

SupportAssist for Business Client Systems

Guia do usuário



Notas, avisos e advertências

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

 | **AVISO:** Um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou perda de dados e ensina como evitar o problema.

 | **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, risco de lesões corporais ou mesmo risco de vida.

© 2019 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC e outras marcas comerciais são marcas comerciais da Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todas as outras marcas comerciais são marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

1 Introdução.....	5
Versão.....	5
Principais recursos.....	5
Recursos adicionais.....	5
2 Primeiros passos com o SupportAssist for Business Client Systems.....	6
Interface do usuário do SupportAssist.....	6
Alterar configuração de idioma.....	6
Detalhes do sistema.....	7
Notificações.....	7
Notificações na janela SupportAssist.....	7
Notificações na barra de tarefas ou na Central de Ações do Windows.....	8
Varreduras programadas.....	8
3 Examinar o hardware do sistema.....	9
Executar uma varredura de um componente de hardware específico.....	9
Executar uma varredura rápida do hardware.....	10
Executar um teste de estresse.....	10
4 Otimização do seu sistema.....	11
Limpar arquivos.....	11
Ajustar o desempenho do sistema.....	11
Otimizar rede.....	12
Remover vírus e malware.....	12
Remover programas potencialmente indesejados.....	13
Executar todas as varreduras e otimizações do sistema.....	13
Notificações no bloco do SupportAssist.....	14
5 Como obter drivers e downloads.....	15
Categorização de severidade dos drivers.....	15
Instalar atualizações de driver.....	15
Desinstalar atualizações de driver.....	16
Notificações no bloco Obter Drivers e Downloads.....	16
6 Como solucionar problemas comuns.....	18
Solucionar problemas de erro de tela azul.....	18
7 Visão geral do Histórico.....	20
8 Obter suporte.....	21
Iniciar sessão do DellConnect.....	21
Enviar arquivos para o Suporte Técnico da Dell.....	22
Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell.....	22

9 Perguntas frequentes.....	23
------------------------------------	-----------

Introdução

O Dell SupportAssist for Business Client Systems automatiza o suporte da Dell ao identificar de forma proativa e preditiva problemas de hardware e software em seu sistema. O SupportAssist trata de problemas de desempenho e estabilidade do sistema, previne ameaças de segurança, monitora e detecta falhas de hardware e automatiza o processo de atendimento com o Suporte Técnico da Dell. O SupportAssist também permite que você atualize manualmente os drivers do sistema, realize uma varredura no hardware do sistema e o otimize.

O SupportAssist é configurado e implantado em seu sistema pelo administrador de TI. É possível usar apenas os recursos que estão ativados pelo administrador de TI para o seu sistema. Este documento fornece informações sobre como usar o SupportAssist instalado no seu sistema pelo administrador de TI.

Tópicos:

- [Versão](#)
- [Principais recursos](#)
- [Recursos adicionais](#)

Versão

2.0.1

Principais recursos

- Detecção e notificação de problemas preditiva e proativa.
- Verificar manualmente ou automaticamente atualizações de drivers disponíveis para o seu sistema.
- Fazer varredura manual ou automática do hardware do seu sistema para identificar problemas, se houver.
- Limpar arquivos temporários, otimizar a conectividade de rede, ajustar o desempenho do sistema e remover vírus e malware.

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

- Solucione problemas comuns no sistema, usando as instruções passo a passo ou vídeo tutoriais.
- Exibir detalhes de todos os eventos e atividades do SupportAssist que foram executados em um dia, semana ou mês específico.
- Entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência remota e envie arquivos para eles, por exemplo, o log de atividades do sistema.

NOTA: É possível usar apenas os recursos que estão ativados pelo administrador de TI para o seu sistema.

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

Recursos adicionais

Além deste guia, você pode consultar os seguintes recursos:

- Para perguntas sobre o SupportAssist, visite a [Dell SupportAssist Community](#).
- Para vídeo tutoriais sobre os vários recursos do SupportAssist, consulte a [playlist](#) SupportAssist for Business Client Systems no YouTube.

Primeiros passos com o SupportAssist for Business Client Systems

Você pode acessar a interface de usuário SupportAssist apenas se ela estiver habilitada para o seu sistema pelo administrador de TI. Além disso, é possível usar apenas os recursos que estão ativados pelo administrador de TI.

Tópicos:

- [Interface do usuário do SupportAssist](#)
- [Alterar configuração de idioma](#)
- [Detalhes do sistema](#)
- [Notificações](#)
- [Varreduras programadas](#)

Interface do usuário do SupportAssist

Clique em **Iniciar Agora** para executar todas as varreduras e otimizações a partir da página inicial. Contudo, se houver uma notificação pendente ou o SupportAssist exigir que você execute uma ação, a exibição de blocos é exibida ao abrir o SupportAssist.

Depois que as varreduras e otimizações forem concluídas, os seguintes detalhes são exibidos na página inicial:

- Quantidade de espaço da unidade de disco rígido recuperada
- Número de atualizações de driver instaladas
- Número de vírus e malwares removidos

 **NOTA: A página inicial exibe os detalhes das varreduras e otimizações que foram executadas nos últimos 90 dias.**

Para ir para a exibição de blocos, clique na .

Dependendo do seu plano de serviço, os seguintes blocos serão exibidos na página inicial:

- **Obter Drivers e Downloads**
- **Varredura de hardware**
- **Limpar arquivos**
- **Ajustar desempenho**
- **Otimizar rede**
- **Remover vírus e malware**

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 Abra o SupportAssist.
- 2 No canto superior direito da interface de usuário do SupportAssist, clique no ícone de configurações e clique em **Selecionar idioma**. A lista de idiomas será exibida.

- 3 Selecione seu idioma de preferência.
- 4 Clique em **Sim** para reiniciar o SupportAssist no idioma selecionado.

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

Detalhes do sistema

Passa o cursor do mouse pelo modelo de sistema ou pela etiqueta de serviço exibida no canto superior direito da interface de usuário do SupportAssist para visualizar os detalhes do sistema. A tabela a seguir descreve os detalhes do sistema que são exibidos:

Tabela 1. Detalhes do sistema

Campo	Descrição
Modelo do Sistema	Modelo de sistema, por exemplo, Latitude E7440.
Tipo de plano de serviço	O tipo de plano de serviço da Dell e a data de validade.  NOTA: Quando o seu plano de serviço expira, o tipo do plano de serviço e a data de validade são exibidos na cor vermelha.
Etiqueta de serviço	O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.
Código de serviço expresso	O identificador numérico que pode ser usado durante o suporte telefônico automatizado como, por exemplo, 987-674 -723-2.
Memória	A memória RAM instalada no sistema, por exemplo, 16 GB.
Processador	O tipo de processador instalado no sistema, por exemplo, Intel Core i5 6200U.
Sistema operacional	O sistema operacional instalado no sistema, por exemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

Notificações

Se estiverem ativadas pelo administrador de TI, o SupportAssist exibe notificações sobre atualizações de drivers e otimização de software.

Notificações na janela SupportAssist

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

Tabela 2. Notificações na janela SupportAssist

Quando a notificação é exibida	Ação
Se você não tiver otimizado seu sistema nos últimos 14 dias	<ul style="list-style-type: none"> • Clique em Executar Todos para executar todas as varreduras e otimizações em seu sistema. • Clique em Lembre-me mais Tarde para ver a notificação quando reabrir a janela do SupportAssist após 24 horas. • Clique em Cancelar para ocultar a notificação.

Notificações na barra de tarefas ou na Central de Ações do Windows

Dependendo do tipo de sistema operacional instalado no seu sistema, o SupportAssist exibe as notificações na barra de tarefas ou na Central de Ações do Windows.

- No Microsoft Windows 7, 8 ou 8.1, as notificações são mostradas na barra de tarefas.
- No Microsoft Windows 10, as notificações são mostradas na Central de Ações do Windows.

A tabela a seguir fornece um resumo dos tipos de notificações que são exibidas na barra de tarefas ou na Central de Ações do Windows:

Tabela 3. Notificações na barra de tarefas ou na Central de Ações do Windows

Quando a notificação é exibida	Ação
Durante uma varredura programada, é detectada uma atualização de driver urgente	Clique na notificação para ver a página de detalhes do driver. Para obter as instruções sobre como instalar as atualizações de driver, consulte Instalar atualizações de driver .
Programas potencialmente indesejados (PUPs) foram detectados durante uma varredura iniciada manualmente ou programada	Clique na notificação para revisar e remover os PUPs que foram detectados durante a varredura. Para obter instruções sobre como remover os PUPs, consulte Remover programas potencialmente indesejados .
Forem detectados vírus ou malware durante uma varredura iniciada manualmente ou programada	Clique na notificação para ver os detalhes dos vírus ou malwares que foram detectados durante a varredura.

Varreduras programadas

Dependendo do intervalo definido pelo administrador de TI, o SupportAssist inicia automaticamente uma varredura no seu sistema para detectar as atualizações de driver, problemas de hardware e as otimizações exigidas do sistema.

Antes da varredura, será mostrada uma mensagem para confirmar se deseja que o SupportAssist execute a varredura. 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 pode adiar a varredura três vezes. Ao adiar a varredura programada pela terceira vez, o SupportAssist executará automaticamente a varredura na próxima hora prevista.

ⓘ | NOTA: O SupportAssist executará uma verificação programada somente quando o sistema estiver conectado a uma tomada elétrica e não estiver em uso durante o início da verificação.

Se for detectada uma atualização de driver urgente, vírus ou malware durante a varredura, será exibida uma notificação. O tipo de notificação depende do sistema operacional. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são exibidas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#).

Se um problema de hardware for detectado durante a varredura, uma solicitação de suporte é criada automaticamente.

Caso seja ativado pelo seu administrador de TI, o SupportAssist otimizará automaticamente o seu sistema após a varredura.

Examinar o hardware do sistema

Executar uma varredura de hardware permite detectar problemas de hardware no seu sistema. O SupportAssist faz a varredura do hardware do sistema automaticamente com base em uma programação predefinida. 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 um problema for detectado durante a varredura e exigir a criação de uma solicitação de suporte, tal solicitação é criada automaticamente. Se o SupportAssist não for capaz de criar automaticamente uma solicitação de suporte, a opção **Corrigir agora** é mostrada no bloco **Realizar varredura de Hardware**. É necessário clicar em **Corrigir agora** para novamente tentar a criação de solicitação de suporte.

Tópicos:

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

Executar uma varredura de um componente de hardware específico

Sobre esta tarefa

Dependendo de sua necessidade, você pode fazer a varredura de um componente de hardware específico.

NOTA: As etapas a seguir são aplicáveis para a varredura do disco rígido. As etapas para executar uma varredura podem variar, dependendo do componente de hardware que você selecionar.

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 que estão disponíveis em seu sistema é exibida.

NOTA: Clique em **Atualizar lista de componentes de hardware para atualizar a lista**.

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

Depois de concluída a varredura, é exibido o seguinte:

- Se não for detectado nenhum problema, o status **Aprovado** e o  são exibidos.
- Se for detectado um problema que não exija a criação de uma solicitação de suporte, são exibidos o status **Falha** e o .
- Se for detectado um problema que exija a criação de uma solicitação de suporte, ela é automaticamente criada e a página de resumo dos problemas será exibida. Uma notificação é também enviada para o administrador de TI.

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, e assim por diante.

Etapas

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

Depois de concluída a varredura, é exibido o seguinte:

- 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, ela será criada automaticamente, os blocos de otimização serão desativados e a página de resumo do problema será exibida. Uma notificação é também enviada para o administrador de TI.
- Se for detectado um problema e ele não requerer a criação de uma solicitação de suporte, o bloco de problema será exibido acima dos blocos e será exibida uma notificação no bloco **Varredura de Hardware**. Os blocos de otimização também são automaticamente desativados. Clique em **Pular** para ativar a otimização expostos lado a lado.

Executar um teste de estresse

Sobre esta tarefa

Um teste de estresse ajuda a detectar problemas nos componentes de hardware, como a placa do sistema, unidades ópticas, câmera e componentes de hardware que são verificados durante uma análise rápida.

 **ADVERTÊNCIA:** 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** e clique em **Iniciar**.
O SupportAssist exibe uma mensagem solicitando que você salve seus arquivos e feche todos os aplicativos.
- 3 Clique em **OK** para executar o teste.

Depois de concluída a varredura, é exibido o seguinte:

- 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, ela será criada automaticamente, os blocos de otimização serão desativados e a página de resumo do problema será exibida. Uma notificação é também enviada para o administrador de TI.
- Se for detectado um problema e ele não requerer a criação de uma solicitação de suporte, o bloco de problema será exibido acima dos blocos e será exibida uma notificação no bloco **Varredura de Hardware**. Os blocos de otimização também são automaticamente desativados. Clique em **Pular** para ativar a otimização expostos lado a lado.

Otimização do seu sistema

O SupportAssist ajuda a otimizar o sistema, executando uma série de testes de diagnóstico para identificar alterações nos arquivos e configurações do seu sistema. As otimizações do SupportAssist ajudam a melhorar a velocidade do sistema, a disponibilidade do espaço de armazenamento e a estabilidade do sistema através de:

- Limpeza de arquivos temporários
- Ajuste do desempenho do sistema
- Otimização da rede
- Remoção de vírus, malware e programas potencialmente (PUPs)

ⓘ | NOTA: É possível executar apenas as otimizações que estão ativadas pelo administrador de TI para o seu sistema.

Tópicos:

- [Limpar arquivos](#)
- [Ajustar o desempenho do sistema](#)
- [Otimizar rede](#)
- [Remover vírus e malware](#)
- [Executar todas as varreduras e otimizações do sistema](#)
- [Notificações no bloco do SupportAssist](#)

Limpar arquivos

Pré-requisito

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

Sobre esta tarefa

Remover arquivos redundantes, pastas temporárias e outras coisas desnecessárias do sistema.

Etapas

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

⚠ | AVISO: Se você cancelar a otimização enquanto ela estiver em andamento, as alterações que foram aplicadas não serão revertidas.

Após a otimização ser concluída, será exibida uma notificação apropriada no bloco. A quantidade de espaço em disco rígido que é recuperada é também exibida na página **Início** e na página **Histórico**.

ⓘ | NOTA: A notificação que é exibida no bloco muda automaticamente, dependendo o horário em que a otimização foi executada. Para obter informações sobre o tipo de notificação que é exibida no bloco, consulte [Notificações no bloco do SupportAssist](#).

Ajustar o desempenho do sistema

Pré-requisito

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

Sobre esta tarefa

Ajuste as configurações de energia, registro e alocação de memória para maximizar a velocidade de processamento do seu sistema.

Etapas

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

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

Após a otimização ser concluída, será exibida uma notificação apropriada no bloco.

 **NOTA:** A notificação que é exibida no bloco muda automaticamente, dependendo o horário em que a otimização foi executada. Para obter informações sobre o tipo de notificação que é exibida no bloco, consulte [Notificações no bloco do SupportAssist](#).

Otimizar rede

Pré-requisito

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

Sobre esta tarefa

Otimize as configurações de rede no seu sistema para manter uma conectividade eficiente e confiável.

Etapas

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

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

Após a otimização ser concluída, será exibida uma notificação apropriada no bloco.

 **NOTA:** A notificação que é exibida no bloco muda automaticamente, dependendo o horário em que a otimização foi executada. Para obter informações sobre o tipo de notificação que é exibida no bloco, consulte [Notificações no bloco do SupportAssist](#).

Remover vírus e malware

Sobre esta tarefa

Isole e remova arquivos corrompidos por vírus ou malware para manter seu sistema protegido. Detecte também e remova programas potencialmente indesejados (PUPs) instalados em seu sistema. Para obter instruções sobre como remover PUPs, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#).

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

Etapas

- 1 Abra o SupportAssist e clique na .
- 2 No bloco **Remover vírus e malware**, clique em **Executar agora**.

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

Após a otimização ser concluída, será exibida uma notificação apropriada no bloco.

 **NOTA:** A notificação que é exibida no bloco muda automaticamente, dependendo o horário em que a otimização foi executada. Para obter informações sobre o tipo de notificação que é exibida no bloco, consulte [Notificações no bloco do SupportAssist](#).

Remover programas potencialmente indesejados

Sobre esta tarefa

Programas potencialmente indesejados (PUPs) são programas que são instalados silenciosamente no sistema ao instalar um aplicativo. Os PUPs incluem spyware, adware, entre outros, e podem reduzir o desempenho do sistema ou exibir anúncio de tela indesejados.

O SupportAssist detecta PUPs presentes no sistema durante uma varredura de vírus e malware manual ou automatizada. Se forem detectados PUPs, o ícone de bloco **Remover Vírus e Malware** será exibido em vermelho e o número de PUPs que foram detectados será exibido no bloco. É possível examinar e remover esses PUPs.

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

Etapas

- 1 Abra o SupportAssist.
- 2 No bloco **Remover Vírus e Malware**, clique em **Exibir**.
Os detalhes dos PUPs serão exibidos.

NOTA: Por padrão, todos os PUPs estão selecionados. Você pode rever e desmarcar os PUPs que não quiser remover do sistema.

- 3 Se necessário, clique no link **Clique aqui para obter mais detalhes** para ver mais informações sobre um PUP.
- 4 Clique em **Remover** e depois em **Confirmar**.
Os PUPs selecionados serão removidos do sistema.
- 5 Clique em **OK**.

O número de PUPs que foram removidos é mostrado na página **Início** e no **Histórico**.

Executar todas as varreduras e otimizações do sistema

Sobre esta tarefa

Execute várias varreduras uma por uma para verificar as atualizações de driver, detectar problemas de hardware e identificar otimizações necessárias para o seu sistema. Após a conclusão de uma varredura do sistema, a próxima varredura é iniciada. Veja os detalhes de todas as varreduras e otimizações na página **Histórico**.

Etapa

Execute uma das seguintes etapas:

- Abra o SupportAssist e clique em **Iniciar Agora**.
- Abra o SupportAssist, clique na  e, em seguida, clique em **Executar Todos**.

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

Depois de concluída a varredura, é exibido o seguinte:

- Se não for detectado nenhum problema e não houver atualizações, uma mensagem apropriada será exibida em cada bloco. A quantidade de espaço no disco rígido que é recuperada e o número de vírus ou malware que são removidos são mostrados na **Página inicial** e na página **Histórico**.
- Se forem detectadas atualizações de driver durante a varredura, o tipo de atualização e o número de atualizações serão exibidos no bloco **Obter Drivers e Downloads**. Para obter as instruções sobre como instalar as atualizações de driver, consulte [Instalar atualizações de driver](#).
- Se um problema de hardware for detectado e exige a criação de uma solicitação de suporte, ela é automaticamente criada e a página de resumo dos problemas será exibida. Uma notificação é também enviada para o administrador de TI.
- Se for detectado um problema que não exija a criação de uma solicitação de suporte, o bloco do problema será exibido acima dos blocos, será exibida uma notificação no bloco **Varredura de Hardware** e o bloco e os blocos de otimização serão desabilitados. Clique em **Pular** para ativar a otimização expostos lado a lado.

- Se forem detectados programas potencialmente indesejáveis, é mostrada uma notificação no bloco **Remover Vírus e Malware**. Para obter instruções sobre como remover PUPs, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#).

Notificações no bloco do SupportAssist

A notificação mostrada no bloco do SupportAssist depende da data em que a última varredura ou otimização foi executada. A tabela a seguir descreve a notificação exibida no bloco, dependendo de quando a última varredura foi executada.

Tabela 4. Notificações nos blocos do SupportAssist

Tempo desde a última execução	Notificação
Menos de três horas	Resultado da varredura ou otimização realizada e Apenas agora são exibidos, por exemplo, PC ajustado: Apenas agora
Mais de três horas, mas menos de 24 horas	Resultado da varredura ou otimização feita e Hoje são exibidos, por exemplo, PC ajustado: Hoje.
Mais de 24 horas, mas menos de 48 horas	Resultado da varredura ou otimização feita e Ontem são exibidos, por exemplo, PC ajustado: Ontem.
Mais de 48 horas	Resultado e a data em que a varredura ou otimização foi executada, por exemplo, 120 MB salvos: 16 de mar de 2018
Menos de sete dias	Exibido na cor verde.
Mais de sete dias, mas menos de 30 dias	Exibido na cor laranja.
Mais de 30 dias	Exibido na cor vermelha.

Como obter drivers e downloads

Um driver é um software que permite que o sistema operacional se comunique com os componentes de hardware no seu sistema. Componentes de hardware, como placas de vídeo, placas de som e modems, precisam de drivers para funcionar de maneira eficiente. Algumas vezes, o sistema operacional inclui os drivers para o sistema, mas geralmente os drivers precisam ser baixados e instalados separadamente.

Um firmware é um software que está embutido no hardware do sistema. Ele é programado para fornecer instruções para se comunicar com outros componentes de hardware e executar funções, tais como tarefas básicas de entrada/saída.

Os drivers e firmwares do sistema devem ser atualizados por diversas razões, entre elas um melhor desempenho do sistema, prevenção de riscos de segurança e expansão da compatibilidade. O SupportAssist permite que você atualize os drivers e firmware.

NOTA: Neste documento, o termo “drivers” se refere a drivers e firmware.

Como parte do monitoramento de rotina do sistema, o SupportAssist faz uma varredura semanal do seu sistema para detectar as atualizações de driver que estão disponíveis para o seu sistema. Se uma atualização urgente estiver disponível, uma notificação será exibida. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são exibidas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#).

Tópicos:

- [Categorização de severidade dos drivers](#)
- [Instalar atualizações de driver](#)
- [Desinstalar atualizações de driver](#)
- [Notificações no bloco Obter Drivers e Downloads](#)

Categorização de severidade dos drivers

O SupportAssist categoriza os drivers e firmware com base em sua severidade. Dependendo da gravidade, os drivers são categorizados da seguinte maneira:

- **Urgentes** - Atualizações que podem evitar possíveis ameaças de segurança ao seu sistema.
- **Recomendado** - Atualizações que podem melhorar significativamente o desempenho do seu sistema.
- **Opcional** - Atualizações que você pode optar por instalar, se necessário.

Instalar atualizações de driver

Pré-requisito

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist verifica o seu sistema e sugere proativamente atualizações de driver que são necessárias para o seu sistema. Antes de instalar uma atualização, o SupportAssist cria automaticamente um ponto de restauração. Você pode usar o ponto de restauração para desinstalar a atualização e restaurar o estado anterior do sistema. Em um dado período de tempo, o SupportAssist pode reter apenas três pontos de restauração. Quando um novo ponto de restauração for criado, o ponto de restauração mais antigo será removido.

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

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

Etapas

- 1 Abra o SupportAssist e clique na .
- 2 No bloco **Obter Drivers e Downloads**, clique em **Executar Agora**.
 - Se houver atualizações disponíveis para seu sistema, o tipo de atualização e o número de atualizações disponíveis serão exibidos no bloco **Obter Drivers e Downloads**.

 **NOTA:** A notificação no bloco depende da gravidade da atualização. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são exibidas no bloco, consulte [Notificações no bloco Obter Drivers e Downloads](#).

- Se o SupportAssist não puder detectar atualizações disponíveis para seu sistema, uma mensagem correspondente será exibida.
- 3 Clique em **Atualizar Agora**.

A página de drivers é exibida.

 **NOTA:** Por padrão, todas as atualizações estão selecionadas. Você pode analisar a lista e apagar as atualizações que você não quer instalar no seu sistema.

- 4 Clique em **Instalar**.
 - Para as atualizações que são instaladas automaticamente, um  e o status **Feito** são exibidos na coluna **Status**.
 - Se a atualização precisar ser instalada manualmente, será exibido um link **Instalar** na coluna **Status** depois que o download estiver concluído. A atualização pode ser instalada clicando-se no link **Instalar**.

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

 **NOTA:** Se o download de uma atualização estiver em andamento, clique em  para anular o download. Você não pode cancelar uma atualização enquanto a instalação estiver em andamento.

- 5 Se uma atualização exigir reinicialização, execute as seguintes etapas:
 - a Clique em **Reiniciar agora** para reiniciar o sistema imediatamente.

O SupportAssist solicita que você salve seus arquivos e feche todos os aplicativos antes de reiniciar.
 - b Clique em **Reiniciar** para concluir a instalação.
- 6 Clique em **Concluir**.

A página inicial é exibida. O número de drivers que são instalados é exibido na página inicial.

Desinstalar atualizações de driver

Pré-requisito

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

Sobre esta tarefa

Se você encontrar problemas com o seu sistema depois de atualizar um driver, você poderá desinstalar a atualização e restaurar o sistema ao seu estado anterior.

Etapas

- 1 Abra o SupportAssist e clique na guia **Histórico**.
- 2 Na página **Histórico**, clique no link **Restaurar Sistema** necessário.

Será exibida uma mensagem informando que o sistema será restaurada para o estado em que estava quando o ponto de restauração foi criado.
- 3 Clique em **Restaurar**.

O sistema será reiniciado e a atualização desinstalada.

Notificações no bloco Obter Drivers e Downloads

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

Tabela 5. Notificações no bloco Obter Drivers e Downloads

Ícone Atualizar	Ícone Bloco	Tipo de atualização	Descrição
Nenhum ícone é exibido. A mensagem Nenhum Disponível é mostrada.		Opcional ou não há atualizações disponíveis	Não há atualizações ou uma atualização opcional está disponível.
		Recomendado	Apenas os tipos de atualizações recomendados estão disponíveis.
		Urgente	Apenas atualizações urgentes ou diversos tipos de atualizações estão disponíveis.

Como solucionar problemas comuns

A página **Solução de Problemas** fornece instruções passo a passo para ajudá-lo a resolver problemas comuns sozinho sem a assistência do suporte técnico da Dell. Na página **Solução de Problemas**, você também poderá acessar tutoriais em vídeo para problemas comuns de hardware, software e sistema operacional.

NOTA: Dependendo das preferências selecionadas pelo administrador de TI, você pode acessar os links que estão ativados na página **Solução de Problemas**.

Se um problema de hardware for detectado em uma varredura ou se for criada uma solicitação de suporte para um problema de hardware, os seguintes links da página **Solução de Problemas** serão desabilitados.

- **Eu quero verificar um hardware específico**
- **E quero fazer a varredura de todo o PC**
- **Meu PC parou de responder ou reiniciou inesperadamente. (Eu acho que foi um erro de 'tela azul!')**

Se você fizer no sistema com direitos de não administrador, você pode usar apenas os seguintes links e os links na seção **Vídeos explicativos**:

- **Eu quero verificar um hardware específico**
- **E quero fazer a varredura de todo o PC**

Solucionar problemas de erro de tela azul

Algumas vezes, seu sistema é reiniciado automaticamente ou para de responder e exibe uma tela azul. Isto é conhecido como erro de tela azul. Um erro de tela azul é exibido quando alguns dados críticos no sistema forem corrompidos, for detectada uma falha de hardware, ou for detectado um problema no sistema e o sistema precisar ser reiniciado imediatamente.

Pré-requisito

Você precisa ter direitos de administrador no sistema.

Sobre esta tarefa

Corrija um erro de tela azul executando varreduras e otimização do SupportAssist.

Etapas

- 1 Abra o SupportAssist.
- 2 Clique na guia **Solução de Problemas** e clique **Meu PC parou de responder ou reiniciou inesperadamente. (Eu tive um erro de tela azul.)**.
- 3 Clique em **Corrigir agora**.

A página inicial é mostrada e o sistema é iniciado. Depois de concluída a varredura, é exibido o seguinte:

- Se não for detectado nenhum problema e não houver atualizações, uma mensagem apropriada será exibida em cada bloco. A quantidade de espaço no disco rígido que é recuperada e o número de vírus ou malware que são removidos são mostrados na página inicial.
- Se forem detectadas atualizações de driver durante a varredura, o tipo de atualização e o número de atualizações disponíveis serão notificados no bloco **Obter Drivers e Downloads**. Para obter as instruções sobre como instalar as atualizações de driver, consulte [Instalar atualizações de driver](#).
- Se um problema de hardware for detectado e ele exige a criação de uma solicitação de suporte, ela é automaticamente criada e a página de resumo dos problemas será exibida.
- Se for detectado um problema que não exija a criação de uma solicitação de suporte, o bloco de problema será exibido acima dos blocos e será exibida uma notificação no bloco **Varredura de Hardware** depois que todas as varreduras forem concluídas.

NOTA: O tipo da notificação depende da gravidade do problema de hardware. Para obter informações sobre os tipos de notificações que são exibidas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#). Clique em **Pular** para ocultar a notificação.

- Se forem detectados programas potencialmente indesejáveis, é mostrada uma notificação no bloco **Remover Vírus e Malware**. Para obter instruções sobre como remover PUPs, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#).

Visão geral do Histórico

A página **Histórico** fornece detalhes das atividades do SupportAssist que foram executadas no sistema em ordem cronológica. As atividades listadas incluem otimizações de software, tarefas de solução de problemas, atualizações de driver, varreduras de hardware, e assim por diante.

Na lista **Selecionar Visualização de Histórico**, selecione um tipo de atividade para visualizar os detalhes específicos de determinado tipo de atividade.

Por padrão, as atividades que foram executadas durante a semana atual serão exibidas. Clique em **Dia** ou **Mês** para exibir as atividades que foram executadas em um dia específico ou durante o mês. Um resumo do número de atualizações de driver instaladas, espaço no disco rígido recuperado, e vírus ou malware detectado é mostrado acima da linha do tempo.

 **NOTA: A página Histórico exibe detalhes das atividades e eventos realizados durante os últimos 90 dias.**

Se você encontrar problemas com o seu sistema depois de atualizar um driver, clique no link **Recuperar Sistema** para desinstalar a atualização e retornar o sistema ao seu estado anterior. Para obter as instruções sobre como desinstalar as atualizações de driver, consulte [Desinstalar atualizações de driver](#).

Obter suporte

A página **Obter Suporte** permite que você acesse as opções de ajuda e suporte disponíveis para o seu sistema. As opções de ajuda e suporte que podem ser acessadas variam com base no plano de serviço do seu sistema e na sua região. Se a conectividade com a Internet não estiver disponível, entre em contato com o suporte técnico da Dell pelos números informados para a sua região.

ⓘ | NOTA: A página Obter suporte é exibida somente se você tiver direitos de administrador no sistema.

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

Tabela 6. Página Obter suporte

Recurso	Descrição
Iniciar sessão do DellConnect	Permita que um agente do suporte acesse o seu sistema remotamente para diagnosticar e solucionar um problema. Para obter informações sobre o DellConnect, consulte Iniciar sessão do DellConnect .
Enviar arquivos para o suporte técnico	Envie arquivos para o suporte técnico da Dell descrevendo um problema no seu sistema ou enviar arquivos solicitados por um agente de suporte. ⓘ NOTA: O tamanho máximo do arquivo que você pode enviar é 4 MB. Para obter instruções para enviar arquivos, consulte Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell .
Carregar arquivo de log	Caso seja solicitado pelo agente de suporte técnico, envie o arquivo log da atividade do sistema para o suporte técnico da Dell. Para obter instruções para enviar arquivos de log, consulte Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell .
Manual do proprietário	Visualize e baixe os manuais que estão disponíveis para o seu sistema.
Informações de garantia	Visualize os detalhes da garantia do seu sistema.
Fóruns de suporte da comunidade	Acesse os tópicos discutidos no fórum do SupportAssist.

Tópicos:

- [Iniciar sessão do DellConnect](#)
- [Enviar arquivos para o Suporte Técnico da Dell](#)
- [Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell](#)

Iniciar sessão do DellConnect

Pré-requisitos

- Você precisa ter direitos de administrador no sistema.
- Certifique-se de que a sessão do DellConnect foi iniciada pelo agente de suporte técnico da Dell.

Sobre esta tarefa

Em determinadas circunstâncias, o agente de suporte técnico precisa acessar remotamente o seu sistema para solucionar e resolver o problema. Em tais circunstâncias, permita que o agente de suporte técnico acesse remotamente o seu sistema, usando o **DellConnect**.

NOTA: Inicie uma sessão do DellConnect somente após o agente do suporte técnico ativar a sessão. Se você tentar iniciar o DellConnect antes do agente do suporte ativá-lo, uma mensagem de erro será exibida.

Etapas

- 1 Abra o SupportAssist e clique na guia **Obter Suporte**.
- 2 Na seção **Iniciar sessão do DellConnect**, clique em **Iniciar sessão**.
A página **Termos e Condições do DellConnect** será exibida.
- 3 Selecione **Concordo com os termos e condições** e clique em **Concluir**.

A sessão do DellConnect é iniciada.

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. Você pode enviar os seguintes arquivos:

- ZIP
- RAR
- TXT
- 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, compacte-os e os envie como um arquivo zip.

Etapas

- 1 Abra o SupportAssist e clique na guia **Obter Suporte**.
- 2 No painel da direita, clique em **Upload de Arquivos**.
- 3 Clique em **Procurar**, selecione o arquivo necessário e clique em **Upload**.

Depois que o arquivo tiver sido enviado, será exibido um  e a mensagem **Upload do arquivo bem-sucedido** é exibida.

Enviar arquivos de log para o suporte técnico da Dell

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

Depois que o arquivo tiver sido enviado, será exibido um  e a mensagem **Upload do arquivo bem-sucedido** é exibida.

Perguntas frequentes

1 **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, 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](#).

2 **Onde posso verificar detalhes das otimizações que foram realizadas no meu sistema durante uma otimização programada ou manual?**

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

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

O tempo exibido no bloco de otimização do sistema é apenas uma estimativa baseada na configuração do seu sistema. O tempo real necessário para executar a otimizações pode diferir da tempo estimado.

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

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

5 **Eu consigo visualizar a interface de usuário do SupportAssist. Mas os blocos Limpar arquivos e Otimizar rede estão desativados. Por que?**

O SupportAssist instalado no seu sistema é gerenciado pelo administrador de TI. Alguns recursos podem ser desativados pelo administrador de TI e, portanto, esses blocos estão desativados.

6 **Ao tentar abrir o SupportAssist do menu de programas, é exibida uma mensagem para entrar em contato com o meu administrador de TI. Por que?**

O SupportAssist instalado no seu sistema é gerenciado pelo administrador de TI. Você só poderá ver a interface de usuário do SupportAssist se ela estiver ativada pelo administrador de TI para o seu sistema.