

# Dell SupportAssist OS Recovery

## Guia do usuário

Este conteúdo pode ter sido traduzido com IA. Para mais informações, consulte o [link](#).

## Notas, avisos e advertências

 **NOTA:** NOTA fornece informações importantes para ajudar você a usar melhor o computador.

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

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

<b>Capítulo 1: Introdução ao SupportAssist OS Recovery</b> .....	<b>5</b>
Modelos de sistema com o SupportAssist OS Recovery.....	5
Principais recursos.....	5
<b>Capítulo 2: Reparo do sistema com o SupportAssist OS Recovery</b> .....	<b>6</b>
Ativar manualmente o recurso Reparo do sistema.....	6
Executar Reparo do sistema.....	6
<b>Capítulo 3: Iniciar o SupportAssist OS Recovery</b> .....	<b>8</b>
Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery.....	8
Iniciar o SupportAssist OS Recovery usando a Recuperação do Windows.....	9
<b>Capítulo 4: Usar o SupportAssist OS Recovery</b> .....	<b>10</b>
Página inicial do SupportAssist OS Recovery.....	10
Interface do usuário do SupportAssist OS Recovery.....	10
Definir as configurações de Internet.....	11
Configurar a rede sem fio.....	12
Configurar a rede com fio.....	12
Configurar a rede proxy.....	12
Verificar hardware.....	13
Reparar software.....	13
Fazer backup de arquivos.....	14
Clonar um disco rígido.....	15
Redefinir o computador.....	16
Restaurar o computador para o estado de fábrica.....	17
Restaurar dados após a restauração do computador para o estado de fábrica.....	17
<b>Capítulo 5: Como redefinir e atualizar o computador usando a ferramenta Dell OS Recovery</b> .....	<b>19</b>
Faça o download e instale a Dell OS Recovery Tool.....	19
Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery.....	20
Restaurar o computador e atualizar o sistema operacional.....	20
SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Restaurar dados utilizando o SupportAssist Recovery Assistant.....	22
<b>Capítulo 6: Configurar o SupportAssist OS Recovery</b> .....	<b>24</b>
Ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery.....	24
Configurar o limite de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery.....	24
Enviar feedback à Dell.....	25
<b>Capítulo 7: Visão geral do BIOSConnect</b> .....	<b>26</b>
Iniciar o SupportAssist OS Recovery usando o BIOSConnect.....	26
Conecte-se a redes wireless.....	27
Ativar ou desativar o BIOSConnect.....	27
Códigos de erros do BIOSConnect.....	27

<b>Capítulo 8: Solução de problemas do SupportAssist OS Recovery.....</b>	<b>29</b>
Solucionar problemas de falha de inicialização do OS Recovery.....	29
Solução de problemas de erros de backup de arquivos.....	29
Solucionar problemas de conexão Wi-Fi.....	30
Executar o teste de diagnóstico para problemas de hardware.....	30
<b>Capítulo 9: Perguntas frequentes.....</b>	<b>31</b>
<b>Apêndice A: Produtos Dell relacionados.....</b>	<b>33</b>

# Introdução ao SupportAssist OS Recovery

O SupportAssist OS Recovery vem instalado de fábrica em modelos de sistema Dell compatíveis e não requer a aquisição de planos de serviço adicionais. Ele fornece um ambiente de recuperação que consiste em ferramentas para diagnosticar e solucionar problemas que podem ocorrer antes que seu computador inicialize no sistema operacional. Quando seu computador é incapaz de inicializar o sistema operacional mesmo após repetidas tentativas, o computador inicia automaticamente o SupportAssist OS Recovery. O ambiente de recuperação permite diagnosticar problemas de hardware, reparar o computador, fazer backup dos arquivos ou restaurar o computador para o estado de fábrica.

## Tópicos:

- [Modelos de sistema com o SupportAssist OS Recovery](#)
- [Principais recursos](#)

## Modelos de sistema com o SupportAssist OS Recovery

O SupportAssist OS Recovery está disponível apenas em determinados modelos de sistema Dell com sistema operacional Microsoft Windows 10 ou Microsoft Windows 11 instalado de fábrica pela Dell. Para obter a lista de modelos de sistema em que o SupportAssist OS Recovery está disponível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).


 **CUIDADO: Formatar o disco rígido do computador exclui o ambiente do SupportAssist OS Recovery.**

## Principais recursos


- Reparo do sistema — reverta imediatamente para um point-in-time anterior no seu computador para resolver problemas de inicialização ou de desempenho.
- Fazer varredura de hardware — execute os testes de diagnóstico em seu computador para detectar problemas de hardware.
- Reparo de inicialização — solucione problemas que podem ocorrer antes da inicialização do sistema operacional do computador. Esta opção ajuda a evitar a necessidade de redefinir o computador para o estado de fábrica.
- Fazer o backup dos arquivos ou a clonagem do disco — salve uma cópia dos arquivos pessoais em um dispositivo de armazenamento externo ou clone o disco rígido em um novo disco.
- Redefinir — faça o download e instale o sistema operacional de fábrica ou faça o upgrade para o sistema operacional mais recente.

# Reparo do sistema com o SupportAssist OS Recovery

O recurso Reparo do sistema no SupportAssist OS Recovery permite que você reverta instantaneamente o seu computador a um ponto anterior no tempo para resolver problemas de inicialização ou qualquer outro problema de desempenho. O recurso Reparo do sistema é ativado automaticamente em todos os computadores com pelo menos 50 GB de espaço em disco livre e onde o SupportAssist OS Recovery esteja disponível. No entanto, em computadores com menos de 50 GB de espaço em disco livre, você pode ativar manualmente o recurso nas configurações do painel de controle do sistema operacional.

 **NOTA:** O recurso Reparo do sistema não funcionará se houver uma falha de hardware.

Este recurso ajuda a restaurar instantaneamente o computador a um ponto anterior no tempo. A restauração do computador pode ajudar a resolver problemas causados por infecções de vírus ou malware, corrupção do registro, corrupção de arquivos do sistema, problemas com patches ou drivers do sistema operacional.

 **CUIDADO:** Este recurso não protege completamente os arquivos de programa. Os aplicativos não pertencentes à Dell instalados no computador podem ser removidos quando o computador for restaurado a um ponto de restauração anterior.

## Tópicos:

- [Ativar manualmente o recurso Reparo do sistema](#)
- [Executar Reparo do sistema](#)

## Ativar manualmente o recurso Reparo do sistema

Em computadores com menos de 50 GB de espaço em disco livre, você pode ativar manualmente o recurso Reparo do sistema nas configurações do painel de controle do sistema operacional.

### Pré-requisitos

É necessário ter pelo menos 12 GB de espaço em disco livre no computador.

### Etapas

1. No campo de pesquisa da barra de tarefas, digite **painel de controle** e selecione **Painel de Controle**.
2. Selecione **Sistema e Segurança**.
3. Clique duas vezes em **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selecione a guia **Configurações**.
5. Ative o **Reparo do sistema** e selecione a quantidade de espaço que deseja alocar para o armazenamento de snapshots de reparo do sistema. Por padrão, vem selecionado o valor de 15 GB.

### Resultados

O recurso de Reparo do sistema está ativado no computador. À medida que forem criados pontos de reparo, eles serão exibidos na seção **Pontos de reparo atuais** da guia **Configurações**. A quantidade de espaço utilizado fora do espaço total alocado também é exibida.

## Executar Reparo do sistema


O recurso Reparo do sistema restaura o computador para um ponto anterior no tempo em que tudo estava funcionando sem problemas no computador.

## Pré-requisitos

O recurso Reparo do sistema precisa estar ativado no computador.

## Etapas

1. No campo de pesquisa da barra de tarefas, digite **painel de controle** e selecione **Painel de Controle**.
2. Selecione **Sistema e Segurança**.
3. Clique duas vezes em **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selecione a guia **Executar reparo**.
5. Selecione **Eu autorizo a Dell a suspender temporariamente a criptografia de dados em meu PC, como o BitLocker, para instalar atualizações** e clique em **EXECUTAR REPARO**.  
Seu computador será reiniciado e você será redirecionado para o ambiente do SupportAssist OS Recovery. A janela **Reparo** será exibida.
6. Selecione o ponto de reparo para o qual você deseja reverter e depois clique em **INICIAR**.

 **NOTA:** É possível identificar o ponto de reparo pela data e hora mencionadas junto com ele. Para exibir mais detalhes sobre um ponto de reparo, clique no link **Visualizar detalhes** correspondente.

## Resultados

O processo de reparo do sistema iniciará, e o andamento do reparo será exibido.

- Se o computador for reparado com sucesso, o status **Tudo de volta ao normal** será exibido. Clique em **CONCLUÍDO**.
- Se o reparo do sistema não for concluído com êxito, uma mensagem de erro será exibida. Você poderá clicar em **OPÇÕES DE RESTAURAÇÃO** para restaurar o sistema operacional de seu computador. Consulte [Redefinir o computador](#).

# Iniciar o SupportAssist OS Recovery

É possível iniciar o SupportAssist OS Recovery das seguintes maneiras:

## Etapas

1. Iniciar o SupportAssist OS Recovery automaticamente – quando seu computador não conseguir inicializar no sistema operacional mesmo depois de repetidas tentativas, o SupportAssist OS Recovery iniciará automaticamente.
2. Iniciar o SupportAssist OS Recovery manualmente – você pode iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery a fim de restaurar o computador para o estado de fábrica ou para fazer backup de seus arquivos. Consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).
3. BIOSConnect para SupportAssist OS Recovery – o SupportAssist OS Recovery é instalado em uma partição especial do disco rígido do sistema. Se esta partição estiver ausente, corrompida ou precisar de reparo, o BIOSConnect fornece um método alternativo para iniciar o SupportAssist OS Recovery. Consulte [BIOSConnect](#).

**NOTA:** Esse recurso está disponível apenas em determinados modelos de sistema Dell. Para obter a lista de modelos de sistemas com os quais o recurso BIOSConnect é compatível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

4. Iniciar o SupportAssist OS Recovery usando a Recuperação do Windows – a Recuperação do Windows é um utilitário que ajuda a redirecionar para o ambiente do SupportAssist OS Recovery quando seu computador não consegue inicializar no sistema operacional mesmo após tentativas repetidas. Consulte [Iniciar o SupportAssist OS Recovery usando a Recuperação do Windows](#).

## Tópicos:

- [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#)
- [Iniciar o SupportAssist OS Recovery usando a Recuperação do Windows](#)

# Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery

## Sobre esta tarefa

Você pode iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery a qualquer momento para fazer backup de arquivos ou para restaurar o computador para o estado de fábrica.

## Etapas

1. Ligue (ou reinicialize) o computador.
2. Pressione F12 para acessar o menu de inicialização única.

**NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o computador e tente novamente.

As opções de inicialização disponíveis serão exibidas.

3. Selecione **SupportAssist OS Recovery** e pressione Enter.

## Resultados

A página inicial do **SupportAssist OS Recovery** é exibida.

Se a interface do usuário do SupportAssist OS Recovery estiver sendo exibida pela primeira vez, clique em **APROVAR** para aceitar a política de privacidade. Também será exibida uma opção de passo a passo detalhado. Clique em **INICIAR PASSO A PASSO** para saber mais sobre as várias opções disponíveis na ferramenta ou clique em **IGNORAR** para ignorar o processo passo a passo.

# Iniciar o SupportAssist OS Recovery usando a Recuperação do Windows

A Recuperação do Windows é um utilitário de redirecionamento que ajuda a redirecionar para o ambiente do SupportAssist OS Recovery quando seu computador não consegue inicializar o sistema operacional mesmo após tentativas repetidas. Você pode acessar o Ambiente de Recuperação do Windows usando os seguintes métodos:

1. No sistema operacional: **Menu Iniciar > Configurações > Atualização e Segurança > Recuperação > Inicialização avançada > Reiniciar Agora.**
2. Na tela de login do Windows: mantenha pressionado o botão Shift e clique em **Reiniciar.**
3. Na página **Recuperação do Windows**: clique em **Solucionar problemas** na página **Escolher uma opção**. Em seguida, clique em **Restauração da imagem de fábrica.**

# Usar o SupportAssist OS Recovery

O SupportAssist OS Recovery é iniciado automaticamente quando o computador falha ao iniciar o sistema operacional mesmo após tentativas repetidas. Se necessário, você poderá iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery. Para obter instruções para iniciar o SupportAssist OS Recovery manualmente, consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).

## Tópicos:

- [Página inicial do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Interface do usuário do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Definir as configurações de Internet](#)
- [Verificar hardware](#)
- [Reparar software](#)
- [Fazer backup de arquivos](#)
- [Clonar um disco rígido](#)
- [Redefinir o computador](#)
- [Restaurar dados após a restauração do computador para o estado de fábrica](#)

## Página inicial do SupportAssist OS Recovery

A página inicial do **SupportAssist OS Recovery** exibe as seguintes opções:

- **Verificar hardware** — execute testes de diagnóstico para detectar problemas de hardware.
- **Reparar software** — solucione problemas sem a necessidade de redefinir completamente o sistema.
- **Fazer backup de arquivos/clonagem de disco** — salve uma cópia dos arquivos pessoais em um dispositivo de armazenamento externo ou clone o disco rígido em um novo disco.
- **Redefinir** — redefina o sistema operacional para o estado de fábrica ou instale a versão mais recente do sistema operacional.

## Interface do usuário do SupportAssist OS Recovery

Se a interface do usuário do SupportAssist OS Recovery for exibida pela primeira vez, clique em **APROVAR** para aceitar a política de privacidade. Uma opção de orientação passo a passo também é exibida. Clique em **INICIAR PASSO A PASSO** para saber mais sobre as várias opções disponíveis na ferramenta ou clique em **IGNORAR** para ignorar o processo passo a passo.

O cabeçalho do **SupportAssist OS Recovery** a página exibe o seguinte:

- Status da bateria
- Ícone e status de rede
- Idioma no qual a interface do usuário é exibida. A interface do usuário do SupportAssist OS Recovery está disponível em 28 idiomas. Para alterar o idioma, selecione-o na lista de idiomas.
- "" através do qual você pode acessar as seguintes opções:
  - **Sobre**—lista o modelo e a etiqueta de serviço do computador, a data de expiração da garantia e a versão do SupportAssist OS Recovery instalada em seu computador
  - **Ajuda**—apresenta informações de referência sobre o SupportAssist OS Recovery

Se você clicar em **Ajuda**, as seguintes informações são exibidas:

- **Recuperação automatizada:** Às vezes, várias opções de recuperação estão disponíveis para os usuários recuperarem seu PC. Entrada **Recuperação automática** O sistema seleciona automaticamente a melhor opção de recuperação e prossegue com a criação da mídia de recuperação.

O modo de recuperação automática usa **SupportAssist OS Recovery** como sua primeira opção para ajudar os usuários a recuperar rapidamente seu sistema antes de selecionar qualquer outra opção de recuperação. Consulte a seção abaixo para obter mais detalhes sobre o SupportAssist OS Recovery para entender melhor os benefícios desse aplicativo.

- **Recuperação avançada:** A recuperação avançada permite que os usuários visualizem todas as opções de recuperação disponíveis para seu PC em uma tabela de comparação. Nesta tabela, os usuários podem optar por fazer download da mídia do sistema operacional fornecida com o sistema ou usar o SupportAssist OS Recovery para reinstalar o sistema operacional.

Consulte a seção abaixo para obter mais informações sobre a opção de mídia do SO baixada.

- **Visão geral do SupportAssist OS Recovery:** Na Dell, entendemos que você tem coisas mais importantes a fazer do que solucionar problemas do sistema. É por isso que introduzimos **SupportAssist OS Recovery** para ajudá-lo quando seu sistema não estiver funcionando corretamente.

O SupportAssist OS Recovery é um avançado ambiente de recuperação projetado para ajudá-lo a diagnosticar, corrigir ou recuperar o sistema quando houver problemas. O ambiente fornece um aplicativo estilo quiosque para facilitar a interação e orienta você pela categoria de recuperação selecionada.

- **Analisar sistema:** Entendemos que você procurou o Dell OS Recovery Tool para restaurar seu sistema operacional. Recomendamos o uso do SupportAssist OS Recovery para orientar você durante o processo.

Primeiro, recomendamos analisar seu computador usando uma das seguintes ferramentas para garantir que uma recuperação do sistema operacional seja realmente necessária:

- **Diagnóstico de hardware:** **Varredura de hardware** A ferramenta permite que você execute testes de diagnóstico que identifiquem problemas de hardware. Essa ferramenta verifica a bateria, os cabos, o disco rígido, o ventilador e a memória para determinar se há algum problema.
- **Análise de software:** **Reparar sistema** A ferramenta permite diagnosticar e corrigir problemas comuns que impedem a inicialização do computador. Essa ferramenta verifica e repara a tabela de partição, os arquivos de inicialização e a integridade geral do sistema operacional Windows.

- **Recuperar sistema:** O SupportAssist OS Recovery oferece várias opções para recuperar totalmente o computador automaticamente e restaurar os dados para o local original. As seguintes opções de recuperação estão disponíveis ao executar uma recuperação completa do sistema operacional:

- **Arquivos de backup:** Use o botão **Fazer backup de arquivos** Opção de fazer backup de seus arquivos pessoais antes de restaurar o computador para o estado de fábrica.
- **Restauração local:** Use o botão **Restauração de imagem local** opção de restaurar o sistema operacional e os aplicativos padrão para o estado em que se encontravam quando o computador foi enviado da fábrica da Dell. Essa opção restaura dados rapidamente, mas pode conter versões mais antigas de drivers, aplicativos e arquivos do sistema operacional.
- **Restauração na nuvem:** Use o botão **Restauração de imagem na nuvem** Opção de restaurar o sistema operacional pela Internet e recuperar os aplicativos essenciais necessários para concluir a instalação. Essa opção também inclui um assistente para ajudar você a atualizar os drivers e o software do sistema e restaurar seus dados após a instalação do sistema operacional.

- **Mídia do SO baixada:** O Dell OS Recovery Tool permite que você faça download da versão do sistema operacional enviada originalmente com o PC. A ferramenta ajuda você a criar uma unidade USB inicializável para recuperar seu computador.

Essa unidade USB inicializável contém apenas os drivers essenciais necessários para iniciar o sistema e não é compatível com uma instalação totalmente automatizada. Depois que a imagem do sistema operacional for aplicada, você deverá reinstalar manualmente os drivers e aplicativos para tornar o sistema totalmente funcional.

- **Recuperação do Windows**—inicializa no ambiente de recuperação do Windows
- **Desligamento**—desliga o computador
- **Reiniciar**—reinicia o computador para inicializar no sistema operacional

**NOTA:** Você pode ver um **ATUALIZAR AGORA** no cabeçalho do **SupportAssist OS Recovery** home page. Essa opção é exibida quando a versão do SupportAssist OS Recovery instalada em seu computador não é a mais recente. Para atualizar para a versão mais recente do SupportAssist OS Recovery, clique em **ATUALIZAR AGORA**.

## Definir as configurações de Internet

É necessária uma conexão ativa com a Internet para enviar feedback à Dell e recuperar seu PC. A página **Rede** exibe um mapa visual da rede e indica o estado da conexão do PC com a rede local e a Internet. Depois de conectar o PC à Internet usando a interface do SupportAssist OS Recovery, o SupportAssist OS Recovery salva as definições de configuração de rede para conexões futuras.

**NOTA:** O Self-Healing Image Recovery não é compatível com redes que exigem um proxy.


## Configurar a rede sem fio

### Pré-requisitos

O modem ou roteador sem fio deve ser ligado e colocado próximo ao computador para facilitar a detecção.


### Etapas

1. Clique no ícone de rede no cabeçalho da página inicial do **SupportAssist OS Recovery** e, em seguida, clique em **Alterar**. A página **Rede** é exibida.
2. Selecione **Sem fio**.

 **NOTA:** Se o dispositivo não conseguir detectar um adaptador de rede sem fio, uma mensagem de erro será exibida. Para resolver o problema, verifique se o adaptador de rede sem fio está desativado nas configurações do computador.

Uma lista de todas as redes sem fio disponíveis será exibida.

3. Selecione a rede sem fio que você deseja configurar e conectar.
  - Se você selecionar uma rede segura, digite a chave de segurança de rede correspondente e clique em **Conectar**.
  - Se você selecionar uma rede Wi-Fi pública, leia os termos de serviço e clique em **Aceitar e conectar**.
  - Se você quiser se conectar a uma rede Wi-Fi oculta, selecione **Adicionar Wi-Fi**, digite o SSID e a chave de segurança da rede e clique em **Conectar**.

 **NOTA:** Se você quiser que o SupportAssist OS Recovery se conecte automaticamente à rede sem fio selecionada, marque a caixa de seleção **Conectar-se automaticamente**.

A rede sem fio selecionada é configurada no SupportAssist OS Recovery e o status **Conectado** é exibido.

4. Clique em **Concluído**.

## Configurar a rede com fio

### Pré-requisitos

O cabo de rede deve estar conectado ao computador.

### Etapas

1. Clique no ícone de rede no cabeçalho da página inicial do **SupportAssist OS Recovery** e, em seguida, clique em **Alterar**. A página **Rede** é exibida.
2. Selecione **Com fio**. O SupportAssist OS Recovery exibe automaticamente os detalhes do **endereço IP**, da **máscara de sub-rede**, do **roteador** e do **servidor DNS** da rede com fio.
3. Se você quiser configurar manualmente a rede, selecione **Manual** para a opção **DHCP**, digite os detalhes do **Endereço IP**, da **Máscara de sub-rede**, do **Roteador** e do **Servidor DNS** e clique em **Aplicar**. A rede com fio será configurada no SupportAssist OS Recovery, e o status **Conectado** será exibido.
4. Clique em **Concluído**.

## Configurar a rede proxy

### Pré-requisitos

- O cabo de rede deve estar conectado ao computador se você quiser se conectar a uma rede proxy com fio.
- O modem ou roteador sem fio deve ser ligado e colocado perto do computador para facilitar a detecção se você quiser se conectar a uma rede proxy sem fio.

### Sobre esta tarefa

Você só poderá configurar um proxy se for necessário. Para obter detalhes específicos do proxy, entre em contato com o administrador.

### Etapas

1. Clique no ícone de rede no cabeçalho do **SupportAssist OS Recovery** home page e, em seguida, clique em **CHANGE**.

Os **NETWORK** é exibida.

2. Selecionar **Proxy**.
3. Digite detalhes como servidor proxy, número da porta, nome de usuário e senha no **Configurações de proxy**, em seguida, clique em **CONECTAR**.  
A rede de proxy está configurada no SupportAssist OS Recovery e o **Conectado** status é exibido.
4. Clique em **CONCLUÍDO**.

## Verificar hardware

### Pré-requisitos

O computador precisa estar conectado a uma tomada elétrica.

### Sobre esta tarefa

A opção **Fazer varredura do hardware** na página inicial do **SupportAssist OS Recovery** permite executar testes de diagnóstico para detectar problemas de hardware. Ela verifica a bateria, o cabo, o disco rígido, o teclado, as unidades USB, o ventilador e a memória para detectar possíveis problemas.

### Etapas

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Fazer varredura** no bloco **Fazer varredura do hardware**.
2. Clique em **INICIAR VARREDURA**.  
A verificação do hardware é iniciada e o andamento é exibido.
  - Se nenhum problema de hardware for detectado, o status **Tudo parece bem** será exibido.
  - Se um problema de hardware for detectado, uma página com os detalhes do problema detectado será exibida. Clique no link da página para acessar o site de suporte Dell e siga as instruções para enviar um tíquete de problema. Você também pode digitalizar o código QR para solicitar suporte em seu dispositivo móvel.
3. Clique em **CONCLUÍDO**.

## Reparar software


### Pré-requisitos

O computador precisa estar conectado a uma tomada elétrica.

### Sobre esta tarefa

A opção **Reparar software** na página inicial do **SupportAssist OS Recovery** permite diagnosticar e solucionar problemas comuns passíveis de ocorrer antes da inicialização do sistema operacional do computador. Ele verifica e corrige a tabela de partição, os arquivos de inicialização e a integridade do sistema operacional Windows.

### Etapas

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Reparar** no bloco **Reparar software**.  
 **NOTA:** Se a criptografia de software estiver ativada no computador, será solicitado que você desbloqueie o computador antes de iniciar o processo de reparo.

Execute os procedimentos a seguir para desbloquear o computador:

- a. Clique em **AVANÇAR** na página em que são exibidas as instruções para desbloquear o computador. A página de log-in da conta da Microsoft é exibida.
- b. Digite o e-mail ou o número de telefone de log-in da conta da Microsoft e clique em **Avançar**.
- c. Digite a senha da conta da Microsoft e clique em **Entrar**.
- d. Selecione o número de telefone do usuário, digite os quatro últimos dígitos e clique em **Enviar código**. Uma mensagem com o código de verificação é enviada para o número de telefone.
- e. Digite o código de verificação no campo **Código** e clique em **Verificar**. As chaves de recuperação do BitLocker associadas à sua conta são exibidas.
- f. Clique com o botão direito e copie ou anote a chave de recuperação válida para o seu dispositivo e clique em **INSERIR CHAVE**.

- g. Clique com o botão direito e cole ou digite a chave de recuperação no campo **Inserir chave de recuperação do BitLocker**; em seguida, clique em **DESBLOQUEAR**.

O computador é desbloqueado.

## 2. Clique em **INICIAR REPARO**.

O processo de reparo é iniciado e o andamento do reparo é exibido.

- Se o problema tiver sido corrigido com sucesso, o status **Tudo voltou ao normal** será exibido. Clique em **CONCLUÍDO**.
- Se o problema não puder ser corrigido ou se o reparo não for bem-sucedido, uma mensagem de erro será exibida. Clique em **REDEFINIR OPÇÕES** para redefinir o sistema operacional do seu computador. Consulte [Redefinir o computador](#).

# Fazer backup de arquivos

## Pré-requisitos


- O computador precisa estar conectado a uma tomada elétrica.
- Você precisa ter um dispositivo de armazenamento externo, como um cartão SD, unidade USB ou disco rígido USB para fazer o backup dos arquivos.

## Sobre esta tarefa

Você pode fazer backup dos arquivos pessoais antes de redefinir o sistema operacional do computador. Se o computador não conseguir iniciar o sistema operacional, o ambiente do SupportAssist OS Recovery será iniciado automaticamente. Se quiser iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery, consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).

## Etapas

### 1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Iniciar** no bloco **Fazer backup de arquivos/clonagem de disco**.

 **NOTA:** Se a criptografia de software estiver ativada no computador, será solicitado que você desbloqueie o computador antes de iniciar o backup dos arquivos no computador.

Execute os procedimentos a seguir para desbloquear o computador:


- a. Clique em **AVANÇAR** na página em que são exibidas as instruções para desbloquear o computador. A página de log-in da conta da Microsoft é exibida.
- b. Digite o e-mail ou o número de telefone de log-in da conta da Microsoft e clique em **Avançar**.
- c. Digite a senha da conta da Microsoft e clique em **Entrar**.
- d. Selecione o número de telefone do usuário, digite os quatro últimos dígitos e clique em **Enviar código**. Uma mensagem com o código de verificação é enviada para o número de telefone.
- e. Digite o código de verificação no campo **Código** e clique em **Verificar**. As chaves de recuperação do BitLocker associadas à sua conta são exibidas.
- f. Clique com o botão direito e copie ou anote a chave de recuperação válida para o seu dispositivo e clique em **INSERIR CHAVE**.
- g. Clique com o botão direito e cole ou digite a chave de recuperação no campo **Inserir chave de recuperação do BitLocker**; em seguida, clique em **DESBLOQUEAR**.

O computador é desbloqueado.

### 2. Selecione **Fazer backup de arquivos** e clique em **Avançar**.

### 3. Clique em **INICIAR BACKUP**.

Arquivos e pastas em seu computador são analisados e a contagem e o tamanho dos arquivos das bibliotecas padrão do Windows são exibidos.

 **NOTA:** A contagem e o tamanho exibidos sobre os arquivos podem ser maiores do que os de sua conta de usuário. O fato ocorre porque as bibliotecas do Windows têm arquivos de todas as contas de usuário no computador.

### 4. Execute uma das seguintes etapas:

- Selecione as pastas para o backup e clique em **AVANÇAR**.
- Para incluir ou excluir arquivos e pastas específicos para o backup, clique no link **Configurações avançadas**. A página **Configurações avançadas** será exibida.
  - a. Para incluir arquivos ou pastas para o backup, marque a caixa de seleção ao lado dos arquivos ou pastas. Para excluir arquivos ou pastas do backup, desmarque a caixa de seleção ao lado dos arquivos ou pastas.
  - b. Clique em **AVANÇAR**.

O espaço livre necessário para fazer o backup dos arquivos selecionados é exibido. Será solicitado que você conecte ou insira um dispositivo de armazenamento em seu computador.

5. Conecte um dispositivo de armazenamento externo, como um cartão SD, uma unidade USB ou um disco rígido USB. O espaço livre disponível no dispositivo de armazenamento e o espaço necessário para fazer o backup dos arquivos selecionados são exibidos.
  - NOTA:** Se o espaço livre disponível no dispositivo de armazenamento for menor do que o necessário, uma mensagem de erro é exibida. Conecte um dispositivo de armazenamento com mais espaço de armazenamento.
  - NOTA:** Se você conectar um dispositivo de armazenamento somente leitura, uma mensagem de erro será exibida. Conecte um dispositivo de armazenamento com acesso de leitura/gravação.
6. Clique em **AVANÇAR**.

Se você conectar vários dispositivos de armazenamento, selecione o dispositivo em que deseja fazer backup dos arquivos e clique em **AVANÇAR**.

## Resultados

O processo de backup é iniciado e pode levar alguns minutos para ser concluído. Quando o processo de backup for concluído, uma mensagem será exibida com a lista de arquivos salvos em backup. No dispositivo de armazenamento externo, a pasta **SupportAssist\_Backups** é criada. Dentro desta pasta, há uma pasta criada com a data e a hora do backup no nome da pasta, por exemplo, **Ano-Mês-Dia\_Hora.Minuto.Segundo**. Essa pasta contém todos os arquivos de backup.

Depois de fazer backup dos arquivos, você poderá redefinir o sistema operacional em seu computador. Para ver as etapas necessárias para redefinir o computador, consulte [Redefinir o computador](#).

Para ver as etapas necessárias para restaurar os dados após a redefinição do computador, consulte o arquivo **readme.html** disponível na pasta **SupportAssist\_Backups** ou consulte [Restaurar dados após a restauração do computador para o estado de fábrica](#).

**NOTA:** Se determinados arquivos não puderem ser copiados durante o processo de backup, uma mensagem de erro será exibida com a lista de arquivos que não foram copiados.

# Clonar um disco rígido

## Pré-requisitos

- O computador precisa estar conectado a uma tomada elétrica.
- Você precisa ter um disco rígido pré-instalado ou um dispositivo USB conectado ao computador.

## Sobre esta tarefa

O SupportAssist permite substituir o disco rígido primário do computador por uma cópia do estado atual do disco por meio da criação de um disco de origem. Essa cópia inclui os arquivos, o sistema operacional, as configurações de aplicativos e as configurações do Windows.

**NOTA:** O processo de clonagem exclui todos os dados do sistema e arquivos pessoais da unidade de destino.

**NOTA:** O SupportAssist suspende temporariamente a criptografia do BitLocker em seu computador até que a clonagem de disco seja concluída.

## Etapas

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Iniciar** no bloco **Fazer backup de arquivos/clonagem de disco**.
2. Selecione **Clonagem de disco** e clique em **Avançar**.

A página **Para onde você fará a clonagem?** é exibida.
3. Selecione uma das seguintes opções:
  - **Disco rígido que já está instalado** — o SupportAssist seleciona automaticamente o disco rígido em que o sistema operacional está sendo executado como a origem da clonagem e exibe a lista de discos rígidos disponíveis no computador que podem ser usados como o disco rígido de destino.
  - **Disco rígido em um compartimento USB** — o SupportAssist detecta automaticamente o disco rígido em que o sistema operacional está sendo executado como a origem da clonagem e exibe a lista de dispositivos USB conectados ao computador que podem ser usados como o disco rígido de destino.

Um compartimento USB é um dispositivo no qual um disco rígido é conectado ao computador usando dispositivos externos, como pen drives, cabos adaptadores de disco rígido USB, dock stations de disco rígido e assim por diante. Você pode conectar esses dispositivos ao computador usando as portas USB.

- **Dispositivo de armazenamento USB** — o SupportAssist detecta automaticamente o disco rígido em que o sistema operacional está sendo executado como a origem da clonagem e exibe a lista de dispositivos USB conectados ao computador que podem ser usados como o disco rígido de destino.

Um dispositivo de armazenamento USB é um disco externo vendido comercialmente como um disco rígido instalado dentro de um compartimento. Esses dispositivos costumam ser conhecidos como disco rígido USB externo e podem ser conectados ao computador por meio de portas USB.

4. Selecione o disco rígido de destino ou um dispositivo USB conectado e clique em **Avançar**.
5. Verifique a origem da clonagem e o dispositivo de destino e clique em **Avançar**.  
A clonagem do disco está em andamento. Após a conclusão da clonagem, desligue o computador para instalar o disco recém-clonado no slot do disco rígido primário.

**NOTA:** Se o computador desligar durante a clonagem, será preciso reiniciar o processo.

6. Clique em **Continuar** para desligar o computador e instalar.
7. Instale o novo disco rígido no slot do disco rígido primário do computador e inicialize o computador.

**NOTA:** Você precisa inicializar no computador após a instalação. Se você não fizer isso, o computador inicializará no disco atual e o disco clonado ficará fora de sincronia.

O computador será inicializado e a página **Continuar processo de clonagem** será exibida.

8. Clique em **Continuar** para concluir o processo de clonagem e reiniciar o computador.  
Se estiver usando um dispositivo USB como dispositivo de destino, será necessário desconectar o dispositivo USB antes de iniciar a conclusão do processo de clonagem.

## Resultados

O disco foi clonado com sucesso e o computador é reiniciado para inicializar o sistema operacional.

# Redefinir o computador

Se não for possível reparar o computador com as opções **Reparo do sistema** ou **Reparar software** no ambiente do SupportAssist OS Recovery, você poderá redefinir o sistema operacional do computador. Você pode redefinir o sistema operacional para o estado de fábrica ou instalar a versão mais recente do sistema operacional.

Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Iniciar redefinição** no bloco **Redefinir**. Dependendo do estado do computador, as seguintes opções podem estar disponíveis:

- **Redefinir para configurações de fábrica** — faça o download e instale o sistema operacional e outros softwares que serão redefinidos para o estado em que se encontravam quando o computador foi enviado da fábrica da Dell.
- **Redefinir e atualizar** — faça download e instale o sistema operacional mais recente em seu computador com os drivers e aplicativos essenciais.

**⚠ CUIDADO:** O processo de redefinição exclui permanentemente todos os dados do disco rígido e desinstala todos os programas ou drivers que foram instalados no computador. É recomendável que você faça o backup dos dados antes de executar uma redefinição do sistema. Redefina o computador usando o Dell SupportAssist OS Recovery somente se você não conseguir resolver problemas do sistema operacional usando a Restauração do sistema do Windows.

**NOTA:** Se não for possível reparar o computador ou o SupportAssist OS Recovery não conseguir detectar o sistema operacional instalado de fábrica no seu computador, apenas a opção **Redefinir e atualizar** será exibida.

**NOTA:** O recurso para redefinir o computador usando a opção **Redefinir e atualizar** é compatível apenas com alguns modelos de sistema Dell. Para obter a lista de modelos de sistema em que esse recurso é compatível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

**NOTA:** A redefinição do computador usando a opção **Redefinir para configurações de fábrica** pode exigir que você informe as chaves de licença ou produto do software, como ocorre com o Microsoft Office 365 e outros softwares licenciados.

Para restaurar o computador ao estado de fábrica, consulte [Restaurar o computador para o estado de fábrica](#).

Para redefinir o computador com a criação de uma chave USB usando a ferramenta Dell OS Recovery, consulte [Como redefinir e atualizar o computador usando a ferramenta Dell OS Recovery](#).

## Restaurar o computador para o estado de fábrica

### Pré-requisitos

O computador precisa estar conectado a uma tomada elétrica.

### Sobre esta tarefa

Você pode usar a opção **Restaurar para as configurações de fábrica** a fim de restaurar o sistema operacional e os aplicativos padrão para o estado em que estavam quando seu computador foi enviado da fábrica da Dell.

### Etapas

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **INICIAR RESTAURAÇÃO**, no bloco **RESTAURAR**.  
As opções de restauração do sistema serão exibidas.
2. Selecione **Restaurar para as configurações de fábrica** e, em seguida, clique em **AVANÇAR**.  
A opção para fazer o backup dos seus arquivos é exibida.
  - Para fazer backup de seus arquivos, selecione **Sim, fazer backup de meus arquivos**, clique em **AVANÇAR** e siga as instruções na seção [Fazer backup de arquivos](#) para fazer backup dos arquivos necessários.
  - Se você já tiver criado um backup dos arquivos ou se não quiser fazer backup deles, selecione **Não, não fazer backup de meus arquivos** e clique em **AVANÇAR**.
3. Leia a mensagem de aviso exibida e clique em **SIM, CONTINUAR**.
4. Na página **Confirmar a restauração**, execute estas etapas:
  - a. Opcionalmente, na lista **Selecionar motivo**, selecione um motivo para restaurar o seu computador.
  - b. Marque a caixa de seleção **Estou ciente de que a restauração excluirá todos os dados do sistema e os meus arquivos pessoais**. Em seguida, clique em **AVANÇAR**.

O processo de restauração para o estado de fábrica iniciará e poderá levar alguns minutos para ser concluído.
5. Depois que o processo for concluído, clique em **REINICIAR** para reiniciar o computador.

### Próximas etapas

Reinstale todos os aplicativos (incluindo aplicativos de terceiros) que originalmente não estavam instalados em seu computador. Você poderá restaurar seus arquivos após a restauração do computador para o estado de fábrica. Consulte [Restaurar dados após a restauração do computador para o estado de fábrica](#).

## Restaurar dados após a restauração do computador para o estado de fábrica

### Pré-requisitos

- O computador precisa estar conectado a uma tomada elétrica.
- Você precisa ter à mão o dispositivo de armazenamento externo no qual fez backup dos dados.
- Você deve ser capaz de fazer login no sistema operacional.

### Sobre esta tarefa

Depois de restaurar o sistema operacional em seu computador, siga as próximas etapas para restaurar os dados:

**NOTA:** As instruções a seguir serão aplicáveis se você quiser restaurar os dados depois de restaurar o computador para o estado de fábrica. Se você optou por restaurar o computador com a opção **Restaurar e atualizar**, será possível restaurar os arquivos usando o SupportAssist Recovery Assistant. Consulte [Restaurar dados utilizando o SupportAssist Recovery Assistant](#).

### Etapas

1. Conecte o dispositivo de armazenamento externo no qual você criou um backup de seus arquivos.
2. Na pasta **SupportAssist\_Backups** no dispositivo de armazenamento externo, clique duas vezes no arquivo **File\_Restore.exe**.  
O aplicativo de restauração é exibido.
3. Clique em **Procurar** ao lado de **Selecionar arquivo**.
4. Vá até a pasta do dispositivo de armazenamento externo e selecione o arquivo **archive.zip**.

O conteúdo do arquivo **archive.zip** é exibido.

5. Dependendo da sua necessidade, faça um dos seguinte procedimentos:
  - Para restaurar todos os arquivos, clique em **Selecionar Tudo**.
  - Para restaurar arquivos específicos, role pela lista de arquivos e selecione os arquivos que deseja restaurar.
6. Clique em **Procurar** ao lado de **Selecionar destino**.
7. Vá até a pasta na unidade local onde você deseja salvar os arquivos e clique em **Extrair**.  
O processo de restauração de dados é iniciado e pode levar alguns minutos para ser concluído.
8. Clique em **Fechar**.

# Como redefinir e atualizar o computador usando a ferramenta Dell OS Recovery

Você pode redefinir o computador e atualizar o sistema operacional do computador para a versão mais recente disponível usando a opção **Redefinir e atualizar**. Isso atualiza o sistema operacional para uma versão mais atual do que o sistema operacional instalado na fábrica Dell. Essa opção deve ser usada somente se não for possível reparar o computador ou se o SupportAssist OS Recovery não conseguir detectar a imagem de fábrica no computador.

**NOTA:** O recurso para redefinir o computador usando a opção **Redefinir e atualizar** é compatível apenas com alguns modelos de sistema Dell. Para obter a lista de modelos de sistema em que esse recurso é compatível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

Antes de redefinir o computador usando a opção **Redefinir e atualizar**, você precisa:

1. Fazer download e instalar a ferramenta Dell OS Recovery. Consulte [Faça o download e instale a Dell OS Recovery Tool](#).
2. Criar uma chave USB do SupportAssist OS Recovery. Consulte [Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery](#).

## Tópicos:

- [Faça o download e instale a Dell OS Recovery Tool](#)
- [Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Restaurar o computador e atualizar o sistema operacional](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

## Faça o download e instale a Dell OS Recovery Tool

### Pré-requisitos

Seu computador deve ter uma conexão ativa com a Internet.

### Sobre esta tarefa

Você pode fazer download e instalar a Dell OS Recovery Tool a partir do site de suporte Dell.

**NOTA:** O download e a instalação da ferramenta Dell OS Recovery são necessários para restaurar o computador usando a opção **Restaurar e atualizar**. É recomendável usar a opção **Restaurar e atualizar** para restaurar o computador somente se este estiver totalmente irreparável e se a ferramenta SupportAssist OS Recovery não conseguir detectar o sistema operacional instalado de fábrica em seu computador.

### Etapas

1. Vá até <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Clique em **Fazer Download da OS Recovery Tool**.  
O download do pacote de instalação da Dell OS Recovery Tool é realizado.
3. Clique duas vezes no pacote de instalação do Dell OS Recovery e siga as instruções para instalar a ferramenta.

### Próximas etapas

Depois de concluir a instalação, crie a chave USB do SupportAssist OS Recovery. Consulte [Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery](#).

# Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery


## Pré-requisitos

- A ferramenta Dell OS Recovery deve estar instalada em seu computador. Consulte [Baixar e instalar o OS Recovery Tool da Dell](#).
- Seu computador deve ter uma conexão ativa com a Internet.
- Você deve ter um dispositivo de armazenamento USB com, pelo menos, 16 GB de espaço livre.

 **CUIDADO:** Os dados no dispositivo de armazenamento USB são formatados e apagados quando a chave do SupportAssist OS Recovery é criada.

## Etapas

1. Conecte o dispositivo de armazenamento USB ao computador em que a ferramenta Dell OS Recovery está instalada.
2. Inicie a **ferramenta Dell OS Recovery** e clique em **Introdução**.
3. Clique em **Avançar**.  
A página **Iniciar recuperação** é exibida.
4. Dependendo do computador para o qual você deseja restaurar e atualizar o sistema operacional, selecione uma das seguintes opções:
  - **Este computador** – selecione esta opção para restaurar e atualizar o sistema operacional do computador no qual você instalou a ferramenta Dell OS Recovery.
  - **Outro computador** – selecione esta opção para restaurar e atualizar o sistema operacional de um computador diferente.
5. Se você selecionou **Outro computador**, digite a etiqueta de serviço do outro computador.
6. Clique em **Avançar**.  
A página **Sistema operacional** é exibida com opções para download:
  - Uma ou mais imagens do sistema operacional Windows que estão disponíveis para o computador cuja etiqueta de serviço foi digitada
  - Ferramenta SupportAssist OS Recovery

 **NOTA:** Se o SupportAssist OS Recovery não estiver disponível para sua etiqueta de serviço, somente serão exibidos os links para download da imagem do sistema operacional Windows.
7. Clique em **Download** para fazer o download da ferramenta SupportAssist OS Recovery.  
O download da ferramenta SupportAssist OS Recovery será realizado.
8. Clique em **Download** para a versão da imagem do sistema operacional Windows que você deseja baixar.  
A imagem do sistema operacional Windows é baixada.
9. Clique em **Avançar**.  
A página **Unidade USB** é exibida.
10. Na lista **Unidade USB**, selecione a unidade USB adequada e, em seguida, clique em **Gravar SO**.  
A chave USB do SupportAssist OS Recovery é criada.


## Próximas etapas

Depois de criar uma chave USB do SupportAssist OS Recovery, você poderá restaurar e atualizar o sistema operacional de seu computador. Consulte [Restaurar o computador e atualizar o sistema operacional](#).

# Restaurar o computador e atualizar o sistema operacional

## Pré-requisitos

- O computador precisa estar conectado a uma tomada elétrica.
- Seu computador deve ter uma conexão ativa com a Internet.
- Você precisa ter criado uma chave USB do SupportAssist OS Recovery. Consulte [Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery](#).

 **NOTA:** O recurso para restaurar o computador usando a opção **Restaurar e atualizar** é compatível apenas com alguns modelos do sistema Dell. Para obter a lista de modelos de sistemas com os quais esse recurso é compatível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

## Etapas

1. Conecte a chave USB do SupportAssist OS Recovery ao computador onde você deseja restaurar e atualizar o sistema operacional.
2. Ligue (ou reinicialize) o computador.
3. Pressione F12 para acessar o menu de inicialização única.

**i** **NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o computador e tente novamente.

As opções de inicialização disponíveis serão exibidas.

4. Use as teclas de seta para ir para o menu **Inicialização**.
5. Selecione a unidade USB na qual você criou a chave USB do SupportAssist OS Recovery. O computador é inicializado na unidade USB, e a página inicial do **SupportAssist OS Recovery** é exibida.
6. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **INICIAR RESTAURAÇÃO**, no bloco **RESTAURAR**. As opções de restauração do sistema serão exibidas.

**i** **NOTA:**

- Se o SupportAssist OS Recovery detectar o sistema operacional instalado de fábrica, as opções **Restaurar para o estado de fábrica** e **Restaurar e atualizar** estarão ativadas.
- Se o SupportAssist OS Recovery não conseguir detectar o sistema operacional instalado de fábrica, somente a opção **Restaurar e atualizar** estará ativada.

7. Selecione **Restaurar e atualizar** e, em seguida, clique em **AVANÇAR**.

A opção para transferir dados e configurações é exibida.

- Para transferir dados e configurações para o novo sistema operacional do computador, selecione **Sim, conceder acesso e transferir dados e configurações**. Selecione **Aceito os Termos de Licença de Software da Microsoft e o Acordo de Licença de Usuário Final da Dell**. Em seguida, clique em **AVANÇAR**.
- Caso não queira transferir as configurações e os dados, selecione **Não transferir meus dados** e clique em **AVANÇAR**. Se você selecionar esta opção, ignore a etapa 8.

8. Se você selecionar a opção para transferir dados e configurações, será exibida uma opção para selecionar as contas de usuário:

- a. Na lista de contas de usuário, selecione as contas das quais você deseja transferir dados e configurações.
- b. Para definir a mesma senha para todas as contas, selecione a opção **Definir uma única senha para todas as contas** e digite uma senha.
- c. Para definir senhas diferentes para todas as contas, desmarque a opção **Definir uma única senha para todas as contas** e insira uma senha para cada conta.

**i** **NOTA:** Para contas de usuário da Microsoft, nenhuma senha é necessária. Após o processo de redefinição, você poderá fazer login com a senha de sua conta da Microsoft. A opção de configuração de senha está disponível somente para as contas de usuário locais. Se a etapa de configuração de senha for ignorada, você terá a opção de criar uma nova senha após a conclusão do processo de redefinição.

- d. Por padrão, todas as configurações e todos os dados das contas selecionadas que estão presentes na unidade principal do computador serão transferidos. Se você deseja ignorar a transferência de algum arquivo ou alguma configuração, clique no link **Opções avançadas de transferência** para personalizar.

**i** **NOTA:** Durante esse processo, não será possível transferir os dados que estiverem fora da unidade principal do computador. Se você tiver várias unidades no computador e quiser fazer um backup dos dados contidos nessas unidades, faça isso separadamente usando um dispositivo de armazenamento externo. Siga as instruções na seção [Fazer backup de arquivos](#) para fazer backup dos dados necessários.

- e. Na seção **Opções de transferência**, expanda o nome da unidade principal e analise a lista de arquivos e configurações selecionados para transferência. Por padrão, tudo o que estiver contido na unidade principal será selecionado. Desmarque a caixa de seleção dos arquivos ou das configurações de que você não deseja fazer backup e clique em **SALVAR**.

- f. Clique em **AVANÇAR**.

O processo de backup de dados e configurações iniciará e poderá levar vários minutos para ser concluído, dependendo do tamanho dos dados. Em alguns casos, quando houver pouco espaço no disco rígido, insira uma unidade externa quando solicitado para que seja possível concluir o processo de backup. Após a conclusão do processo de backup, será exibida uma mensagem. Clique no link **Visualizar lista de arquivos de backup** para analisar a lista de arquivos dos quais foi realizado o backup.

- g. Clique em **CONTINUAR** e ignore a etapa 9.

9. Se você optou por não transferir dados e configurações, leia a mensagem de advertência exibida e clique em **SIM, CONTINUAR**.

10. Na página **Confirmar a restauração**, execute estas etapas:

- a. Opcionalmente, na lista **Selecionar motivo**, selecione um motivo para restaurar o seu computador.

- b. Selecione **Estou ciente de que a restauração excluirá todos os dados do sistema e os meus arquivos pessoais** ou **Estou ciente de que a restauração excluirá todos os dados do sistema e os arquivos pessoais das contas não selecionadas do meu disco rígido** e, em seguida, clique em **AVANÇAR**.

O processo de restauração e atualização será iniciado e poderá levar alguns minutos para ser concluído. Após a conclusão do processo, o **Guia do processo de recuperação** será exibido, e será solicitado que você desconecte a unidade USB e reinicie o computador.

11. Remova a unidade USB do computador e clique em **REINICIAR**.  
O computador reiniciará.

### Próximas etapas

Ao reiniciar o computador após a restauração e atualização, o computador será reinicializado para concluir a instalação de software.

O SupportAssist OS Recovery instalará drivers e aplicativos necessários. Ele também instalará o SupportAssist Recovery Assistant para ajudar a restaurar dados após a restauração do sistema operacional.

Depois que o SupportAssist OS Recovery instalar os aplicativos necessários, o computador reinicializará, e a tela da Cortana será exibida. Em seguida, você poderá concluir o procedimento de configuração normal.

Ao concluir a instalação do sistema, o **SupportAssist Recovery Assistant** será iniciado, o que ajuda você a instalar todas as atualizações necessárias do sistema e a restaurar os dados das unidades externas. Para obter mais informações, consulte [SupportAssist Recovery Assistant](#).

O **SupportAssist Recovery Assistant** também pode ajudar a definir algumas configurações adicionais do Windows, como a solução de armazenamento em nuvem da Microsoft, o acesso instantâneo com impressão digital, reconhecimento facial ou um PIN seguro e assim por diante.

## SupportAssist Recovery Assistant

**NOTA:** O SupportAssist Recovery Assistant está disponível apenas em determinados modelos de sistema Dell. Para obter a lista de sistemas em que o SupportAssist Recovery Assistant está disponível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

O SupportAssist Recovery Assistant iniciará automaticamente quando você reiniciar o computador, logo depois de restaurá-lo usando a opção **Restaurar e atualizar**. O SupportAssist Recovery Assistant ajuda você a:

- Fazer download de atualizações do sistema operacional Windows disponíveis para seu computador e instalá-las.
- Instalar as atualizações disponíveis para o software fornecido com o computador.
- Visualizar os aplicativos e recursos disponíveis em seu computador.
- Restaurar arquivos e configurações de sistema de um backup.

Quando o SupportAssist Recovery Assistant iniciar, clique em **Abrir** e siga as instruções para iniciar o Windows Update e o Dell Update. Se algumas atualizações do BIOS ou do firmware precisarem que o computador seja reiniciado, a opção **Reiniciar agora** é exibida.

**NOTA:** O SupportAssist Recovery Assistant instala somente os drivers essenciais para que seu computador funcione de modo eficiente. Se você quiser instalar drivers adicionais, por exemplo, um driver de placa gráfica avançado, será necessário instalá-los separadamente.

**NOTA:** O SupportAssist Recovery é compatível com o download simultâneo de vários arquivos, mas não exibe informações sobre o andamento do download.

Para restaurar dados usando o SupportAssist Recovery Assistant, consulte [Restaurar dados utilizando o SupportAssist Recovery Assistant](#).

## Restaurar dados utilizando o SupportAssist Recovery Assistant

### Pré-requisitos

- O computador precisa estar conectado a uma tomada elétrica.
- Você deve ter um backup dos seus dados em um dispositivo de armazenamento externo caso o backup dos seus arquivos não tenha sido feito no disco rígido local do computador.
- Você deverá reiniciar o computador depois de restaurá-lo usando a opção **Restaurar e atualizar**. Além disso, o SupportAssist Recovery Assistant deverá ter concluído a atualização dos drivers da Dell e outras atualizações de software.

 **NOTA:** A restauração de dados utilizando o SupportAssist Recovery Assistant é aceita apenas em alguns modelos de sistema Dell. Para obter a lista de modelos de sistemas em que esse recurso está disponível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

### Sobre esta tarefa

Se você restaurou o computador com a opção **Restaurar e atualizar**, será possível restaurar os dados do dispositivo de armazenamento externo usando o SupportAssist Recovery Assistant.

### Etapas

1. Clique em **Restaurar** ou em **Recuperar mais arquivos** no SupportAssist Recovery Assistant. A página **Restaurar dados** é exibida.
2. Se você tiver feito backup dos dados em um dispositivo de armazenamento externo, conecte-o ao computador e siga as etapas restantes desta seção. Se o backup dos dados foi feito no disco rígido local do computador, ignore as etapas 3, 4 e 5.
3. Clique em **Procurar** ao lado de **Selecionar arquivo**.
4. Vá até a pasta do dispositivo externo na qual foi realizado o backup dos arquivos e das pastas, selecione essa pasta e clique em **OK**. O conteúdo da pasta selecionada é exibido.
5. Dependendo da sua necessidade, faça um dos seguinte procedimentos:
  - Para restaurar todos os arquivos, clique em **Selecionar Tudo**.
  - Para restaurar arquivos específicos, role pela lista de arquivos e selecione os arquivos que deseja restaurar.
6. Clique em **Procurar** ao lado de **Selecionar destino**.
7. Vá até a pasta na unidade local onde você deseja salvar os arquivos, selecione essa pasta e clique em **OK**.
8. Clique em **Extrair**.  
O processo de restauração de dados é iniciado e pode levar alguns minutos para ser concluído.
9. Clique em **Concluído** para retornar à página inicial do **SupportAssist Recovery Assistant** após a conclusão do processo de restauração.

# Configurar o SupportAssist OS Recovery

O SupportAssist OS Recovery inicia automaticamente quando o computador falha ao inicializar no sistema operacional, mesmo após tentativas repetidas. Dependendo de sua preferência, é possível realizar estas configurações no SupportAssist OS Recovery:

- Ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery.
- Configurar o limite de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery.


## Tópicos:

- [Ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configurar o limite de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Enviar feedback à Dell](#)



## Ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery

### Sobre esta tarefa

Por padrão, o início automático do SupportAssist OS Recovery é ativado. Se necessário, você pode desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery.

 **NOTA:** É recomendável que você não desative o início automático do SupportAssist OS Recovery para que receba assistência durante falhas do sistema operacional.

### Etapas

1. Ligue (ou reinicialize) o computador.
2. Pressione F2 para entrar na **Configuração do sistema**.  
 **NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o computador e tente novamente.
3. No painel esquerdo, expanda **Resolução do Sistema SupportAssist** e selecione **SupportAssist OS Recovery**.
4. No painel direito, marque ou desmarque a caixa de seleção **SupportAssist OS Recovery** para ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery.
5. Pressione **F10** para salvar as alterações e sair.  
 **NOTA:** As opções do BIOS podem variar um pouco de acordo com o modelo do sistema.

Também é possível iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery. Consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).

## Configurar o limite de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery


### Sobre esta tarefa

Por padrão, o computador inicia o SupportAssist OS Recovery automaticamente se ele não conseguir inicializar o sistema operacional em duas tentativas consecutivas. Se necessário, você pode configurar o limite de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery.

### Etapas

1. Ligue (ou reinicialize) o computador.

2. Pressione F2 para entrar na **Configuração do sistema**.

 **NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o computador e tente novamente.

3. No painel esquerdo, expanda **Resolução do Sistema SupportAssist** e selecione **Limite de Recuperação Automática de SO**.
4. No painel direito, selecione uma das seguintes opções:
  - **DESLIGADO** – desativa o início automático do SupportAssist System Resolution e do SupportAssist OS Recovery
  - **1** – inicia automaticamente o SupportAssist OS Recovery após uma única falha
  - **2** – inicia automaticamente o SupportAssist OS Recovery após duas falhas
  - **3** – inicia automaticamente o SupportAssist OS Recovery após três ou mais falhas
5. Pressione **F10** para salvar as alterações e sair.

## Resultados


O limite de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery será definido. Com base na opção selecionada, o SupportAssist OS Recovery iniciará automaticamente se o computador não inicializar no sistema operacional. Se você selecionou **DESLIGADO**, o SupportAssist OS Recovery não iniciará automaticamente. Nesses casos, você poderá iniciá-lo manualmente. Consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).

## Enviar feedback à Dell

A opção **FORNECER FEEDBACK** permite que você forneça um feedback para a Dell sobre o ambiente do SupportAssist OS Recovery. Seus feedbacks serão mantidos em sigilo e ajudarão a Dell a aprimorar seus produtos. Você pode fornecer feedbacks à Dell depois de executar uma atividade no ambiente do SupportAssist OS Recovery.

### Pré-requisitos

É necessário configurar os parâmetros da Internet no ambiente do SupportAssist OS Recovery. Para obter instruções sobre como configurar os parâmetros da Internet, consulte [Configurar parâmetros da Internet](#).

 **NOTA:** A opção **FORNECER FEEDBACK** não envia seu feedback para um agente do Suporte técnico da Dell. Para problemas que exigem assistência imediata a hardware e software, entre em contato com o Suporte técnico da Dell.

### Etapas

1. Clique na opção **FORNECER FEEDBACK**, exibida na ferramenta Dell SupportAssist OS Recovery, depois de concluir uma atividade. Uma página de feedback com três perguntas será exibida.
2. Na primeira pergunta, na lista **Sugestões**, selecione a categoria do feedback adicional que você deseja fornecer e digite sua opinião no campo correspondente.
3. Na segunda e terceira perguntas, selecione a opção mais apropriada.
4. Clique em **ENVIAR**.

# Visão geral do BIOSConnect

O BIOSConnect é a estrutura de pré-inicialização para que o PC seja conectado à Dell Technologies pela Internet.

Se o sistema não conseguir inicializar o sistema operacional após repetidas tentativas, o BIOSConnect fará download do SupportAssist OS Recovery e iniciará a recuperação do sistema operacional.

O BIOSConnect pode estar disponível em seu PC em uma das configurações a seguir:

- BIOSConnect conectado — na qual a maioria dos componentes de software do BIOSConnect reside na partição de serviço do disco rígido. A formatação do disco rígido resulta na perda de recursos do BIOSConnect.
- BIOSConnect híbrido — na qual a maioria dos componentes de software do BIOSConnect, exceto a pilha de drivers sem fio, reside no firmware. A formatação do disco rígido afeta os recursos do BIOSConnect. O BIOSConnect poderá iniciar o SupportAssist OS Recovery apenas se o seu PC estiver conectado à Internet por meio de uma conexão via Internet a cabo.
- BIOSConnect incorporado — na qual todos os componentes de software do BIOSConnect, inclusive a pilha de drivers sem fio compatíveis, residem no firmware. A perda ou o dano da partição do disco rígido não afeta os recursos sem fio do BIOSConnect.

**NOTA:** O BIOSConnect está disponível apenas em determinados modelos de sistema Dell. A configuração do BIOSConnect compatível com seu PC depende do modelo do PC e da versão do SupportAssist OS Recovery instalada. Para obter a lista de modelos de sistema em que o BIOSConnect é compatível, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

Dependendo do tipo de conectividade com a internet disponível, as seguintes ações podem ocorrer:

- Conexão via internet a cabo — o download da imagem do SupportAssist OS Recovery é iniciado automaticamente.
- Conexão via internet sem fio — o BIOSConnect faz a varredura das redes sem fio e exibe a lista de redes sem fio disponíveis. Você também pode se conectar a redes sem fio ocultas. Depois que a conexão for estabelecida, o download da imagem do SupportAssist OS Recovery será iniciado automaticamente.

## Tópicos:

- [Iniciar o SupportAssist OS Recovery usando o BIOSConnect](#)
- [Conecte-se a redes wireless](#)
- [Ativar ou desativar o BIOSConnect](#)
- [Códigos de erros do BIOSConnect](#)

## Iniciar o SupportAssist OS Recovery usando o BIOSConnect

### Pré-requisitos

- O PC precisa estar conectado a uma tomada elétrica.
- O PC precisa estar conectado à Internet.

### Sobre esta tarefa

Se o sistema não conseguir inicializar o sistema operacional, o BIOSConnect fará download do SupportAssist OS Recovery da Dell Technologies para recuperar o sistema operacional.

### Etapas

1. Ligue ou reinicie o PC.
2. Aperte F12 para acessar o menu de inicialização única.

**NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o PC e tente novamente.

As opções de inicialização disponíveis serão exibidas.

3. Selecione a opção **SupportAssist OS Recovery** no menu de inicialização e pressione Enter. A página **Download da imagem do SupportAssist OS Recovery** será exibida.
4. Conecte-se a alguma rede com fio ou sem fio disponível. Para obter instruções sobre como se conectar a redes sem fio, consulte [Conecte-se a redes wireless](#).
5. Clique em **Iniciar recuperação**. O download é iniciado e pode levar alguns minutos para ser concluído.

## Resultados

Quando o download estiver concluído, a página inicial do **SupportAssist OS Recovery** será exibida. Consulte [Usar o SupportAssist OS Recovery](#).

Quando a interface do usuário do SupportAssist OS Recovery for exibida pela primeira vez, clique em **APROVAR** para aceitar a política de privacidade. Uma opção de orientação passo a passo também é exibida. Clique em **INICIAR PASSO A PASSO** para saber mais sobre as várias opções disponíveis na ferramenta ou clique em **IGNORAR** para ignorar o processo de orientação passo a passo.

# Conecte-se a redes wireless

## Pré-requisitos

O modem ou roteador sem fio deve ser ligado e colocado próximo ao computador para facilitar a detecção.

## Etapas


1. Na lista de redes wireless disponíveis, selecione uma rede wireless. Se você quiser se conectar a uma rede wireless oculta que não esteja na lista, clique em **Adicionar Wi-Fi**.
2. Dependendo do tipo de rede wireless, execute uma das seguintes etapas:
  - Para uma rede wireless segura, digite a senha e clique em **Conectar**.
  - Para uma rede wireless não segura, clique em **Conectar**.
  - Para uma rede wireless oculta, digite o nome da rede ou SSID, selecione um método de autenticação, insira a senha e clique em **Conectar**.

# Ativar ou desativar o BIOSConnect

## Sobre esta tarefa


Por padrão, o BIOSConnect está ativado no computador. Se necessário, você pode desativar o BIOSConnect com base em sua preferência.

## Etapas

1. Ligue (ou reinicialize) o computador.
2. Pressione F2 para entrar na **Configuração do sistema**.  
 **NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o computador e tente novamente.
3. No painel esquerdo, clique em **SupportAssist**.
4. No painel direito, clique em **BIOSConnect**.
5. Marque ou desmarque a caixa de seleção **Ativar BIOSConnect** para ativar ou desativar o BIOSConnect.
6. Pressione **F10** para salvar as alterações e sair.

# Códigos de erros do BIOSConnect

A tabela a seguir lista os erros que podem ocorrer ao usar o BIOSConnect:

Mensagem de erro	Solução temporária
Falha de download do BIOSConnect	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Certifique-se de que a intensidade do sinal da rede sem fio seja de no mínimo 75%.</li> <li>● Use um teste de velocidade da Internet para determinar a velocidade da rede. A largura de banda de rede ideal é de 50 Mbps.</li> <li>● Faça download do BIOSConnect usando uma rede estável ou com fio.</li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> O BIOSConnect não é compatível com Wi-Fi de 6 GHz, de 7 GHz ou WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Certifique-se de configurar o firewall ou o proxy nas portas 80 e 443 para permitir a comunicação com os seguintes destinos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ apigtwb2cnp.us.dell.com</li> <li>○ apigtwb2c.us.dell.com</li> <li>○ fta.dell.com</li> <li>○ ftasit.dell.com</li> <li>○ www.dell.com</li> <li>○ i.dell.com</li> <li>○ ome.apis.dell.com</li> <li>○ tm-sdk.platinumai.net</li> <li>○ qa-external-tm.plawebsvc01.net</li> <li>○ downloads.dell.com</li> <li>○ www.msftconnecttest.com</li> </ul> </li> <li>● Tente novamente ou inicie o BIOSConnect em uma rede diferente, se disponível.</li> </ul>
Falha ao localizar o endereço IP	Verifique as configurações do roteador e conecte-se a um ponto de acesso de rede sem fio diferente.
Não foi possível acessar a rede	Verifique a senha e as configurações do roteador. Tente se conectar à rede novamente usando credenciais válidas.
Sem conectividade com a Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se você estiver usando uma conexão sem fio, verifique o roteador e as configurações da Internet, e então tente se reconectar à rede.</li> <li>● Se você estiver usando uma conexão com fio, verifique as configurações do roteador e inicie o BIOSConnect novamente.</li> </ul>
O tipo de imagem do SupportAssist OS Recovery não é compatível	Os dados do sistema podem não estar configurados. Entre em contato com o suporte técnico da Dell.
Recuperação do sistema operacional de serviço não compatível	O dispositivo não é compatível com a recuperação do sistema operacional de serviço. Entre em contato com o suporte técnico da Dell.

# Solução de problemas do SupportAssist OS Recovery


## Tópicos:

- Solucionar problemas de falha de inicialização do OS Recovery
- Solução de problemas de erros de backup de arquivos
- Solucionar problemas de conexão Wi-Fi
- Executar o teste de diagnóstico para problemas de hardware

## Solucionar problemas de falha de inicialização do OS Recovery

Não é possível acessar o SupportAssist OS Recovery quando a opção **Resolução do sistema SupportAssist** está desativada no BIOS do sistema.

### Etapas

1. Reinicie o computador.
2. Pressione F2 até que a mensagem **Preparando para entrar na configuração** seja exibida.  
 **NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o computador e tente novamente.  
  
As opções de inicialização disponíveis serão exibidas.
3. Na seção **BIOS**, expanda **Resolução do Sistema SupportAssist**.
4. Assegure-se de que:
  - O **Limite de Recuperação Automática de SO** não está definido como **Desligado** e tem um valor de 1, 2 ou 3 selecionado.
  - A opção **SupportAssist OS Recovery** está selecionada.

## Solução de problemas de erros de backup de arquivos

Após o backup ser concluído, os erros de arquivo são listados. Quando arquivos de tamanho superior a 4 GB são copiados no backup, os arquivos são enviados para uma unidade formatada no sistema de arquivos FAT32. Antes de fazer o backup de arquivos de tamanho superior a 4 GB, formate a sua unidade de backup usando outro computador para utilizar o formato exFAT ou NTFS. Você pode também usar outra unidade que esteja formatada no formato exFAT ou no formato NTFS. Erros de backup também podem ocorrer quando setores do disco rígido usado para backup estão corrompidos.


### Etapas

1. Acesse a home page do **SupportAssist OS Recovery**. Clique em **INICIAR BACKUP**, no bloco **FAZER BACKUP DE ARQUIVOS**.
2. Clique em **INICIAR BACKUP**.
3. Clique no link **Configurações avançadas** e selecione os arquivos que continham erros anteriormente.
4. Selecione o dispositivo de armazenamento de destino para fazer backup dos arquivos selecionados. Depois, clique em **AVANÇAR** para iniciar o processo de backup.
5. Se o erro acontecer novamente, execute o [teste de diagnóstico](#).

# Solucionar problemas de conexão Wi-Fi

Ao marcar a caixa de seleção **Conectar-se automaticamente** durante a configuração de uma rede Wi-Fi, o SupportAssist OS Recovery salvará as definições de configuração de rede para conexões futuras. Muitas vezes, ao desmarcar a caixa de seleção **Conectar-se automaticamente** posteriormente, o SupportAssist OS Recovery ainda se conectará à rede Wi-Fi salva. Para solucionar esse tipo de erro, será possível restaurar as configurações do BIOS para o padrão.


## Etapas

1. Vá para a página inicial do **SupportAssist OS Recovery**.
2. Clique no **...**, no cabeçalho da home page do **SupportAssist OS Recovery**. Em seguida, clique em **Reiniciar**.
3. Pressione F12 até que o menu de inicialização única seja exibido.  
 **NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o computador e tente novamente.
4. No menu de inicialização única, selecione a opção **Configuração do BIOS** e pressione a tecla Enter.
5. Selecione **Sem fio** e, em seguida, clique em **Restaurar configurações**.  
A janela **Restaurar configurações** será exibida.
6. Selecione **Valores padrão do BIOS** e clique em **OK**.
7. Clique em **Sair**.

# Executar o teste de diagnóstico para problemas de hardware

A opção **VERIFICAR HARDWARE** no SupportAssist OS Recovery ajuda a diagnosticar problemas de hardware relacionados à bateria, ao cabo, ao disco rígido, ao teclado, às unidades USB, ao ventilador e à memória do computador. No entanto, o SupportAssist OS Recovery pode não conseguir detectar problemas de hardware em determinados cenários. É recomendável que você use o diagnóstico de Avaliação Aperfeiçoada de Pré-inicialização do Sistema (ePSA) da Dell para detectar esses problemas de hardware.

## Etapas

1. Vá para a página inicial do **SupportAssist OS Recovery**. Consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).
2. Clique no **...**, no cabeçalho da página inicial do **SupportAssist OS Recovery**. Em seguida, clique em **Reiniciar**.
3. Pressione F12 até que o menu de inicialização única seja exibido.  
 **NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional for exibido, aguarde até ver a área de trabalho do Windows, reinicie o computador e tente novamente.
4. No menu de inicialização única, selecione a opção **Diagnóstico** e pressione a tecla Enter.  
O teste de diagnóstico iniciará.

## Perguntas frequentes

1. Se eu formatar o disco rígido do computador, a partição do SupportAssist OS Recovery será afetada?  
A partição do SupportAssist OS Recovery é excluída ao formatar o disco rígido do computador usando uma mídia padrão do sistema operacional ou uma unidade USB. Após a exclusão da partição, você poderá redefinir o sistema operacional com a ferramenta SupportAssist OS Recovery usando a opção **Redefinir e atualizar**. Para ver mais informações, consulte [Como redefinir e atualizar o computador usando a ferramenta Dell OS Recovery](#).  
Se o computador for compatível com o recurso BIOSConnect, você poderá reinstalar o sistema operacional com a ferramenta SupportAssist OS Recovery usando o BIOSConnect. Para ver mais informações, consulte [Visão geral do BIOSConnect](#).
2. Quanto espaço o SupportAssist OS Recovery ocupa no disco rígido?  
O SupportAssist OS Recovery ocupa aproximadamente 900 MB do espaço do disco rígido.
3. O SupportAssist OS Recovery está disponível apenas para um plano de serviço específico?  
Não. O SupportAssist OS Recovery está disponível para todos os planos de serviço.
4. Meu computador está fora da garantia. Ainda posso usar o SupportAssist OS Recovery?  
Se o computador estiver no estado fora da garantia, você ainda poderá usar o SupportAssist OS Recovery. No entanto, se tiver problemas, você precisará adquirir um contrato de suporte por incidente para obter suporte técnico da Dell.
5. Com quais sistemas operacionais o SupportAssist OS Recovery é compatível?  
O SupportAssist OS Recovery é compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows 10 e Microsoft Windows 11.
6. Quais formatos de armazenamento são compatíveis para o backup de arquivos usando o SupportAssist OS Recovery?  
O SupportAssist OS Recovery é compatível com unidades USB, discos rígidos USB e cartões SD.
7. O que devo fazer quando o SupportAssist OS Recovery não iniciar automaticamente?  
O SupportAssist OS Recovery pode não iniciar automaticamente pelos seguintes motivos:
  - A opção de iniciar automaticamente o SupportAssist OS Recovery pode estar desativada no BIOS. Para ativar o início automático do SupportAssist OS Recovery no BIOS, consulte [Configurar o SupportAssist OS Recovery](#).
  - Os arquivos de inicialização podem estar ausentes na partição de inicialização — você pode redefinir o sistema operacional junto com a ferramenta SupportAssist OS Recovery usando a opção **Redefinir e atualizar**. Para ver mais informações, consulte [Como redefinir e atualizar o computador usando a ferramenta Dell OS Recovery](#). Se o computador for compatível com o recurso BIOSConnect, você poderá reinstalar o sistema operacional com a ferramenta SupportAssist OS Recovery usando o BIOSConnect. Para ver mais informações, consulte [Visão geral do BIOSConnect](#).
  - O sistema operacional de serviço pode estar ausente na unidade local porque a unidade do sistema foi formatada. Redefina o sistema operacional com a ferramenta SupportAssist OS Recovery usando a opção **Redefinir e atualizar**. Para ver mais informações, consulte [Como redefinir e atualizar o computador usando a ferramenta Dell OS Recovery](#). Se o computador for compatível com o recurso BIOSConnect, você poderá reinstalar o sistema operacional com a ferramenta SupportAssist OS Recovery usando o BIOSConnect. Para ver mais informações, consulte [Visão geral do BIOSConnect](#).
8. A clonagem do disco rígido funciona em computadores com BitLocker ativado?  
Não. A criptografia do BitLocker deve ser desativada para fazer a clonagem do disco. No entanto, o SupportAssist suspende temporariamente a criptografia do BitLocker em seu computador até que a clonagem de disco seja concluída.
9. Aplicativos como Microsoft Office, Adobe e assim por diante devem ser reativados após a clonagem do disco?  
A reativação depende das métricas exigidas pelos aplicativos, como CPU, endereço MAC e assim por diante.
10. Se o disco rígido primário tiver várias partições, todas as partições serão clonadas durante a clonagem do disco?  
Sim. Todas as partições são clonadas durante a clonagem do disco.
11. Durante a clonagem do disco, como as divisões de partição são tratadas quando o dispositivo de destino tiver capacidade ou tamanho diferentes?

O sistema operacional e as partições de dados são proporcionalmente redimensionados. As partições do sistema, como UEFI, GTP, Reservadas e assim por diante, permanecem com o mesmo tamanho.

12. AA mensagem "Durante a clonagem, detectamos um problema de conexão de E/S" é exibida durante a clonagem do disco. O que poderia estar causando o erro?

OA mensagem "Durante a clonagem, detectamos um problema de conexão de E/S" é exibida quando a conexão com o dispositivo de destino ou a origem do disco principal não é devidamente estabelecida. Execute uma das seguintes etapas:

- Reconecte o disco rígido de destino ou o dispositivo USB e repita o processo de clonagem.
- Desligue o computador, reconecte a origem do disco primário e repita o processo de clonagem.

13. AA mensagem "Não é possível fazer a clonagem" ou "Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente." é exibida durante a clonagem do disco. O que poderia estar causando o erro?

AA mensagem "Não é possível fazer a clonagem" ou "Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente." é exibida quando um problema é detectado com os discos de carregamento ou componentes de clonagem. Você pode repetir o processo de clonagem. Se o problema persistir, entre em contato com o Suporte técnico da Dell Technologies para obter assistência.

## Produtos Dell relacionados

A tabela a seguir explica a diferença entre o SupportAssist OS Recovery e outros produtos Dell relacionados:

**Tabela 1. Produtos Dell relacionados**

<b>SupportAssist OS Recovery da Dell</b>	<b>Dell SupportAssist para PCs domésticos/Dell SupportAssist para PCs comerciais</b>
<p>O SupportAssist OS Recovery da Dell fornece um ambiente de recuperação que consiste em ferramentas para diagnosticar e solucionar problemas que podem ocorrer antes que seu computador seja inicializado no sistema operacional. Quando seu computador é incapaz de inicializar o sistema operacional mesmo após repetidas tentativas, o computador inicia automaticamente o SupportAssist OS Recovery. O ambiente de recuperação permite diagnosticar problemas de hardware, reparar o computador, fazer backup dos arquivos ou restaurar o computador para o estado de fábrica.</p>	<p>O Dell SupportAssist para PCs automatiza o suporte da Dell ao identificar proativamente e de maneira preditiva os problemas de software e hardware no seu computador. O SupportAssist aborda problemas de desempenho e estabilidade do sistema, previne ameaças à segurança, monitora e detecta falhas de hardware e automatiza o processo de engajamento com o suporte técnico da Dell.</p>