

# **SupportAssist para PCs domésticos**

Guia do usuário para Windows 10 no modo S

## 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.

© 2019 a 2020 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. A Dell, a EMC, e outras marcas são marcas comerciais da Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

|                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Introdução.....</b>                                                                                  | <b>5</b>  |
| Principais recursos do SupportAssist for Windows 10 no modo S.....                                        | 5         |
| Novos recursos desta versão.....                                                                          | 5         |
| Recursos do SupportAssist para Windows 10 no modo S e planos de serviço da Dell.....                      | 5         |
| Recursos adicionais.....                                                                                  | 6         |
| <b>2 Como começar com o SupportAssist para Windows 10 no modo S.....</b>                                  | <b>7</b>  |
| Requisitos mínimos do sistema.....                                                                        | 7         |
| Alterar configuração de idioma.....                                                                       | 8         |
| Criar um perfil do SupportAssist.....                                                                     | 8         |
| Criar uma nova Minha Conta Dell.....                                                                      | 9         |
| Conectar com conta de mídia social.....                                                                   | 9         |
| Atualizar as informações de contato e envio.....                                                          | 9         |
| Usar um perfil diferente do SupportAssist.....                                                            | 10        |
| Detalhes do sistema.....                                                                                  | 10        |
| Configurar parâmetros de Internet.....                                                                    | 10        |
| Varreduras programadas.....                                                                               | 11        |
| Programação de varreduras de hardware.....                                                                | 11        |
| Notificações do SupportAssist para Windows 10 no modo S.....                                              | 11        |
| Notificações na janela do SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....                                  | 12        |
| Notificações na Central de Ações do Windows para Windows 10 no modo S.....                                | 12        |
| Banners na home page do SupportAssist.....                                                                | 13        |
| Desativar notificações do SupportAssist.....                                                              | 13        |
| Desinstalar o SupportAssist para Windows 10 no modo S.....                                                | 13        |
| <b>3 Examinar o hardware do sistema.....</b>                                                              | <b>15</b> |
| Executar uma varredura de um componente de hardware específico.....                                       | 15        |
| Executar uma varredura rápida do hardware.....                                                            | 16        |
| Executar um teste de estresse.....                                                                        | 16        |
| Notificações do quadro Varredura de Hardware.....                                                         | 16        |
| <b>4 Criando manualmente solicitação de suporte usando o SupportAssist para Windows 10 no modo S....</b>  | <b>18</b> |
| Criar uma solicitação de suporte para problema detectado pelo SupportAssist for Windows 10 no modo S..... | 18        |
| Criar manualmente solicitação de suporte usando o SupportAssist para Windows 10 no modo S.....            | 19        |
| Página de detalhes do problema.....                                                                       | 19        |
| Página de resumo do problema.....                                                                         | 20        |
| Peças que podem ser enviadas.....                                                                         | 20        |
| <b>5 Visão geral da solução de problemas no SupportAssist para Windows 10 no modo S.....</b>              | <b>21</b> |
| <b>6 Visão geral do Histórico no SupportAssist for Windows 10 no modo S.....</b>                          | <b>22</b> |
| <b>7 Obtendo suporte usando o SupportAssist for Windows 10 em modo S.....</b>                             | <b>23</b> |
| Enviar arquivos para o suporte técnico da Dell.....                                                       | 24        |

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell..... | 24        |
| <b>8 Perguntas frequentes.....</b>                         | <b>25</b> |

# Introdução

SupportAssist automatiza o suporte da Dell ao identificar de forma proativa e preditiva problemas de hardware e software em seu sistema. O SupportAssist também automatiza o processo de atendimento 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. Para obter mais informações sobre as capacidades do SupportAssist disponíveis para os diferentes planos de serviço, consulte [Recursos do SupportAssist para Windows 10 no modo S e planos de serviços da Dell](#).

O SupportAssist coleta e envia de forma segura as informações do sistema necessárias para o suporte técnico da Dell. Essas informações coletadas permitem que a Dell forneça a você uma experiência de suporte aprimorada, eficiente e rápida.

Este documento fornece informações sobre como usar o SupportAssist em sistemas que executam o Windows 10 no modo S. Para obter informações sobre como instalar e usar o SupportAssist em sistemas que executam uma versão diferente do sistema operacional Windows, consulte o *Guia do usuário do Dell SupportAssist para PCs domésticos* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## Tópicos:

- [Principais recursos do SupportAssist for Windows 10 no modo S](#)
- [Novos recursos desta versão](#)
- [Recursos do SupportAssist para Windows 10 no modo S e planos de serviço da Dell](#)
- [Recursos adicionais](#)

## Principais recursos do SupportAssist for Windows 10 no modo S

- Detecção e notificação de problemas preditiva e proativa.
- Fazer varredura manual ou automática do hardware do seu sistema para identificar problemas.
- Criar automaticamente uma solicitação de suporte para um problema de hardware detectado no seu sistema.
- Criar manualmente uma solicitação de suporte para um problema em seu sistema.
- Enviar arquivos para o suporte técnico da Dell manualmente.

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

## Novos recursos desta versão

Correções de segurança e bugs.

## Recursos do SupportAssist para Windows 10 no modo S e planos de serviço da Dell

O SupportAssist detecta e notifica de forma proativa e preditiva sobre os problemas de hardware que podem ocorrer em seu sistema. 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 sistemas que executam o Windows 10 no modo S com planos de serviço Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus e Premium Support Plus ativos.

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

| Recursos do SupportAssist                                                                                        | Descrição                                                                                                                                                                                                                        | Planos de serviço Dell |                 |            |                 |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|------------|-----------------|----------------------|
|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                  | Basic                  | Premium Support | ProSupport | ProSupport Plus | Premium Support Plus |
| Programação de varreduras de hardware                                                                            | Agende a frequência com que o SupportAssist deve fazer uma varredura automática no seu sistema para detectar problemas de hardware.                                                                                              | ✓                      | ✓               | ✓          | ✓               | ✓                    |
| Envio automático de peças para problemas de hardware detectados                                                  | Se um problema for detectado para peças em garantia, você será solicitado a confirmar o seu endereço de envio para o envio da peça de reposição.                                                                                 | ✗                      | ✓               | ✓          | ✓               | ✓                    |
| Solicitar assistência no local para a substituição de uma peça auto-substituível <sup>1</sup>                    | Solicite a visita de um técnico de serviço para substituir uma peça auto-substituível no seu local.                                                                                                                              | ✗                      | ✓               | ✓          | ✓               | ✓                    |
| Criação de solicitação de suporte automatizada                                                                   | Se um problema for detectado durante uma varredura automática, uma solicitação de suporte será criada automaticamente e um agente do suporte técnico da Dell entrará em contato com você para falar sobre uma solução.           | ✗                      | ✓               | ✓          | ✓               | ✓                    |
| Criar solicitação de suporte manualmente                                                                         | Se você suspeitar que há um problema não detectado pelo SupportAssist, você pode criar manualmente uma solicitação de suporte.                                                                                                   | ✗                      | ✓               | ✓          | ✓               | ✓                    |
| Deteção de problemas preditiva e criação de uma solicitação de suporte para prevenção contra falhas <sup>2</sup> | 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. | ✗                      | ✗               | ✗          | ✓               | ✓                    |
| Especifique o horário de contato de preferência <sup>3</sup>                                                     | Forneça o horário de contato de sua preferência. O 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 A detecção de falha de análise preditiva inclui discos rígidos, unidades de estado sólido, baterias, dissipadores térmicos e ventiladores de desktop.

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

## Recursos adicionais

- [A Comunidade Dell SupportAssist](#) fornece informações sobre as características e os recursos do SupportAssist, blogs, perguntas frequentes e outros documentos técnicos.

# Como começar com o SupportAssist para Windows 10 no modo S

O SupportAssist é pré-instalado no seu sistema. Para abrir o SupportAssist, navegue em seus aplicativos. Siga as instruções desta seção para criar um perfil do SupportAssist e defina as suas configurações do SupportAssist.

## Tópicos:

- [Requisitos mínimos do sistema](#)
- [Alterar configuração de idioma](#)
- [Criar um perfil do SupportAssist](#)
- [Atualizar as informações de contato e envio](#)
- [Usar um perfil diferente do SupportAssist](#)
- [Detalhes do sistema](#)
- [Configurar parâmetros de Internet](#)
- [Varreduras programadas](#)
- [Notificações do SupportAssist para Windows 10 no modo S](#)
- [Desinstalar o SupportAssist para Windows 10 no modo S](#)

## Requisitos mínimos do sistema

A tabela a seguir lista os requisitos mínimos do sistema para usar o SupportAssist em sistemas que executam o Windows 10 no modo S:

**Tabela 2. Requisitos mínimos do sistema**

| Particulares             | Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Software                 | Microsoft .NET Framework 4.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Navegador da Web         | Microsoft Edge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Hardware                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memória (RAM) — 2 GB</li> <li>• Espaço livre no disco rígido — 1 GB</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Rede                     | Conectividade com a Internet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Portas                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5700 — para abrir a interface de usuário do SupportAssist</li> <li>• 9012 — para estabelecer comunicação com o serviço Dell SupportAssist</li> </ul> <p>O sistema deve ser capaz de conectar-se aos seguintes destinos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://fuslite.dell.com">https://fuslite.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://cs-is.dell.com">https://cs-is.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://techdirect.dell.com/">https://techdirect.dell.com/</a></li> <li>• <a href="https://api.dell.com">https://api.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://downloads.dell.com">https://downloads.dell.com</a></li> <li>• <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a></li> <li>• <a href="http://content.dellsupportcenter.com">http://content.dellsupportcenter.com</a></li> </ul> |
| Configurações do sistema | Atualizações automáticas no Windows Update da Microsoft Store página e precisa ser ativado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Resolução da tela        | 1200 x 720                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

# Alterar configuração de idioma

## Sobre esta tarefa

O SupportAssist está disponível em 25 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 mostrado ao lado do idioma selecionado.

# Criar um perfil do SupportAssist

## Pré-requisitos

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

## Sobre esta tarefa

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

## Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique em **Perfil** e clique em **Perfil completo**.
  - Se você não tiver aceitado os termos e condições do SupportAssist, será exibida uma mensagem indicando que você não aceitou os termos e condições do SupportAssist. 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 de erro apropriada é exibida. Você pode clicar nos links de solução de problemas exibidos abaixo da mensagem para corrigir o problema e tentar novamente.
2. Na página de **login** da Minha conta Dell, execute um dos seguintes procedimentos:
  - 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. Para obter instruções sobre como criar uma conta, consulte [Criar uma nova Minha Conta Dell](#).
  - Conecte-se com sua conta de mídia social. Para obter instruções sobre como usar a sua conta de mídia social, consulte [Efetuar login com conta de mídia social](#).
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:** O horário de contato de preferência é aplicável apenas para sistemas com um plano de serviço Premium Support ou Premium Support Plus ativo nos Estados Unidos ou no Canadá.
5. Se você quiser adicionar um contato secundário, selecione **Adicionar contato secundário** e digite os detalhes.
6. Se você não quiser que o SupportAssist crie automaticamente solicitações de suporte, desmarque **Criar automaticamente solicitações de suporte**.

 **NOTA:** O recurso de criação automática de solicitação de suporte está disponível e habilitado apenas para sistemas com um plano de serviço ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support ou Premium Support Plus ativo.
7. Clique em **Concluído**.
  - Se os detalhes de envio estiverem incorretos, será exibida uma mensagem para atualizar os detalhes. Clique em **Atualizar e concluir** para atualizar os detalhes.
  - Se os detalhes de envio estiverem corretos, o nome e sobrenome serão exibidos no canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist.



# Criar uma nova Minha Conta Dell

## Pré-requisitos

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

## Etapas

1. Na seção **Criar uma conta** da página de **Login** da Minha conta Dell, digite o nome, o sobrenome, endereço de e-mail e a senha nos campos apropriados.

 **NOTA:** A senha precisa conter oito a 20 caracteres e deve incluir 1 letra maiúscula, 1 letra minúscula, e 1 número.

2. Digite a senha novamente.
3. Clique em **Criar conta**.  
Uma nova Minha conta Dell é criada e você é conectado ao SupportAssist.

# Conectar com conta de mídia social.

## Pré-requisitos

- Você precisa ter direitos de administrador no sistema.
- Você precisa ter uma conta válida em qualquer uma das seguintes plataformas de mídia social:
  - Google Plus
  - LinkedIn
  - Twitter
  - Facebook

## Etapas

1. Na página de **login** da Minha conta Dell, clique no ícone da mídia social adequada.
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**.  
Uma Minha conta Dell nova é criada com as credenciais que você inseriu para se conectar à sua conta de mídia social.

# Atualizar as informações de contato e envio

## Pré-requisitos

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

## Sobre esta tarefa

Depois de criar um perfil no SupportAssist, atualize as informações de contato e envio.

## 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 estiverem incorretos, será exibida uma mensagem para atualizar os detalhes. Clique em **Atualizar e concluir** para atualizar os detalhes.
  - Se os detalhes de envio estiverem corretos, a página **Início** será exibida.

# Usar um perfil diferente do SupportAssist

## Pré-requisitos

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

## Sobre esta tarefa

Desative o perfil atual e faça login no SupportAssist usando um perfil diferente. Quando você fizer o login usando um perfil diferente, você não pode acessar os detalhes de contato e endereço de envio do perfil anterior.

## 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**.

 **NOTA:** Quando você clicar em Continuar, o SupportAssist desativará o perfil atual e removerá o acesso às informações de contato e detalhes de envio salvos.

A página **Início** é exibida, e o link para criar um perfil é exibido no canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist. Para obter instruções sobre como criar um perfil, consulte [Criar um perfil do SupportAssist](#).

# Detalhes do sistema

Quando você aponta para o modelo do sistema ou a Etiqueta de Serviço exibida na janela do SupportAssist, é exibida a imagem do sistema e seus detalhes. A tabela a seguir descreve os detalhes do sistema exibidos:

**Tabela 3. Detalhes do sistema**

| Campo                             | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modelo do Sistema                 | O modelo do sistema. Por exemplo, Latitude E7440                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tipo de plano de serviço          | O tipo de plano de serviço da Dell e a data de validade.<br> <b>NOTA:</b> Quando o seu plano de serviço expira, o tipo do plano de serviço e a data de validade são exibidos na cor vermelha. |
| <b>Etiqueta de serviço</b>        | O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Código de serviço expresso</b> | A sequência numérica que pode ser usada durante a ajuda telefônica automatizada. Por exemplo, 987-674 -723-2.                                                                                                                                                                    |
| <b>Memória</b>                    | A RAM instalada no sistema. Por exemplo, 16 GB.                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Processador</b>                | O tipo do processador instalado no sistema. Por exemplo, Intel Core i5 6200U                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Sistema operacional</b>        | O sistema operacional instalado no sistema. Por exemplo, Microsoft Windows 10 Pro.                                                                                                                                                                                               |

# Configurar parâmetros de Internet

## Pré-requisitos

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

## Sobre esta tarefa

Escolha o método pelo qual o SupportAssist pode se conectar à internet. Seu sistema precisa ser conectado a uma conexão de Internet ativa para experimentar as capacidades de suporte automatizado do SupportAssist.

## 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 você quiser que o SupportAssist se conecte diretamente à Internet, selecione **Conectar-se diretamente**.
3. Se você quiser que o SupportAssist se conecte à internet usando uma rede proxy, faça o seguinte:
  - 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**.  
A **home page** é exibida.

## Varreduras programadas

Por padrão, o SupportAssist faz uma varredura do sistema uma vez por mês para detectar problemas de hardware. Você pode configurar o SupportAssist para que ele faça varreduras uma vez por semana, se necessário.

 **NOTA:** O SupportAssist realiza uma varredura programada somente quando o sistema está conectado a uma tomada elétrica e não está em uso durante o início da varredura.

 **NOTA:** O SupportAssist não realizará a varredura se uma notificação de problema de hardware já estiver sendo exibida.

O SupportAssist mostra um alerta antes que a varredura de hardware seja realizada. Se você não quiser que o SupportAssist execute a varredura, clique em **Executar Mais Tarde** para adiá-la. Quando você adia uma varredura, o SupportAssist faz a varredura 24 horas depois. Você só pode adiar a programação três vezes. Ao adiar a varredura programada pela terceira vez, o SupportAssist executará automaticamente a varredura na próxima hora prevista.

## Programação de varreduras de hardware

### Pré-requisitos

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

### Sobre esta tarefa

Selecione a hora, a frequência e o dia em que você deseja que o SupportAssist faça uma varredura no sistema em busca de problemas de hardware.

## Etapas

1. No canto superior direito da interface do usuário do SupportAssist, clique no ícone de configurações, depois em **Configurações** e então em **Agendar varreduras programadas**.
2. Habilite a varredura automática do sistema.
3. Selecione a hora, a frequência e o dia em que você deseja executar a varredura.  
A data da próxima varredura de hardware é exibida.
4. Clique em **Salvar**.  
A página **Início** é exibida.

## Notificações do SupportAssist para Windows 10 no modo S

Por padrão, o SupportAssist exibe notificações sobre problemas de hardware, solicitações de suporte em aberto, e status da garantia.

# Notificações na janela do SupportAssist para o Windows 10 no modo S

A tabela a seguir fornece um resumo das notificações que são exibidas na janela do SupportAssist.

**Tabela 4. Notificações na janela SupportAssist**

| Quando a notificação é exibida                                                                                                       | Ação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Não foi criado um perfil do SupportAssist                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clique em <b>Preencher Perfil</b> para criar um perfil do SupportAssist. Para obter instruções sobre como criar um perfil, consulte <a href="#">Criar um perfil do SupportAssist</a>.</li><li>• Clique em <b>Lembre-Me mais Tarde</b> para ver a notificação quando reabrir a janela do SupportAssist após 24 horas.</li><li>• Clique em <b>Nunca Lembre-Me</b> para que o SupportAssist pare de exibir a notificação novamente.</li></ul> |
| O suporte técnico da Dell está atualmente trabalhando em uma solicitação de suporte criada para um problema detectado no seu sistema | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clique em <b>Ok Entendi</b> para ocultar a notificação temporariamente. O SupportAssist exibe a notificação novamente após 24 horas.</li><li>• Clique em <b>Nunca Lembre-Me</b> para que o SupportAssist pare de exibir a notificação novamente.</li></ul>                                                                                                                                                                                 |
| Quando é detectado um problema de hardware                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clique em <b>Corrigir agora</b> para ver detalhes do problema e criar uma solicitação de suporte.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| O plano de serviço do sistema está prestes a expirar ou expirou                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clique em <b>Renovar</b> para renovar o plano de serviço do sistema</li><li>• Clique em <b>Lembre-me mais tarde</b> para visualizar a notificação quando reabrir a janela do SupportAssist após 24 horas.</li><li>• Clique em <b>Nunca Lembre-Me</b> para que o SupportAssist pare de exibir a notificação novamente.</li></ul>                                                                                                            |
| O plano de serviço do sistema foi renovado                                                                                           | Clique em <b>Ok</b> para ocultar a notificação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

# Notificações na Central de Ações do Windows para Windows 10 no modo S

A tabela a seguir fornece um resumo dos diferentes tipos de notificações que são exibidas na Central de Ações do Windows.

**Tabela 5. Notificações na Central de Ações do Windows**

| Quando a notificação é exibida                                                                                              | Ação                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A criação de uma solicitação de suporte para um problema de hardware é detectada durante uma varredura automática           | Clique na notificação para ver a página de detalhes do problema. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte <a href="#">Criar uma solicitação de suporte para problema detectado pelo SupportAssist for Windows 10 no modo S</a> . |
| Uma solicitação de suporte é criada automaticamente para um problema de hardware detectado durante uma varredura automática | Nenhuma ação necessária                                                                                                                                                                                                                                       |
| O componente de retaguarda do SupportAssist é instalado e o SupportAssist está pronto para o uso                            | Se você tiver fechado a janela SupportAssist quando o componente de retaguarda foi instalado, clique na notificação para abrir o SupportAssist.                                                                                                               |
| O plano de serviço do sistema está prestes a expirar ou expirou                                                             | Clique na notificação para abrir o SupportAssist. Um link para renovar o plano de serviço é exibido na interface do usuário do SupportAssist.                                                                                                                 |

## Banners na home page do SupportAssist

Quando o plano de serviço do sistema estiver próximo da expiração ou tiver expirado:

- Uma notificação será exibida na janela do SupportAssist para criar um perfil.
- Uma notificação será exibida na Central de Ações do Windows.
- Um banner será exibido na home page do SupportAssist.

Você pode renovar ou fazer upgrade do plano de serviço utilizando os links fornecidos na notificação. Para obter informações sobre as notificações exibidas na janela SupportAssist, consulte [Notificações na janela do SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#). Para obter informações sobre as notificações exibidas na Central de Ações do Windows, consulte [Notificações na Central de Ações do Windows para Windows 10 no modo S](#).

A tabela abaixo descreve os banners exibidos na home page.

**Tabela 6. Banners na home page do SupportAssist**

| Quando o banner é exibido                                            | Ação                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| De 0 a 60 dias antes da expiração do plano de serviço                | Clique em <b>Renovar</b> para renovar o plano de serviço on-line.                            |
| O plano de serviço expirou e está dentro do período de renovação     | Clique em <b>Renovar</b> para renovar o plano de serviço on-line.                            |
| O plano de serviço expirou e não está dentro do período de renovação | Clique em <b>Entrar em contato com a Dell</b> para estender ou atualizar o plano de serviço. |

 **NOTA:** O recurso de renovação on-line está disponível apenas para os sistemas nos Estados Unidos.

## Desativar notificações do SupportAssist

### Pré-requisitos

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

### Sobre esta tarefa

Desative a exibição de notificações do SupportAssist no seu sistema. No entanto, mesmo que você desative as notificações, o SupportAssist exibe notificações sobre problemas de hardware detectados em uma varredura.

### Etapas

1. O canto superior direito da janela 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 hardware, solicitações de suporte e outros alertas para o meu PC** e clique em **Salvar**.  
A página **Início** é exibida.

## Desinstalar o SupportAssist para Windows 10 no modo S

### Pré-requisitos

- A janela do SupportAssist não precisa estar aberta no sistema.
- Não pode haver notificações do SupportAssist pendentes na Central de Ações do Windows.

### Etapas

1. Clique em **Iniciar** para abrir o menu programas.
2. Pesquise e abra a página **Aplicativos e recursos**.
3. Clique em **SupportAssist**, clique em **Desinstalar** e clique em **Desinstalar** novamente.

## Resultados

O SupportAssist será desinstalado.

 **NOTA:** Se vários usuários tiverem instalado o SupportAssist no mesmo sistema, somente quando todos os usuários desinstalam o SupportAssist, a interface de usuário e o componente de retaguarda serão desinstalados.

## Examinar o hardware do sistema

Executar uma varredura de hardware permite detectar problemas de hardware no seu sistema. Por padrão, o SupportAssist faz uma varredura do sistema uma vez por mês para detectar problemas de hardware. Você pode também executar manualmente o seguinte 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 automaticamente 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. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são exibidas no bloco, consulte [Notificações do quadro Varredura de Hardware](#).

### Tópicos:

- [Executar uma varredura de um componente de hardware específico](#)
- [Executar uma varredura rápida do hardware](#)
- [Executar um teste de estresse](#)
- [Notificações do quadro Varredura de Hardware](#)

## Executar uma varredura de um componente de hardware específico

### Sobre esta tarefa

Execute a varredura de um componente de hardware específico instalado no seu sistema. As etapas para executar uma varredura podem variar, dependendo 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 **Desejo verificar um hardware específico**.

A lista dos componentes de hardware disponíveis em seu sistema é exibida.

**NOTA:** Você pode clicar no link **Atualizar lista de hardware do sistema** para atualizar a lista de componentes de hardware exibida.

3. Em **Dispositivos de Armazenamento**, clique em **Disco Rígido**.

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

### Resultados

- Se não for detectado nenhum problema, o status **Aprovado** e o ícone  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 uma solicitação de suporte para problema detectado pelo SupportAssist for Windows 10 no modo S](#).

# Executar uma varredura rápida do hardware

## Sobre esta tarefa

Execute uma varredura rápida de seu sistema para detectar problemas em componentes de hardware, por exemplo, disco rígido, processador, módulo de memória e assim por diante.

 **NOTA:** Se você não tiver direitos de administrador no sistema, não pode criar uma solicitação de suporte para problemas detectados durante a varredura. Para criar solicitação de suporte, você deverá fazer login em seu sistema como administrador. Para obter instruções para saber o tipo da sua conta de usuário, consulte a documentação do sistema operacional em [Microsoft.com/support](https://Microsoft.com/support).

## Etapas

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

## Resultados

- Se não for detectado nenhum problema, será mostrada uma notificação adequada no bloco.
- Se for detectado um problema em que seja 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 uma solicitação de suporte para problema detectado pelo SupportAssist for Windows 10 no modo S](#).
- Se for detectado um problema em que não seja necessária a criação de uma solicitação de suporte, o bloco do problema será exibido acima dos blocos, e uma notificação será exibida no bloco **Varredura de Hardware**.

# Executar um teste de estresse

## Sobre esta tarefa

O teste de estresse ajuda a detectar problemas em componentes como a placa do sistema, unidades ópticas, câmera, componentes verificados durante uma varredura rápida, e assim por diante.

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

## Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Solução de Problemas**.
2. 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 que está em execução é exibido acima dos blocos e o estado de progresso da varredura é mostrado no bloco **Varredura de Hardware**.

## Resultados

- Se não for detectado nenhum problema, será mostrada uma notificação adequada no bloco.
- 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 uma solicitação de suporte para problema detectado pelo SupportAssist for Windows 10 no modo S](#).
- Se for detectado um problema em que não seja necessária a criação de uma solicitação de suporte, o bloco do problema será exibido acima dos blocos, e uma notificação será exibida no bloco **Varredura de Hardware**.

# Notificações do quadro Varredura de Hardware

A tabela a seguir descreve as diferentes notificações de status que são exibidas no quadro **Varredura de Hardware** para problemas detectados durante uma varredura rápida de hardware ou um teste de estresse no sistema.



**Tabela 7. Notificações do quadro Varredura de Hardware**

| Ícone do status                                                                   | Ícone do sistema                                                                  | Status             | Descrição                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nenhum ícone é exibido.                                                           |  | Normal             | Nenhum problema de hardware foi detectado.                                                                                   |
|  |  | <b>Advertência</b> | Um problema de hardware foi detectado em algum componente, que não seja a memória do sistema ou as unidades de disco rígido. |
|  |  | <b>Crítico</b>     | Um problema de hardware foi detectado na memória do sistema ou nos discos rígidos.                                           |

# Criando manualmente solicitação de suporte usando o SupportAssist para Windows 10 no modo S

O SupportAssist monitora proativamente o seu sistema para problemas de hardware. Se for detectado um problema no sistema, o SupportAssist permite que você crie uma solicitação de suporte com o Suporte técnico da Dell. Dependendo do plano de serviço do seu sistema, 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 sistemas com garantia expirada.

## Tópicos:

- Criar uma solicitação de suporte para problema detectado pelo SupportAssist for Windows 10 no modo S
- Criar manualmente solicitação de suporte usando o SupportAssist para Windows 10 no modo S
- Página de detalhes do problema
- Página de resumo do problema
- Peças que podem ser enviadas

## Criar uma solicitação de suporte para problema detectado pelo SupportAssist for Windows 10 no modo S

### Etapas

1. Execute uma das seguintes etapas:

- Abra o SupportAssist e clique em **Corrigir agora** na notificação exibida na janela do SupportAssist.
- Clique na notificação **Problema de hardware detectado** na Central de Ações do Windows.

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 XPS e Inspiron e sistemas Alienware cujo plano de serviço expirou.

2. Clique em **Avançar**.

- Se você não tiver aceitado os termos e condições do SupportAssist, será exibida uma mensagem indicando que você não aceitou os termos e condições do SupportAssist. 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 de erro apropriada é exibida. Verifique sua conexão com a Internet e tente novamente.
- Se você não tiver direitos administrativos no sistema e não for criado um perfil do SupportAssist, uma mensagem correspondente é exibida. Você fazer login no sistema como um administrador, crie um perfil e, em seguida, tente novamente.
- Se você tiver direitos administrativos no sistema e 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. Se você desejar atualizar as informações de contato e o endereço de envio, clique em **Editar** e faça as atualizações necessárias e clique em **Concluir**.

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

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

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

A página inicial é exibida.

 **NOTA:** Depois que uma solicitação de suporte for criada, uma notificação com os detalhes da solicitação de suporte será exibida na janela do SupportAssist toda vez que você abrir o SupportAssist. Se não quiser ver a notificação novamente, você pode clicar em Nunca lembre-me.

# Criar manualmente solicitação de suporte usando o SupportAssist para Windows 10 no modo S

## Sobre esta tarefa

Dependendo do plano de serviço do seu sistema, 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 para Windows 10 no modo S e planos de serviço da Dell](#).

## Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Obter Suporte**.
2. Clique em **Abrir uma Solicitação de Suporte**.
  - A página de solicitação de suporte será exibida.
  - Se uma notificação de um problema de hardware já estiver exibida na página inicial, a página de detalhes do problema será exibida. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte [Criar uma solicitação de suporte para problema detectado pelo SupportAssist for Windows 10 no modo S](#).
  - Se você não tiver direitos administrativos no sistema e não for criado um perfil do SupportAssist, uma mensagem correspondente é exibida. Você faz login no sistema como um administrador, cria um perfil e, em seguida, tenta novamente.
3. Se a página de solicitação de suporte for exibida:
  - a. Na lista de seleção **Selecione uma categoria**, selecione uma categoria de problema adequada.
  - b. Digite uma descrição do problema.
  - c. Clique em **Avançar**.
    - Se você não tiver aceitado os termos e condições do SupportAssist, será exibida uma mensagem indicando que você não aceitou os termos e condições do SupportAssist. 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 de erro apropriada é exibida. Verifique sua conexão com a Internet e tente 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. Se você desejar atualizar as informações de contato e o endereço de envio, clique em **Editar** e faça as atualizações necessárias e clique em **Concluir**.
4. Na página de resumo do problema, clique em **Concluído**.

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

A página inicial é exibida.

 **NOTA:** Depois que uma solicitação de suporte for criada, uma notificação com os detalhes da solicitação de suporte será exibida na janela do SupportAssist toda vez que você abrir o SupportAssist. Se não quiser ver a notificação novamente, você pode clicar em Nunca lembre-me.

## Página de detalhes do problema

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

Tabela 8. Página de detalhes do problema

| Informações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Descrição                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Etiqueta de serviço</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.                                    |
| <b>Garantia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | O tipo do plano de serviço e sua data de expiração.                                                                         |
| <b>Problema</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Os detalhes do problema para o qual a solicitação de suporte foi criada.                                                    |
| <b>Solução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | A solução recomendada.                                                                                                      |
| <b>Eu gostaria de suporte no local</b><br> <b>NOTA:</b> Esta opção está disponível apenas em certas regiões e é exibida somente para sistemas com um plano de serviço Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport ou ProSupport Plus ativo. | Selecione esta caixa de seleção se você quiser que um técnico de suporte da Dell visite o seu local para substituir a peça. |

## Página de resumo do problema

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

Tabela 9. Página de resumo do problema

| Informações                      | Descrição                                                                                |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Etiqueta de serviço</b>       | O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico. |
| <b>Garantia</b>                  | O tipo do plano de serviço e sua data de expiração.                                      |
| <b>Problema</b>                  | Os detalhes do problema para o qual a solicitação de suporte foi criada.                 |
| <b>Solicitação de suporte nº</b> | O número da solicitação de suporte para o problema.                                      |

## Peças que podem ser enviadas

Quando o SupportAssist detecta um problema no seu sistema, uma peça de reposição pode ser automaticamente enviada para você, dependendo do plano de serviço da Dell do seu sistema.

A seguir estão as peças que podem ser enviadas automaticamente:

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

## Visão geral da solução de problemas no SupportAssist para Windows 10 no modo S

A página de **Solução de problemas** fornece a você links para fazer a varredura de um componente de hardware específico ou do sistema inteiro em busca de problemas de hardware. Ele também fornece links para tutoriais em vídeo para solucionar problemas no sistema operacional, hardware de sistema, software e conectividade com a internet.

 **NOTA:** Se um problema de hardware for detectado ou se uma solicitação de suporte para um problema de hardware for criada, os links para fazer a varredura do hardware do seu sistema serão desabilitados.

## Visão geral do Histórico no SupportAssist for Windows 10 no modo S

A página **Histórico** exibe informações sobre as atividades do SupportAssist e os eventos executados nos últimos 90 dias em uma ordem cronológica. As atividades listadas incluem exibição de notificações, realização de verificações de hardware e solicitações de suporte criadas usando o SupportAssist.

Por padrão, as informações das atividades que foram executadas durante a semana atual serão exibidas. Você pode visualizar os detalhes de um dia específico ou de um mês inteiro. Você também pode visualizar o histórico de um determinado tipo do evento, selecionando o tipo de evento necessário na lista **Selecionar exibição do histórico**.

# Obtendo suporte usando o SupportAssist for Windows 10 em modo S

A página **Obter suporte** lista as opções de ajuda e suporte disponíveis para o seu sistema. Essas opções variam de acordo com o plano de serviço do sistema e a sua região. Consulte [Recursos do SupportAssist para Windows 10 no modo S e planos de serviço da Dell](#).

**NOTA:** Para acessar as opções de ajuda e suporte disponíveis, seu sistema precisa ter uma conexão ativa com a internet. Se a conectividade com a internet não estiver disponível, você visualizará apenas os números do suporte técnico da Dell em sua região.

A tabela a seguir descreve os recursos de ajuda e suporte exibidos na página **Obter suporte**:

**Tabela 10. Página Obter suporte**

| Recurso                                       | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Localizador de Serviço Carry-in</b>        | Encontre o centro de serviço carry-in autorizado da Dell mais próximo com base no CEP, cidade ou estado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Ligar para nós</b>                         | Dependendo da região, entre em contato com o suporte técnico da Dell usando os números de contato exibidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Conecte-se com as mídias sociais</b>       | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Enviar arquivos para o suporte técnico</b> | <p>Envie arquivos para o suporte técnico da Dell descrevendo um problema no seu sistema ou envie arquivos solicitados por um agente de suporte.</p> <p><b>NOTA:</b> 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 <a href="#">Enviar arquivos para o suporte técnico da Dell</a>. Para obter informações sobre como enviar um arquivo de log de atividades do sistema para o suporte técnico da Dell, consulte <a href="#">Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell</a>.</p> |
| <b>Abrir uma Solicitação de suporte</b>       | Crie uma solicitação de suporte para um problema de hardware ou software manualmente. Para obter instruções para criar uma solicitação de suporte, consulte <a href="#">Criar manualmente solicitação de suporte usando o SupportAssist para Windows 10 no modo S</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Manual do proprietário</b>                 | Visualize e baixe os manuais que estão disponíveis para o seu sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Informações de garantia</b>                | Visualize os detalhes da garantia do seu sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ferramentas on-line e informações</b>      | Acesse ferramentas, informações adicionais e recursos disponíveis para o seu sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Contratos de serviço</b>                   | Acesse o site do plano de serviço da Dell para a sua região.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Fóruns de suporte da comunidade</b>        | Acesse quaisquer tópicos discutidos no fórum do SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Serviço de reparo de hardware</b>          | Entre em contato com um especialista em serviços de reparo de hardware, se necessário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Tópicos:

- [Enviar arquivos para o suporte técnico da Dell](#)
- [Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell](#)

# Enviar arquivos para o suporte técnico da Dell

## Sobre esta tarefa

Envie os arquivos que descrevem o problema do seu sistema ou qualquer arquivo específico solicitado pelo agente de suporte. O formato dos arquivos que você pode enviar são as seguintes:

.zip  
.rar  
.txt  
.jpg  
.jpeg  
.png  
.gif  
.docx  
.doc  
.odt  
.pdf  
.xls  
.xlsx

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

 **NOTA:** Você pode enviar apenas três arquivos em um dia. Se você tiver vários arquivos, pode comprimir os arquivos para o formato .zip enviar 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 janela pop-up, clique em **Procurar**, selecione o arquivo e, em seguida, clique em **Fazer upload**.

## 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 apenas os arquivos de log de atividade do sistema para o suporte técnico da Dell, se solicitado pelo Dell agente de suporte técnico.

## 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**.



## Perguntas frequentes

### 1. Como posso verificar se o SupportAssist está instalado no meu sistema?

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

- Clique em **Iniciar** para abrir o menu programas.
- Pesquise e abra a página **Aplicativos e recursos**.
- Na lista de programas, verifique se o **SupportAssist** está presente.

### 2. Como posso editar minhas informações de envio e de contato?

Para obter as etapas para atualizar suas informações de envio e contato, consulte [Atualizar as informações de contato e envio](#).

### 3. 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 se o sistema for reiniciado.

### 4. Posso alterar as informações de contato e as informações de envio durante a criação de uma solicitação de suporte?

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

### 5. 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 tiver inserido o seu endereço de envio ao registrar o SupportAssist, ele é automaticamente recuperado antes de enviar um problema.

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

A interface de usuário do SupportAssist suporta 25 idiomas. Os idiomas suportados são o árabe, chinês (simplificado), chinês (tradicional), tcheco, dinamarquês, holandês, inglês, finlandês, francês, francês (canadense), alemão, grego, hebraico, húngaro, italiano, japonês, coreano, norueguês, polonês, português (brasileiro), português (ibérico), russo, espanhol, sueco e turco. Para obter instruções sobre como alterar sua configuração de idioma, consulte [Alterar configuração de idioma](#).

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

Se estiver demorando muito para abrir o SupportAssist, reinicie o serviço SupportAssist, executando as etapas a seguir:

- Clique em **Iniciar** para abrir o menu programas.
- Procure e abra o aplicativo **Serviços**.
- No painel esquerdo, clique em **Dell SupportAssist**.
- No painel esquerdo, clique em **Parar** e clique em **Reiniciar**.

### 8. Estou enfrentando um problema de hardware no meu sistema. 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 sistema executando as seguintes etapas:

- Clique em **Iniciar** para abrir o menu programas.
- Procure e abra o aplicativo **Serviços**.
- Verifique se o status **Em execução** é exibido para os seguintes serviços:
  - **Dell Data Vault Collector**
  - **Dell Data Vault Processor**
  - **Dell Data Vault Service API**
  - **Dell SupportAssist**
  - **Gerenciador de instalação do Dell SupportAssist**

### 9. Quando eu passo o cursor do mouse sobre a etiqueta de serviço ou número do modelo do sistema, a mensagem “Garantia desconhecida” é exibida. Por que?

**Garantia Desconhecida** é exibida pelos seguintes motivos:

- O SupportAssist não está conectado à internet.
- Se o sistema se conecta à internet por meio de um servidor proxy, certifique-se de que você realizou as configurações de proxy no SupportAssist. Consulte [Configurar parâmetros de Internet](#).

#### **10. Passei do Windows 10 no modo S para o Windows 10 Pro, preciso instalar o SupportAssist novamente?**

Não, você não precisa instalar o SupportAssist novamente. Quando você muda do Windows 10 no modo S para Windows 10 Pro, o SupportAssist para Windows 10 no modo S é automaticamente desinstalado e a versão normal do SupportAssist é instalada. Todas as suas informações, como solicitações de suporte, contato, endereço de remessa e configurações também são salvas.

Para obter informações sobre o uso da versão normal do SupportAssist instalado no seu sistema, consulte o *Guia do usuário do Dell SupportAssist para PCs domésticos* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).