Se qualquer outro aplicativo usar esta porta, o SupportAssist não será aberto no PC. Certifique-se de que nenhum outro aplicativo esteja usando esta porta e depois tente abrir o SupportAssist novamente.

5. Como posso verificar se qualquer outro aplicativo está usando a porta 5700?

Execute as etapas a seguir:

- a. Pesquise e abra o aplicativo **Serviços**.
- b. No painel direito, clique em **Dell SupportAssist**.
- c. No painel esquerdo, clique em **Interromper**.
- d. A partir do menu programas, pesquise e abra o aplicativo **Prompt de comando**.
- e. Digite `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` e pressione Enter.
 - Se nenhum aplicativo usar a porta 5700, nenhum resultado será exibido.
 - Se qualquer outro aplicativo usar a porta 5700, o número da porta e o status de **PORTA DE ESCUTA** serão exibidos.
- f. Reinicie o serviço **Dell SupportAssist**.

6. Está demorando muito tempo para abrir o SupportAssist. O que devo fazer?

Se estiver demorando muito tempo para abrir o SupportAssist, você deve reiniciar o serviço SupportAssist. Execute as etapas a seguir:

- a. Pesquise e abra o aplicativo **Serviços**.
- b. No painel direito, clique em **Dell SupportAssist**.
- c. No painel esquerdo, clique em **Interromper** e, então, clique em **Reiniciar**.

7. Quando eu passo o cursor do mouse sobre a etiqueta de serviço ou número do modelo do PC, a mensagem "Garantia desconhecida" é exibida. Por que?

Garantia Desconhecida pode ser exibida por um dos seguintes motivos:

- O SupportAssist não está conectado à internet. Vá até a página **Solução de problemas** para ver as etapas para solucionar o problema com a sua conexão à Internet.

- Seu PC se conecta à Internet por meio de um servidor proxy. Verifique se você definiu as configurações de proxy no SupportAssist. Consulte [Configurar parâmetros de Internet](#) na página 14.
- Seu PC pode não ter uma garantia válida. Entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter ajuda.

8. Posso atualizar o BIOS em um PC ativado para BitLocker?

É recomendável desabilitar a criptografia do BitLocker no PC antes de atualizar o BIOS.

9. Atualmente, tenho a versão do 3.9.2 da SupportAssist em execução em meu PC. Por que não consigo fazer a atualização para a versão mais recente?

Talvez você esteja executando uma versão do sistema operacional Windows 10 RS3 ou anterior. Para atualizar a versão do SupportAssist para a 3.10 ou posterior, primeiro é necessário fazer upgrade da versão do sistema operacional para Windows 10 RS4 ou posterior.

Solução de problemas remota do SupportAssist

1. Quando eu clico em Iniciar seção do DellConnect e aceito os termos e condições, o agente do suporte não consegue acessar o PC remotamente. O que devo fazer?

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

2. Quando eu clico em Iniciar sessão, por que é exibida uma mensagem informando que não há nenhuma sessão ativa do Dell RemoteAssist?

Você pode iniciar uma sessão do Dell RemoteAssist somente depois que ela tiver sido iniciada por um agente de suporte técnico da Dell. Para evitar este erro, clique em **Iniciar sessão** depois que a seção tiver sido iniciada.

Otimizações do SupportAssist

1. Onde posso verificar detalhes das otimizações que foram realizadas no PC durante uma otimização agendada ou manual?

O SupportAssist retém os detalhes de todos os eventos e atividades que foram executados no sistema nos últimos 90 dias. Você pode visualizar os detalhes de um mês, semana ou um dia específico na página **Histórico**.

2. Por que o SupportAssist leva mais tempo para executar as otimizações do que a duração especificada nos blocos?

O tempo exibido nos blocos de otimização do PC é apenas uma estimativa baseada na configuração do PC. O tempo real necessário para executar as otimizações pode diferir da estimativa.

3. Durante a otimização, o SupportAssist parou de funcionar. O que devo fazer?

Feche e abra novamente o SupportAssist e, em seguida, execute a otimização novamente. Se o problema persistir, execute as seguintes etapas:

- Pesquise e abra o aplicativo **Serviços**.
- No painel direito, clique em **Dell SupportAssist**.
- No painel esquerdo, clique em **Interromper** e, então, clique em **Reiniciar**.

Informações de envio para despacho de peças

1. Como posso editar minhas informações de envio e de contato?

Para obter instruções sobre a atualização de suas informações de envio e contato, consulte [Atualizar as informações de contato e envio](#) na página 13.

2. Posso alterar as informações de contato e os detalhes de envio durante a criação de uma solicitação de suporte?

Sim, você pode alterar as informações de contato e os detalhes de envio durante a criação de uma solicitação de suporte.

3. Por que devo inserir o meu os detalhes de envio para um problema com uma peça que não pode ser enviada?

Após a análise, se uma falha de hardware for identificada como a causa do problema, o endereço de envio é usado para enviar uma peça de reposição para você. Se você inseriu o seu endereço de envio ao registrar o SupportAssist, ele é automaticamente recuperado antes de enviar um problema.

Notificações do SupportAssist

1. Como posso desabilitar as notificações do SupportAssist?

Para obter instruções sobre como desativar notificações do SupportAssist, consulte [Desativar notificações do SupportAssist](#) na página 18.

2. Cancelei acidentalmente uma notificação sobre uma falha. Como e onde acesso a notificação novamente para visualizar os detalhes sobre a falha?

Se você cancelar uma notificação, ela será exibida novamente depois de seis horas ou quando o PC for reiniciado.

3. Não estou recebendo notificações de atualizações de driver. O que devo fazer?

Se o plano de serviço tiver expirado, o SupportAssist não mostrará as notificações de atualizações de driver disponíveis para o PC. Você precisa renovar o seu plano de serviço para receber notificações sobre atualizações de driver.

Verificação de hardware do SupportAssist

1. Posso programar uma verificação de hardware?

Sim, você pode programar uma verificação de hardware. Para obter instruções sobre a programação de uma varredura de hardware, consulte [Agendar varreduras e otimizações automáticas](#) na página 14.

2. Estou enfrentando um problema de hardware no PC. Por que o problema não é detectado pelo SupportAssist?

Se não for detectado nenhum 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. Pesquise e abra o aplicativo **Serviços**.

b. Verifique se o status **Em execução** é exibido para os seguintes serviços no PC:

- Dell Data Vault Collector
- Dell Data Vault Processor
- Dell Data Vault Service API
- Dell SupportAssist
- Dell Hardware Support
- Dell Client Management Service

3. Quando eu executo uma verificação de hardware, o resultado da varredura é mostrado como Configurado incorretamente na página Histórico. No entanto, não há notificação exibida no bloco Varredura de hardware. Por que?

Se o SupportAssist não conseguir examinar um componente durante a varredura de hardware, o status **Configurado incorretamente** é exibido. Assim, nenhuma notificação é exibida no bloco **Varredura de hardware**. O SupportAssist examinará o componente novamente durante a próxima varredura iniciada manualmente ou automatizada.

Dell Migrate

1. Onde posso visualizar o resumo dos arquivos e das configurações que foram migrados usando o Dell Migrate?

Para visualizar os arquivos e as configurações que foram migrados na última sessão, vá para a página inicial do Dell Migrate e clique em **Exibir resumo**. Você também pode visualizar o resumo de todos os arquivos e configurações que foram migrados durante os últimos 90 dias na página **Histórico**.

2. Por que o Dell Data Assistant solicita que eu use a redefinição do Windows se tenho o Dell SupportAssist OS Recovery instalado em meu PC?

O Dell Data Assistant solicita que você apague seu PC usando o Dell Reset somente se o Dell SupportAssist OS Recovery versão 5.3 ou posterior estiver instalado no PC. Se uma versão anterior do Dell SupportAssist OS Recovery estiver instalada no PC, você será solicitado a usar a redefinição do Windows.

3. Durante a migração de dados, recebo a mensagem de erro "Não é possível concluir a migração". O que poderia estar causando isso?

Talvez você esteja usando uma versão desatualizada do Dell Data Assistant. Faça download da versão mais recente em <https://www.dell.com/Migrate> e repita a migração. Certifique-se de que SupportAssist também esteja executando a versão mais recente.

4. Por que o progresso da migração é interrompido após uma determinada porcentagem?

Isso pode ocorrer devido a permissões de acesso insuficientes em determinados arquivos do usuário. Certifique-se de que você fez log in no PC como administrador e de que os arquivos que você está tentando migrar não pertencem a outra conta de usuário.

5. A migração de dados apresenta falha com o erro "Este PC não está conectado a uma rede". O que poderia estar causando isso?

Esse erro pode ocorrer se a rede for desconectada enquanto a migração estiver em andamento. Para corrigir os problemas de rede e tentar migrar novamente, consulte a seção **Solução de problemas de desconexão de rede durante a migração** no *Guia do usuário do Dell Migrate*, disponível na página de documentação do [Dell Data Assistant](#).

Recursos do SupportAssist para PCs domésticos

Esta seção lista os recursos de documentação e outros links úteis que dão mais informações sobre o SupportAssist para PCs domésticos.

Tabela 13. Recursos do SupportAssist para PCs domésticos

Conteúdo	Recurso	Vá para
Requisitos mínimos, instalação e recursos do produto	Guia do usuário do SupportAssist para PCs domésticos versão 3.10.3	Manuais do SupportAssist para PCs domésticos
Novos recursos, aprimoramentos, problemas conhecidos e limitações na versão	Notas da versão do SupportAssist para PCs domésticos versão 3.10.3	
Tutoriais em vídeo para saber mais sobre os recursos do SupportAssist para PCs domésticos	Lista de reprodução do SupportAssist para PCs domésticos	YouTube
Perguntas de colegas sobre o SupportAssist para PCs domésticos	Fórum da comunidade	Comunidade do SupportAssist para PCs domésticos

Entrar em contato com a Dell

A Dell oferece várias opções de suporte e serviço on-line ou por telefone. A disponibilidade varia de acordo com o país ou região e com o produto, e alguns serviços podem não estar disponíveis em sua área. Se não tiver uma conexão com a Internet ativa, você pode encontrar as informações de contato sobre sua fatura, nota fiscal, nota de compra ou no catálogo de produtos Dell.

Etapas

1. Para entrar em contato com a Dell para questões de vendas, suporte técnico ou atendimento ao cliente, execute as seguintes etapas:
 - a. Vá para <https://www.dell.com/support>.
 - b. Selecione o seu país ou região na lista de seleção na parte inferior da página.
 - c. Clique em **Entrar em contato com o suporte** e selecione o link de suporte adequado.
2. Para localizar manuais e documentos, execute as seguintes etapas:
 - a. Vá para <https://www.dell.com/support>.
 - b. Clique em **Procurar todos os produtos**.
 - c. Selecione a categoria de produto apropriada e, em seguida, selecione o produto desejado.
 - d. Para ver ou fazer download dos manuais e documentos, clique na guia **Documentação**.

Você também pode acessar diretamente os manuais e documentos sobre Ferramentas de facilidade de manutenção em <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.