

SupportAssist para PCs Domésticos

Manual do Utilizador para o Windows 10 no modo S

Notas, avisos e advertências

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

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

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

© 2019 – 2020 Dell Inc. ou as respectivas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc ou às suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer aos seus respectivos proprietários.

1 Introdução.....	5
Funcionalidades principais do SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	5
Novas funcionalidades nesta versão.....	5
As capacidades do SupportAssist para o Windows 10 no modo S e os planos de serviço da Dell.....	5
Recursos adicionais.....	6
2 Começar a trabalhar com o SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	7
Requisitos mínimos de sistema.....	7
Alterar a definição de idioma.....	8
Criar um perfil do SupportAssist.....	8
Criar uma nova “Dell A minha conta”.....	9
Iniciar sessão com a sua conta das redes sociais.....	9
Atualização de informações de contacto e de envio.....	9
Utilizar um perfil diferente do SupportAssist.....	10
Detalhes do sistema.....	10
Configuração das definições da Internet.....	10
Análises agendadas.....	11
Agendar análises de hardware.....	11
Notificações do SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	11
Notificações na janela do SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	12
Notificações no Centro de Ação do Windows para o Windows 10 no modo S.....	12
Faixas na página inicial do SupportAssist.....	13
Desativar notificações do SupportAssist.....	13
Desinstalar o SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	13
3 Analisar o hardware do sistema.....	15
Analisar componente de hardware específico.....	15
Executar a análise rápida de hardware.....	16
Executar um teste de esforço.....	16
Notificações do mosaico Analisar Hardware.....	16
4 Criar um pedido de suporte através do SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	18
Criar um pedido de suporte para um problema detetado pelo SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	18
Criar manualmente o pedido de suporte através do SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	19
Página de detalhes do problema.....	19
Página de resumo do problema.....	20
Peças Passíveis de Serem Entregues.....	20
5 Descrição geral da deteção e resolução de problemas no SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	21
6 Descrição geral do Histórico no SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	22
7 Obter suporte técnico através do SupportAssist para o Windows 10 no modo S.....	23

Enviar ficheiros para o Suporte Técnico da Dell.....	24
Enviar ficheiros de registo para o Suporte Técnico da Dell.....	24
8 Perguntas frequentes.....	26

Introdução

O SupportAssist automatiza o suporte da Dell identificando, de forma proativa e preditiva, os problemas de hardware no sistema. O SupportAssist também automatiza o processo de envolvimento com o suporte técnico da Dell. Dependendo do seu plano de serviço da Dell, o SupportAssist também automatiza a criação de pedidos de suporte para os problemas de hardware que são detetados. Para obter mais informações sobre as capacidades do SupportAssist disponíveis para os diferentes planos de serviço, consulte [Capacidades do SupportAssist para o Windows 10 no modo S e planos de serviço da Dell](#).

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

Este documento fornece informações sobre a utilização do SupportAssist em sistemas com o Windows 10 no modo S. Para obter informações sobre a instalação e a utilização do SupportAssist em sistemas com uma versão diferente do sistema operativo Windows, consulte o *Manual do Utilizador do SupportAssist para PC doméstico* disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

Tópicos

- [Funcionalidades principais do SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#)
- [Novas funcionalidades nesta versão](#)
- [As capacidades do SupportAssist para o Windows 10 no modo S e os planos de serviço da Dell](#)
- [Recursos adicionais](#)

Funcionalidades principais do SupportAssist para o Windows 10 no modo S

- Notificação e deteção de problemas, de forma preditiva e proativa.
- Análise do hardware do sistema, manual ou automaticamente, de forma a identificar se existem problemas.
- Criar automaticamente um pedido de suporte para um problema de hardware detetado no sistema.
- Criar manualmente um pedido de suporte para um problema no sistema.
- Enviar ficheiros manualmente para o Suporte Técnico da Dell.

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

Novas funcionalidades nesta versão

Segurança e correção de erros.

As capacidades do SupportAssist para o Windows 10 no modo S e os planos de serviço da Dell

O SupportAssist deteta e envia uma notificação, de forma proativa e preditiva, sobre problemas de hardware que possam ocorrer no sistema. Dependendo do plano de serviço da Dell, o SupportAssist automatiza e simplifica o envolvimento com o suporte técnico da Dell.

A tabela abaixo apresenta um resumo das capacidades do SupportAssist disponíveis para sistemas com o Windows 10 no modo S com os planos de serviço Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus e Premium Support Plus ativos:

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

Funcionalidades do SupportAssist	Descrição	Planos de serviços da Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Agendar análises de hardware	Agende a frequência com que o SupportAssist deve analisar o sistema para detetar problemas de hardware.	✓	✓	✓	✓	✓
Envio automático de peças para problemas de hardware detetados	Se for detetado um problema em peças cobertas pela garantia, é-lhe solicitado que confirme o endereço para envio, para que a peça de substituição possa ser enviada.	✗	✓	✓	✓	✓
Pedir assistência no local para a substituição de uma peça de substituição automática ¹	Pedir a visita de um técnico, para substituir uma peça substituível pelo utilizador na localização onde se encontra.	✗	✓	✓	✓	✓
Criação automática de pedido de suporte	Se for detetado um problema durante a análise automática, é criado automaticamente um pedido de suporte e um agente do suporte técnico da Dell entrará em contacto consigo para solucionar o problema.	✗	✓	✓	✓	✓
Criação manual de pedido de suporte	Se assumir que existe um problema que não foi detetado pelo SupportAssist, pode criar manualmente um pedido de suporte.	✗	✓	✓	✓	✓
Deteção preditiva de problemas e criação do pedido de suporte para prevenir falhas ²	Se for identificada uma possível falha numa peça, é enviado um alerta. O SupportAssist abre um pedido de suporte e um agente do suporte técnico da Dell contacta-o para enviar a peça de substituição.	✗	✗	✗	✓	✓
Especifique o horário de contacto preferencial ³	Indique a sua hora de contacto preferida. O agente do suporte técnico da Dell contacta-o apenas nos horários especificados.	✗	✓	✗	✗	✓

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

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

3 Os horários de contacto preferenciais apenas podem ser disponibilizados aos clientes nos EUA ou no Canadá.

Recursos adicionais

- A [comunidade Dell SupportAssist](#) disponibiliza informações sobre os recursos e as funcionalidades do SupportAssist, os blogues, as perguntas frequentes e outros documentos técnicos.

Começar a trabalhar com o SupportAssist para o Windows 10 no modo S

O SupportAssist está pré-instalado no sistema. Pode abrir o SupportAssist navegando pelas aplicações. Siga as instruções existentes nesta secção para criar um perfil do SupportAssist e configurar as definições do SupportAssist.

Tópicos

- [Requisitos mínimos de sistema](#)
- [Alterar a definição de idioma](#)
- [Criar um perfil do SupportAssist](#)
- [Atualização de informações de contacto e de envio](#)
- [Utilizar um perfil diferente do SupportAssist](#)
- [Detalhes do sistema](#)
- [Configuração das definições da Internet](#)
- [Análises agendadas](#)
- [Notificações do SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#)
- [Desinstalar o SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#)

Requisitos mínimos de sistema

A tabela abaixo indica os requisitos mínimos de sistema para utilizar o SupportAssist em sistemas com o Windows 10 no modo S:

Tabela 2. Requisitos mínimos de sistema

Particulares	Requisitos
Software	Microsoft .NET Framework 4.5
Browser da Web	Microsoft Edge
Hardware	• Memória (RAM) – 2 GB • Espaço livre no disco rígido – 1 GB
Rede	Conectividade à Internet
Portas	• 5700 — Para abrir a interface de utilizador do SupportAssist • 9012 — Para comunicar com o serviço Dell SupportAssist O sistema tem de conseguir ligar aos seguintes destinos: • https://apidp.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://techdirect.dell.com/ • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com • www.dell.com • http://content.dellsupportcenter.com
Definições do sistema	As atualizações automáticas na página de Atualização do Windows e na Microsoft Store devem ser ativadas
Resolução do ecrã	1200 x 720

Alterar a definição de idioma

Sobre esta tarefa

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

Passo

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

O SupportAssist é reiniciado no idioma selecionado e um  é apresentado ao lado do idioma selecionado.

Criar um perfil do SupportAssist

Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Sobre esta tarefa

Pode criar um perfil do SupportAssist com “Dell A minha conta” ou com a sua conta das redes sociais. A criação de um perfil no SupportAssist permite-lhe receber as capacidades de suporte automáticas disponíveis, com base no plano de serviços do sistema.

Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique em **Perfil** e, em seguida, clique em **Concluir perfil**.
 - Se ainda não tiver aceite os termos e condições do SupportAssist, será apresentada uma mensagem a indicar que não aceitou os termos e condições do SupportAssist. Clique na ligação **Ler os termos e condições do SupportAssist**, aceite os termos e condições, clique em **Guardar** e, em seguida, volte a tentar.
 - Se o SupportAssist não conseguir estabelecer a ligação à Internet, é apresentada uma mensagem adequada à situação. Para resolver o problema e voltar a tentar, pode clicar nas ligações de resolução de problemas apresentadas por baixo da mensagem de erro.
2. Na página de **Iniciar sessão** da sua “Dell A minha conta”, execute uma das seguintes ações:
 - Se já tiver uma “A minha conta Dell”, introduza as credenciais da sua conta Dell e, em seguida, clique em **Iniciar sessão**.
 - Se não tiver uma “Dell A minha conta”, crie uma conta para iniciar sessão. Para obter instruções sobre como criar uma conta, consulte [Criar uma nova “Dell A minha conta”](#).
 - Inicie sessão com a sua conta das redes sociais. Para obter instruções sobre como utilizar a sua conta das redes sociais, consulte [Iniciar sessão com a sua conta das redes sociais](#).
3. Na página **Contacto e Endereço para Envio**, introduza as suas informações de contacto e os dados para envio.
4. Selecione o método e a hora de contacto da sua preferência.

 **NOTA:** O horário de contacto preferencial aplica-se apenas a sistemas com planos de serviço Premium Support ou Premium Support Plus ativos nos Estados Unidos da América ou no Canadá.
5. Se pretender adicionar um contacto secundário, selecione **Adicionar contacto secundário** e introduza os respetivos dados.
6. Se não pretender que o SupportAssist crie automaticamente um pedido de suporte, desative **Criar Automaticamente Pedidos de Suporte**.

 **NOTA:** A criação automática de pedidos de suporte é uma funcionalidade apenas disponível e ativada para sistemas com planos de serviço ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support ou Premium Support Plus ativos.
7. Clique em **Concluído**.
 - Se os detalhes de envio estiverem incorretos, é apresentada uma mensagem para atualizar os dados. Clique em **Atualizar e Terminar** para atualizar os dados.

- Se os dados de envio estiverem corretos, o nome próprio e o apelido serão apresentados no canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist.

Criar uma nova “Dell A minha conta”

Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Passo

1. Na secção **Criar uma Conta** da página **Iniciar Sessão** de “Dell A Minha Conta” introduza o nome, o apelido, o endereço de e-mail e a palavra-passe nos respetivos campos.

 **NOTA:** A palavra-passe deve conter entre 8 e 20 caracteres, e tem de incluir 1 letra maiúscula, 1 letra minúscula e 1 número.

2. Introduza novamente a nova palavra-passe.
3. Clique em **Criar conta**.
É criada uma nova “Dell A minha conta” e iniciada sessão no SupportAssist.

Iniciar sessão com a sua conta das redes sociais

Pré-requisitos

- Tem de ter direitos de administrador do sistema.
- Tem de ter uma conta válida em qualquer das seguintes plataformas de redes sociais:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Passo

1. Na página **Iniciar sessão** da sua “Dell A minha conta”, clique no ícone da rede social apropriada.
2. Na página de início de sessão da rede social correspondente, introduza o nome de utilizador ou o endereço de e-mail e a palavra-passe nos campos apropriados.
3. Clique em **Iniciar sessão**.
É criada uma nova “Dell A minha conta” com as credenciais de início de sessão na sua conta da rede social que introduziu.

Atualização de informações de contacto e de envio

Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Sobre esta tarefa

Após criar um perfil SupportAssist, atualize as informações de contacto e de envio.

Passo

1. No canto superior direito da interface do utilizador do SupportAssist, clique no **nome do utilizador** e, em seguida, clique em **Detalhes do perfil**.
É apresentada a página de **Contacto e endereço de entrega**.
2. Atualize os campos necessários e clique em **Concluído**.
 - Se os detalhes de envio estiverem incorretos, é apresentada uma mensagem para atualizar os dados. Clique em **Atualizar e terminar** para atualizar os dados.
 - Se os detalhes de envio estiverem corretos, é apresentada a **Página inicial**.

Utilizar um perfil diferente do SupportAssist

Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Sobre esta tarefa

Desativar o seu perfil atual e iniciar sessão no SupportAssist com um perfil diferente. Quando inicia sessão com um perfil diferente, não tem acesso aos detalhes de contacto nem à morada de envio do perfil anterior.

Passo

1. No canto superior direito da interface do utilizador do SupportAssist, clique no **nome do utilizador** e, em seguida, clique em **Utilizar um perfil diferente**.
2. Clique em **Continuar**.

 **NOTA:** Quando clica em Continuar, o SupportAssist desativa o perfil de utilizador atual e retira o acesso aos dados de contacto e de envio guardados.

É apresentada a **Página inicial**, assim como no canto superior direito da interface do utilizador do SupportAssist é apresentada a ligação para criar um perfil. Para obter instruções sobre como criar um perfil, consulte [Criar perfil do SupportAssist](#).

Detalhes do sistema

Quando passa o cursor sobre o modelo do sistema ou sobre a etiqueta de serviço apresentados na janela do SupportAssist, é apresentada a imagem do sistema e os respetivos detalhes. A seguinte tabela descreve os detalhes de sistema apresentados:

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 expiração.  NOTA: Quando o seu plano de serviços expira, o tipo de plano de serviços e a data de expiração são apresentados a vermelho.
Etiqueta de Serviço	O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.
Código de Serviço Expresso	A sequência numérica que pode ser utilizada durante o apoio telefónico automatizado. Por exemplo, 987-674-723-2.
Memória	A RAM instalada no sistema. Por exemplo, 16 GB.
Processador	O tipo de processador instalado no sistema. Por exemplo, Intel Core i5 6200U.
Sistema Operativo	O sistema operativo instalado no sistema. Por exemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

Configuração das definições da Internet

Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Sobre esta tarefa

Escolha o método através do qual o SupportAssist pode estabelecer ligação à Internet. Para beneficiar das funções de suporte automatizado do SupportAssist, o seu sistema tem de estar ligado à Internet.

Passo

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

 **NOTA:** Pode introduzir um máximo de cinco dígitos para o número da porta.
4. Clique em **Guardar**.
É apresentada a **Página inicial**.

Análises agendadas

Por predefinição, o SupportAssist analisa o sistema uma vez por mês para detetar problemas de hardware. Pode configurar o SupportAssist para executar as análises uma vez por semana, se tal for necessário.

 **NOTA:** O SupportAssist só executa uma análise agendada quando o sistema está ligado a uma tomada elétrica e não está a ser utilizado durante o início de uma análise agendada.

 **NOTA:** O SupportAssist não irá efetuar a análise se já tiver sido apresentada uma notificação sobre um problema de hardware.

O SupportAssist pergunta se pretende executar a análise de hardware antes mesmo de o fazer. Se não quiser que o SupportAssist execute a análise, clique em **Executar Mais Tarde** para adiar a análise. Quando adia a análise, o SupportAssist executa a análise após 24 horas. Apenas pode adiar a realização da análise três vezes. Após adiar a análise agendada pela terceira vez, o SupportAssist executa automaticamente a análise na próxima data agendada.

Agendar análises de hardware

Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Sobre esta tarefa

Selecione a hora, a frequência e o dia em que pretende que o SupportAssist analise o seu sistema para detetar problemas de hardware.

Passo

1. No canto superior direito da interface de utilizador do SupportAssist, clique no ícone das definições, clique em **Definições** e, em seguida, clique em **Agendar análise**.
2. Ative a análise automática do sistema.
3. Selecione a hora, a frequência e o dia em que pretende executar a análise.
É apresentada a data em que decorrerá a próxima análise agendada.
4. Clique em **Guardar**.
É apresentada a **Página inicial**.

Notificações do SupportAssist para o Windows 10 no modo S

Por predefinição, o SupportAssist apresenta notificações sobre problemas de hardware, pedidos de suporte abertos e estados da garantia.

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

A tabela abaixo apresenta um resumo das notificações apresentadas na janela do SupportAssist.

Tabela 4. Notificações na janela do SupportAssist

Quando a notificação é apresentada	Ação
Não foi criado um perfil do SupportAssist	• Clique em Preencher perfil para criar um perfil do SupportAssist. Para obter instruções sobre como criar um perfil, consulte Criar um perfil do SupportAssist. • Clique em Lembrar mais tarde para ver a notificação quando reabrir a janela do SupportAssist após 24 horas. • Clique em Nunca se lembrar de mim para que o SupportAssist não volte a mostrar a notificação.
O Suporte Técnico da Dell está a tratar de um pedido de suporte criado para um problema detetado no seu sistema	• Clique em OK. Compreendi para ocultar temporariamente a notificação. O SupportAssist volta a apresentar a notificação após 24 horas. • Clique em Nunca se lembrar de mim para que o SupportAssist não volte a mostrar a notificação.
Quando é detetado um problema de hardware	• Clique em Corrigir agora para visualizar os detalhes do problema e criar um pedido de suporte.
Plano de serviço do sistema prestes a expirar, ou expirado	• Clique em Renovar para renovar o plano de serviço online • Clique em Lembrar mais tarde para ver a notificação quando reabrir o SupportAssist após 24 horas. • Clique em Nunca se lembrar de mim para que o SupportAssist não volte a mostrar a notificação.
Renovou o plano de serviço do sistema	Clique em OK para ocultar a notificação.

Notificações no Centro de Ação do Windows para o Windows 10 no modo S

A tabela abaixo apresenta um resumo dos diferentes tipos de notificações que são apresentados no Centro de Ação do Windows.

Tabela 5. Notificações no Centro de Ação do Windows

Quando a notificação é apresentada	Ação
É preciso criar um pedido de suporte devido a um problema de hardware detetado durante uma análise automática	Clique na notificação para ver a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte Criar um pedido de suporte para um problema detetado pelo SupportAssist para o Windows 10 no modo S .
É automaticamente criado um pedido de suporte devido a um problema de hardware detetado durante uma análise automática	Nenhuma ação requerida.
O componente de backend do SupportAssist é instalado e o SupportAssist está preparado para ser utilizado	Se fechar a janela do SupportAssist quando o componente de backend for instalado, clique na notificação para abrir o SupportAssist.
Plano de serviço do sistema prestes a expirar, ou expirado	Clique na notificação para abrir o SupportAssist. É apresentada uma ligação para renovar o plano de serviço na interface do utilizador do SupportAssist.

Faixas na página inicial do SupportAssist

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

- É apresentada uma notificação na janela do SupportAssist.
- É apresentada uma notificação no Centro de Ação do Windows.
- É apresentada uma faixa na página inicial do SupportAssist.

Pode renovar ou atualizar o plano de serviço através das ligações indicadas na notificação ou na faixa. Para obter informações acerca das notificações apresentadas na janela do SupportAssist, consulte [Notificações na janela do SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#). Para obter informações acerca de notificações apresentadas no Centro de Ação do Windows, consulte [Notificações no Centro de Ação do Windows para o Windows 10 no modo S](#).

A tabela que se segue descreve as faixas apresentadas na página inicial:

Tabela 6. Faixas na página inicial do SupportAssist

A faixa é apresentada:	Ação
0 a 60 dias antes de o plano de serviço expirar	Clique em Renovar para renovar o plano de serviço online.
Quando o plano de serviço expirou e se está no período de renovação	Clique em Renovar para renovar o plano de serviço online.
Quando o plano de serviço expirou e não se está no período de renovação	Clique em Contactar a Dell para alargar ou atualizar o plano de serviço.

 **NOTA:** A função de renovação online está disponível apenas para sistemas localizados nos EUA.

Desativar notificações do SupportAssist

Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Sobre esta tarefa

Desative a apresentação das notificações do SupportAssist no sistema. No entanto, o SupportAssist apresenta notificações sobre problemas de hardware que são detetados durante uma análise, mesmo que tenha desativado as notificações.

Passo

1. No canto superior direito da janela do SupportAssist, clique no ícone de definições, clique em **Definições** e, em seguida, clique em **Notificações**.
2. Deselecione a opção **Desejo receber notificações sobre problemas de hardware, pedidos de suporte e outros alertas sobre o meu PC** e clique em **Guardar**.
É apresentada a **Página inicial**.

Desinstalar o SupportAssist para o Windows 10 no modo S

Pré-requisitos

- A janela do SupportAssist não pode estar aberta no sistema.
- Não deverão existir notificações pendentes do SupportAssist no Centro de Ação do Windows.

Passo

1. Clique em **Iniciar** para abrir o menu dos programas.
2. Procure e abra a página **Aplicações e funcionalidades**.
3. Clique em **SupportAssist**, em **Desinstalar** e, em seguida, volte a clicar em **Desinstalar**.

Resultados

O SupportAssist está desinstalado.

 **NOTA:** Se vários utilizadores tiverem instalado o SupportAssist no mesmo sistema, a interface de utilizador e o componente de backend só serão desinstalados quando todos os utilizadores desinstalam o SupportAssist.

Analisar o hardware do sistema

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

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

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

Para determinados problemas de hardware, o título do problema é apresentado acima dos mosaicos e é apresentada uma notificação no mosaico **Analisar hardware**. A notificação que é apresentada no mosaico depende da gravidade do problema. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são apresentados no mosaico, consulte [Notificações do mosaico Analisar Hardware](#).

Tópicos

- [Analisar componente de hardware específico](#)
- [Executar a análise rápida de hardware](#)
- [Executar um teste de esforço](#)
- [Notificações do mosaico Analisar Hardware](#)

Analisar componente de hardware específico

Sobre esta tarefa

Analise um componente de hardware específico instalado no sistema. Os passos para executar uma análise podem variar consoante o componente de hardware que selecionar.

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

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Deteção e Resolução de Problemas**.

2. Clique em **Quero verificar uma peça de hardware específica**.
É apresentada a lista de componentes de hardware disponíveis no sistema.

NOTA: Pode clicar na ligação **Atualizar lista de hardware do sistema** para atualizar a lista de componentes de hardware apresentada.

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

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

Resultados

- Se não for detetado nenhum problema, é apresentado o estado **Aprovado** e o .
- Se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, é apresentado o estado **Reprovado** e o .
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, é apresentada a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para um problema detetado pelo SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#).

Executar a análise rápida de hardware

Sobre esta tarefa

Execute uma análise rápida ao sistema para detetar problemas em componentes de hardware como o disco rígido, o processador, o módulo de memória, entre outros.

 **NOTA:** Não poderá criar um pedido de suporte relacionado com problemas detetados durante a análise, caso não tenha direitos de administrador no sistema. Deve iniciar sessão no sistema com a sua conta de administrador para poder criar um pedido de suporte. Para obter instruções sobre como saber qual o tipo da sua conta de utilizador, consulte a documentação do sistema operativo em Microsoft.com/support.

Passo

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

Resultados

- Se não for detetado nenhum problema, é apresentada a respetiva notificação no mosaico.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, é apresentada a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para um problema detetado pelo SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#).
- Se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar hardware**.

Executar um teste de esforço

Sobre esta tarefa

O teste de esforço ajuda a detetar problemas em componentes como a placa de sistema, os discos óticos, a câmara, os componentes analisados durante uma análise rápida, entre outros.

 **AVISO:** Durante um teste de esforço, o monitor poderá piscar e poderá não conseguir utilizar o seu sistema.

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Deteção e Resolução de Problemas**.
2. Clique em **Quero executar uma análise a todo o PC**.
3. Clique em **Iniciar**.
Será apresentada uma mensagem a pedir que guarde todos os seus ficheiros e que feche todas as aplicações.
4. Depois de guardar os seus ficheiros e fechar todas as aplicações, clique em **OK** para executar o teste.
Durante o teste, o nome da tarefa que está a ser executada é apresentado acima dos mosaicos e o estado do progresso da análise é apresentado no mosaico **Analisar Hardware**.

Resultados

- Se não for detetado nenhum problema, é apresentada a respetiva notificação no mosaico.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, é apresentada a página de detalhes do problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para um problema detetado pelo SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#).
- Se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar hardware**.

Notificações do mosaico Analisar Hardware

A seguinte tabela descreve as várias notificações de estado que são apresentadas no mosaico **Analisar Hardware** para problemas detetados durante uma análise rápida de hardware ou um teste de esforço no sistema.

Tabela 7. Notificações do mosaico Analisar Hardware

Ícone de estado	Ícone de sistema	Estado	Descrição
Não é apresentado nenhum ícone.		Normal	Não foram detetados problemas de hardware.
		Aviso	Foi detetado um problema de hardware em alguns componentes que não a memória de sistema ou os discos rígidos.
		Crítico	Foi detetado um problema de hardware na memória de sistema ou nos discos rígidos.

Criar um pedido de suporte através do SupportAssist para o Windows 10 no modo S

O SupportAssist monitoriza de proativamente o sistema relativamente a problemas de hardware. Se for detetado um problema no sistema, o SupportAssist ajuda a criar um pedido de suporte junto do suporte técnico da Dell. Dependendo do plano de serviço do sistema, o SupportAssist poderá criar automaticamente um pedido de suporte para o problema.

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

Tópicos

- Criar um pedido de suporte para um problema detetado pelo SupportAssist para o Windows 10 no modo S
- Criar manualmente o pedido de suporte através do SupportAssist para o Windows 10 no modo S
- Página de detalhes do problema
- Página de resumo do problema
- Peças Passíveis de Serem Entregues

Criar um pedido de suporte para um problema detetado pelo SupportAssist para o Windows 10 no modo S

Passo

1. Execute um dos passos seguintes:

- Abra o SupportAssist e clique em **Corrigir agora** na notificação apresentada na janela do SupportAssist.
- Clique na notificação **Problema de hardware detetado** no Centro de Ação do Windows.

A página de detalhes do problema é apresentada.

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

2. Clique em **Seguinte**.

- Se ainda não tiver aceite os termos e condições do SupportAssist, será apresentada uma mensagem a indicar que não aceitou os termos e condições do SupportAssist. Clique na ligação **Ler os termos e condições do SupportAssist**, aceite os termos e condições, clique em **Guardar** e, em seguida, volte a tentar.
- Se o SupportAssist não conseguir estabelecer a ligação à Internet, é apresentada uma mensagem adequada à situação. Verifique a sua ligação à Internet e tente novamente.
- Se não tem direitos de administrador no sistema e não tem um perfil criado no SupportAssist, é apresentada a respetiva mensagem. Deve registar-se no sistema como administrador, criar um perfil e tentar novamente.
- Se tiver direitos de administrador no sistema e não tiver criado um perfil SupportAssist, é apresentada a página **Iniciar sessão** de A minha conta Dell. Para continuar, crie um perfil SupportAssist e clique em **Terminar**.
- Se já tiver criado um perfil SupportAssist, são apresentadas as informações de contacto e de envio. Se pretender atualizar as informações de contacto e de envio, clique em **Editar** e faça as alterações necessárias. Em seguida, clique em **Terminar**.

 **NOTA:** Se não tiver direitos de administrador no sistema, não pode editar as informações de contacto nem o endereço de envio.

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

 **NOTA:** Pode ver os detalhes e acompanhar o estado do pedido de suporte a partir da página do histórico.

É apresentada a página inicial.

NOTA: Depois de ser criado um pedido de suporte, será apresentada uma notificação com os detalhes do pedido de suporte na janela do SupportAssist sempre que abrir o programa. Se não quiser voltar a ver a notificação, pode clicar em Não voltar a apresentar.

Criar manualmente o pedido de suporte através do SupportAssist para o Windows 10 no modo S

Sobre esta tarefa

Dependendo do plano de serviço do seu sistema, pode criar um pedido de suporte para problemas de hardware ou de software que não tenham sido detetados pelo SupportAssist. Para obter informações sobre as funcionalidades do SupportAssist para os diferentes planos de serviço, consulte [As capacidades do SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#) e os [planos de serviço da Dell](#).

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Obter Suporte técnico**.
2. Clique em **Abrir um pedido de suporte**.
 - É apresentada a página de pedido de suporte.
 - Se já estiver a ser apresentada uma notificação relativa a um problema de hardware na página inicial, é apresentada a página de detalhes sobre o problema. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte [Criar um pedido de suporte para um problema detetado pelo SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#).
 - Se não tem direitos de administrador no sistema e não tem um perfil criado no SupportAssist, é apresentada a respetiva mensagem. Deve registar-se no sistema como administrador, criar um perfil e tentar novamente.
3. Se a página do pedido de suporte for apresentada:
 - a. A partir da lista **Selecionar uma categoria**, selecione uma categoria adequada ao problema.
 - b. Introduza a descrição do problema.
 - c. Clique em **Seguinte**.
 - Se ainda não tiver aceite os termos e condições do SupportAssist, será apresentada uma mensagem a indicar que não aceitou os termos e condições do SupportAssist. Clique na ligação **Ler os termos e condições do SupportAssist**, aceite os termos e condições, clique em **Guardar** e, em seguida, volte a tentar.
 - Se o SupportAssist não conseguir estabelecer a ligação à Internet, é apresentada uma mensagem adequada à situação. Verifique a sua ligação à Internet e tente novamente.
 - Se não tiver criado um perfil SupportAssist, é apresentada a página **Iniciar sessão** de A minha conta Dell. Para continuar, crie um perfil SupportAssist e clique em **Terminar**.
 - Se já tiver criado um perfil SupportAssist, são apresentadas as informações de contacto e de envio. Se pretender atualizar as informações de contacto e de envio, clique em **Editar** e faça as alterações necessárias. Em seguida, clique em **Terminar**.
4. Na página de resumo do problema, clique em **Concluído**.

NOTA: Pode ver os detalhes e acompanhar o estado do pedido de suporte a partir da página do histórico.

É apresentada a página inicial.

NOTA: Depois de ser criado um pedido de suporte, será apresentada uma notificação com os detalhes do pedido de suporte na janela do SupportAssist sempre que abrir o programa. Se não quiser voltar a ver a notificação, pode clicar em Não voltar a apresentar.

Página de detalhes do problema

A tabela seguinte descreve as informações apresentadas na página de detalhes do problema.

Tabela 8. Página de detalhes do problema

Informações	Descrição
Etiqueta de serviço	O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.

Informações	Descrição
Garantia	O plano de serviço e a data em que expira.
Problema	São indicados os detalhes sobre o problema para o qual o pedido de suporte foi criado.
Solução	A solução recomendada.
Pretendo a opção de suporte no local  NOTA: Esta opção só se encontra disponível em determinadas regiões e é apresentada apenas para sistemas com planos de serviço Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport ou ProSupport Plus ativos.	Selecione esta opção se desejar que um técnico do suporte da Dell se desloque ao local para substituir a peça.

Página de resumo do problema

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

Tabela 9. Página de resumo do problema

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

Peças Passíveis de Serem Entregues

Quando o SupportAssist deteta um problema no sistema, uma peça de substituição poderá ser-lhe automaticamente entregue, dependendo do plano de serviço Dell do sistema.

A seguir apresentamos as peças que podem ser entregues automaticamente:

- Disco rígido
- Módulo da memória
- Disco ótico
- Teclado
- Rato
- Bateria
- Placa de vídeo

Descrição geral da detecção e resolução de problemas no SupportAssist para o Windows 10 no modo S

A página **Deteção e resolução de problemas** permite-lhe analisar um componente de hardware específico ou o sistema completo em relação a problemas de hardware. Fornece também ligações para tutoriais em vídeo para solucionar problemas no sistema operativo, hardware, software e na ligação à Internet do sistema.

 **NOTA:** Se for detetado um problema de hardware ou se um pedido de suporte for criado devido a um problema de hardware, as ligações para analisar o hardware do sistema serão desativadas.

Descrição geral do Histórico no SupportAssist para o Windows 10 no modo S

A página do **Histórico** apresenta informações sobre as atividades e eventos do SupportAssist que são executados nos últimos 90 dias, por ordem cronológica. As atividades apresentadas incluem as notificações vistas, as análises de hardware executadas e os pedidos de suporte criados com o SupportAssist.

Por predefinição, são apresentadas as informações sobre os eventos executados durante a semana em curso. Também pode ver os detalhes de um dia específico ou de um mês completo. Também pode ver o histórico de um determinado tipo de evento selecionando o tipo de evento na lista **Selecionar Vista do Histórico**.

Obter suporte técnico através do SupportAssist para o Windows 10 no modo S

A página **Obter Suporte técnico** lista as opções de ajuda e de suporte disponíveis para o seu sistema. Estas opções variam com base no plano de assistência do seu sistema e na sua região. Consulte [As capacidades do SupportAssist para o Windows 10 no modo S](#) e os [planos de serviço da Dell](#).

NOTA: Para aceder às opções de ajuda e suporte disponíveis, o sistema deve ter uma ligação ativa à Internet. Caso não possua uma ligação ativa à Internet, apenas poderá ver os números de contacto do Suporte Técnico da Dell da sua região.

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

Tabela 10. Página Obter Suporte técnico

Funcionalidade	Descrição
Localizador do Serviço Carry-In	Encontre o centro do Serviço Carry-In Dell autorizado mais próximo através do apartado, código postal, cidade ou estado.
Ligue-nos	Dependendo da sua região, contacte o Suporte Técnico da Dell através dos números de contacto apresentados.
Ligar com as Redes Sociais	Contactar o Suporte Técnico da Dell através das plataformas sociais tais como o as WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger ou Line, consoante a sua região.
Enviar ficheiros para o Suporte Técnico	Envie para o suporte técnico da Dell os ficheiros com a descrição do problema do sistema ou os ficheiros pedidos pelo agente do suporte técnico. NOTA: O tamanho máximo do ficheiro que pode enviar é 4 MB. Para obter informações sobre como enviar ficheiros para o Suporte Técnico da Dell, consulte Enviar ficheiros para o Suporte Técnico da Dell. Para saber como enviar o ficheiro de registo da atividade do sistema para o suporte técnico da Dell, consulte Enviar ficheiros de registo para o Suporte Técnico da Dell.
Abrir um pedido de suporte	Criar manualmente um pedido de suporte para um problema de hardware ou software. Para obter instruções sobre como criar um pedido de suporte, consulte Criar manualmente o pedido de suporte através do SupportAssist para o Windows 10 no modo S .
Manual do proprietário	Veja e transfira os manuais disponíveis para o seu sistema.
Informações sobre a garantia	Veja os detalhes de garantia para o seu sistema.
Ferramentas e informações online	Aceda às ferramentas, informações adicionais e recursos que estejam disponíveis para o seu sistema.
Contratos de serviço	Aceda ao site dos planos de serviço da Dell para a sua região.
Fóruns da comunidade de suporte	Aceda a todos os tópicos que são discutidos no fórum SupportAssist.
Serviço de reparação de hardware	Contactar um especialista em serviços de reparação de hardware, se necessário.

Tópicos

- [Enviar ficheiros para o Suporte Técnico da Dell](#)

- [Enviar ficheiros de registo para o Suporte Técnico da Dell](#)

Enviar ficheiros para o Suporte Técnico da Dell

Sobre esta tarefa

Envie ficheiros com a descrição do problema do seu sistema ou qualquer ficheiro específico solicitado pelo agente do Suporte Técnico. O formato dos ficheiros que pode enviar é o seguinte:

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

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

 **NOTA:** Apenas pode enviar três ficheiros por dia. Se tiver vários ficheiros, pode comprimi-los num único ficheiro em formato .zip e enviar o ficheiro .zip.

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Obter Suporte técnico**.
2. No painel do lado direito, clique em **Carregar ficheiros**.
3. Na janela pop-up, clique em **Procurar**, selecione o ficheiro requerido e clique em **Carregar**.

Resultados

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

Enviar ficheiros de registo para o Suporte Técnico da Dell

Sobre esta tarefa

Envie apenas os ficheiros de registo da atividade do sistema para o Suporte Técnico da Dell caso estes lhe sejam solicitados pelo agente do Suporte Técnico da Dell.

Passo

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

Resultados

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

Perguntas frequentes

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

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

- Clique em **Iniciar** para abrir o menu dos programas.
- Procure e abra a página **Aplicações e funcionalidades**.
- Verifique se o **SupportAssist** aparece na lista de programas.

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

Para obter instruções para atualizar as informações de contacto e de envio, consulte [Atualização de informações de contacto e de envio](#).

3. Acidentalmente cancelei uma notificação relativa a uma falha. Quando e onde posso obter novamente a notificação para poder ver os detalhes sobre a falha?

Se clicar na opção cancelar numa notificação, esta será apresentada novamente após seis horas ou quando reiniciar o sistema.

4. Posso alterar as informações de contacto e de envio enquanto crio um pedido de suporte?

Sim, pode alterar as informações de contacto e de envio enquanto cria um pedido de suporte.

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

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

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

A interface de utilizador do SupportAssist suporta 25 idiomas. Os idiomas suportados são o alemão, árabe, checo, chinês (simplificado), chinês (tradicional), coreano, dinamarquês, espanhol, finlandês, francês, francês (Canadá), grego, hebraico, holandês, húngaro, inglês, italiano, japonês, norueguês, polaco, português (Brasil), português (Portugal), russo, sueco e turco. Para obter instruções sobre como alterar a definição do idioma, consulte [Alterar a definição de idioma](#).

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

Se o SupportAssist demorar muito tempo a iniciar, reinicie o serviço do SupportAssist e proceda da seguinte forma:

- Clique em **Iniciar** para abrir o menu dos programas.
- Procure e abra a aplicação **Serviços**.
- No painel do lado direito, clique em **Dell SupportAssist**.
- No painel do lado esquerdo, clique em **Parar** e, em seguida, clique em **Reiniciar**.

8. Estou com um problema de hardware no meu sistema. Por que motivo não é detetado pelo SupportAssist?

Se não for detetado nenhum problema de hardware, certifique-se de que os serviços do SupportAssist estão em execução no sistema procedendo da seguinte forma:

- Clique em **Iniciar** para abrir o menu dos programas.
- Procure e abra a aplicação **Serviços**.
- Verifique se é apresentado o estado **Em execução** para os seguintes serviços:
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Gestor de instalação do Dell SupportAssist**

9. Quando coloco o ponteiro do rato sobre a Etiqueta de serviço ou sobre o número de modelo do sistema é apresentada a mensagem Garantia desconhecida. Por quê?

A mensagem **Garantia desconhecida** é apresentada pelos seguintes motivos:

- O SupportAssist não está ligado à Internet.
- Se o sistema ligar à Internet através de um servidor proxy, certifique-se de que configurou o proxy nas definições do SupportAssist. Consulte [Configuração das definições da Internet](#).

10. Mudei do Windows 10 no modo S para o Windows 10 Pro. Devo voltar a instalar o SupportAssist?

Não, não precisa de voltar a instalar o SupportAssist. Quando muda do Windows 10 no modo S para o Windows 10 Pro, o SupportAssist para o Windows 10 no modo S é automaticamente desinstalado e a versão normal do SupportAssist é instalada. Todas as suas informações, tais como pedidos de suporte, endereço para envio e de contacto e definições, são igualmente guardadas.

Para obter informações sobre a utilização da versão normal do SupportAssist instalada no sistema, consulte o *Manual do Utilizador do Dell SupportAssist para PCs domésticos* disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.