

Dell SupportAssist OS Recovery

Guia do Utilizador

Este conteúdo pode ter sido traduzido com IA. Para obter mais informações, consulte [a ligação](#).

Notas, avisos e advertências

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

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

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

Capítulo1: Introdução ao SupportAssist OS Recovery.....	5
Modelos de sistemas com SupportAssist OS Recovery.....	5
Funcionalidades principais.....	5
Capítulo2: Reparação do Sistema com SupportAssist OS Recovery.....	6
Ativar manualmente a funcionalidade Reparação do Sistema.....	6
Executar Reparação do Sistema.....	6
Capítulo3: Iniciar o SupportAssist OS Recovery.....	8
Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery.....	8
Iniciar o SupportAssist OS Recovery utilizando a recuperação do Windows.....	9
Capítulo4: Utilizar o SupportAssist OS Recovery.....	10
Página inicial do SupportAssist OS Recovery.....	10
Interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery.....	10
Configurar as definições da Internet.....	11
Configurar a rede sem fios.....	12
Configurar a rede com fios.....	12
Configurar a rede de proxy.....	12
Analisar hardware.....	13
Reparar o software.....	13
Cópia de segurança dos ficheiros.....	14
Clonar um disco rígido.....	15
Repor o computador.....	16
Repor o seu computador para o estado de fábrica.....	17
Restaurar dados após repor o computador para o estado de fábrica.....	17
Capítulo5: Repor e atualizar o computador através da Ferramenta Dell OS Recovery.....	19
Transferir e instalar a Dell OS Recovery Tool.....	19
Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery.....	19
Repor o computador e atualizar o sistema operativo.....	20
SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Restaurar dados utilizando o SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Capítulo6: Configurar o SupportAssist OS Recovery.....	24
Ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery.....	24
Definir o limiar de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery.....	24
Enviar feedback à Dell.....	25
Capítulo7: Descrição geral do BIOSConnect.....	26
Iniciar o SupportAssist OS Recovery através do BIOSConnect.....	26
Estabelecer ligação a redes sem fios.....	27
Ativar ou desativar o BIOSConnect.....	27
Códigos de erro do BIOSConnect.....	27

Capítulo8: Detecção e resolução de problemas do SupportAssist OS Recovery.....	29
Resolver problemas relacionados com a falha no arranque na recuperação de SO.....	29
Resolver problemas relacionados com erros de backup de ficheiros.....	29
Resolução de problemas da ligação Wi-Fi.....	30
Executar teste de diagnóstico para detetar problemas de hardware.....	30
 Capítulo9: Perguntas frequentes.....	 31
 Apêndice A: Produtos Dell relacionados.....	 33

Introdução ao SupportAssist OS Recovery

O SupportAssist OS Recovery vem instalado de fábrica em modelos do sistema Dell suportados e não requer a aquisição de planos de serviço adicionais. Disponibiliza um ambiente de recuperação que consiste em ferramentas para diagnosticar e resolver problemas que podem ocorrer antes de o seu computador carregar o sistema operativo. Quando o seu computador não consegue arrancar o sistema operativo, mesmo após várias tentativas, este inicia automaticamente o SupportAssist OS Recovery. O ambiente de recuperação permite-lhe diagnosticar problemas de hardware, reparar o seu computador, fazer backup dos seus ficheiros ou repor o seu computador para o estado de fábrica.

Tópicos

- [Modelos de sistemas com SupportAssist OS Recovery](#)
- [Funcionalidades principais](#)

Modelos de sistemas com SupportAssist OS Recovery

O SupportAssist OS Recovery só está disponível em determinados modelos de sistemas Dell que executam o sistema operativo Microsoft Windows 10 ou Microsoft Windows 11 instalado na fábrica da Dell. Para obter a lista de modelos de sistemas em que o SupportAssist OS Recovery é suportado, consulte a *Matriz de Suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação [SupportAssist OS Recovery](#).


 **AVISO: A formatação do disco rígido do computador elimina o ambiente do SupportAssist OS Recovery.**

Funcionalidades principais

- Reparação do Sistema — reverte instantaneamente no computador para um ponto anterior no tempo com o objetivo de solucionar problemas de arranque ou desempenho.
- Analisar Hardware — executa testes de diagnóstico no computador para detetar problemas de hardware.
- Reparação no Arranque — resolve problemas que possam ocorrer antes de o computador iniciar o sistema operativo. Esta opção permite-lhe evitar a necessidade de repor o computador para as predefinições de fábrica.
- Cópia de segurança dos ficheiros ou clonagem do disco – guarda uma cópia dos seus ficheiros pessoais num dispositivo de armazenamento externo ou clona o seu disco rígido para um novo disco.
- Repor – transfere e instala o sistema operativo de fábrica ou atualiza para o sistema operativo mais recente.

Reparação do Sistema com SupportAssist OS Recovery

A funcionalidade Reparação do Sistema do SupportAssist OS Recovery permite-lhe reverter instantaneamente para um estado anterior no seu computador para resolver problemas de arranque ou quaisquer outros problemas de desempenho. A funcionalidade Reparação do Sistema está automaticamente ativada em todos os computadores com, pelo menos, 50 GB de espaço livre em disco e em que o SupportAssist OS Recovery está disponível. No entanto, em computadores com menos de 50 GB de espaço livre em disco, pode ativar manualmente a funcionalidade nas definições do painel de controlo do sistema operativo.

 **NOTA:** A funcionalidade Reparação do Sistema não funciona em caso de falha de hardware.

Esta funcionalidade ajuda-o a restaurar instantaneamente o seu computador para um estado anterior. Restaurar o computador pode ajudar a resolver problemas provocados por infeções de vírus ou malware, registos corrompidos, ficheiros do sistema corrompidos e problemas relacionados com patches ou controladores do sistema operativo.

 **AVISO:** Esta funcionalidade não protege completamente os ficheiros de programa. As aplicações de terceiros instaladas no seu computador podem ser removidas quando o computador é restaurado para um estado anterior.

Tópicos

- [Ativar manualmente a funcionalidade Reparação do Sistema](#)
- [Executar Reparação do Sistema](#)

Ativar manualmente a funcionalidade Reparação do Sistema

Em computadores com menos de 50 GB de espaço livre em disco, pode ativar manualmente a funcionalidade Reparação do Sistema nas definições do painel de controlo do sistema operativo.

Pré-requisitos

Tem de ter, pelo menos, 12 GB de espaço livre em disco no computador.

Passo

1. Na caixa de pesquisa na barra de tarefas, escreva **painel de controlo** e, em seguida, seleccione **Painel de Controlo**.
2. Seleccione **Sistema e Segurança**.
3. Faça duplo clique em **SupportAssist OS Recovery**.
4. Seleccione o separador **Definições**.
5. Ative a **Reparação do Sistema** e seleccione a quantidade de espaço que pretende atribuir para armazenar instantâneos de reparação do sistema. Por predefinição, está seleccionada a opção de 15 GB.

Resultados

A funcionalidade Reparação do Sistema está ativada no computador. À medida que são criados pontos de reparação, estes são apresentados na secção **Pontos de reparação atuais** do separador **Definições**. Também é apresentada a quantidade de espaço utilizado em relação ao espaço total atribuído.

Executar Reparação do Sistema


A funcionalidade Reparação do Sistema repõe o computador para um estado anterior em que tudo estava a funcionar sem problemas no seu computador.

Pré-requisitos

A funcionalidade Reparação do Sistema tem de estar ativada no computador.

Passo

1. Na caixa de pesquisa na barra de tarefas, escreva **painel de controlo** e, em seguida, selecione **Painel de Controlo**.
2. Selecione **Sistema e Segurança**.
3. Faça duplo clique em **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selecione o separador **Executar Reparação**.
5. Selecione **Autorizo a Dell a suspender temporariamente as ferramentas de encriptação de dados no meu PC, como o BitLocker, para instalar atualizações** e clique em **EXECUTAR REPARAÇÃO**.
O computador é reiniciado e é redirecionado para o ambiente do SupportAssist OS Recovery. É apresentada a janela **Reparar**.
6. Selecione o ponto de reparação para o qual pretende reverter e, em seguida, clique em **INICIAR**.

 **NOTA:** Pode identificar o ponto de reparação pela data e hora mencionadas no mesmo. Para ver mais detalhes sobre um ponto de reparação, clique na ligação **Ver detalhes** correspondente.

Resultados

O processo de reparação do sistema é iniciado e é apresentado o progresso da reparação.

- Se o computador for reparado com sucesso, é apresentado o estado **Voltou tudo ao normal**. Clique em **CONCLUÍDO**.
- Se a reparação do sistema for malsucedida, é apresentada uma mensagem de erro. Clique em **REPOR OPÇÕES** para repor o sistema operativo do seu computador. Consulte [Repor o computador](#).

Iniciar o SupportAssist OS Recovery

Pode iniciar o SupportAssist OS Recovery das seguintes formas:

Passo

1. Início automático do SupportAssist OS Recovery – quando o seu computador não consegue arrancar o sistema operativo, mesmo após várias tentativas, o SupportAssist OS Recovery inicia automaticamente.
2. Início manual do SupportAssist OS Recovery – pode iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery para repor o seu computador para o estado de fábrica ou para fazer um backup dos seus ficheiros. Consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).
3. BIOSConnect para SupportAssist OS Recovery – o SupportAssist OS Recovery está instalado numa partição especial do disco rígido do sistema. Se esta partição estiver ausente, corrompida ou necessitar de reparação, o BIOSConnect oferece um método alternativo para iniciar o SupportAssist OS Recovery. Consulte [BIOSConnect](#).

NOTA: Esta funcionalidade está apenas disponível em determinados modelos do sistema Dell. Para obter a lista dos modelos do sistema que suportam a funcionalidade BIOSConnect, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

4. Iniciar o SupportAssist OS Recovery utilizando a Recuperação do Windows – a Recuperação do Windows é um utilitário de redirecionamento que ajuda no redirecionamento para o ambiente do SupportAssist OS Recovery quando o seu computador não consegue arrancar o sistema operativo, mesmo após várias tentativas. Consulte [Iniciar o SupportAssist OS Recovery utilizando a recuperação do Windows](#).

Tópicos

- [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#)
- [Iniciar o SupportAssist OS Recovery utilizando a recuperação do Windows](#)

Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery

Sobre esta tarefa

Pode iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery a qualquer momento para fazer backup dos seus ficheiros, ou para repor o seu computador para o estado de fábrica.

Passo

1. Ligue ou reinicie o computador.
2. Prima F12 para aceder ao menu "Arranque único".

NOTA: Se esperar muito tempo e o logótipo do sistema operativo for apresentado, aguarde até ver o ambiente de trabalho do Windows; em seguida, reinicie o computador e tente novamente.

São apresentadas as opções de arranque disponíveis.

3. Selecione **SupportAssist OS Recovery** e, em seguida, prima Enter.

Resultados

É apresentada a página inicial do **SupportAssist OS Recovery**.

Se a interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery estiver a ser apresentada pela primeira vez, clique em **APROVAR** para aceitar a política de privacidade. Também é apresentada uma opção de explicação passo a passo. Clique em **INICIAR EXPLICAÇÃO PASSO A PASSO** para obter mais informações sobre as várias opções disponíveis na ferramenta ou clique em **IGNORAR** para ignorar o processo de apresentação.

Iniciar o SupportAssist OS Recovery utilizando a recuperação do Windows

A recuperação do Windows é um utilitário de redirecionamento que ajuda no redirecionamento para o ambiente do SupportAssist OS Recovery quando o seu computador não consegue arrancar o sistema operativo, mesmo após várias tentativas. Pode aceder ao Ambiente de Recuperação do Windows utilizando os seguintes métodos:

1. No sistema operativo: **Menu Iniciar > Definições > Atualizar e segurança > Recuperação > Arranque avançado > Reiniciar agora.**
2. No ecrã de início de sessão do Windows: mantenha premido o botão Shift e clique em **Reiniciar.**
3. Na página **Recuperação do Windows**: clique em **Resolver problemas** na página **Escolha uma opção** e, em seguida, clique em **Restaurar imagem de fábrica.**

Utilizar o SupportAssist OS Recovery

O SupportAssist OS Recovery inicia automaticamente quando o seu computador não inicia o sistema operativo, mesmo após várias tentativas. Se necessário, pode iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery. Para obter instruções sobre como iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery, consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).

Tópicos

- [Página inicial do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configurar as definições da Internet](#)
- [Analisar hardware](#)
- [Reparar o software](#)
- [Cópia de segurança dos ficheiros](#)
- [Clonar um disco rígido](#)
- [Repor o computador](#)
- [Restaurar dados após repor o computador para o estado de fábrica](#)

Página inicial do SupportAssist OS Recovery

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

- **Analisar Hardware** — executa testes de diagnóstico para detetar problemas de hardware.
- **Reparar Software** — resolve problemas sem necessidade de uma reposição integral do sistema.
- **Cópia de Segurança dos Ficheiros/Clonagem do Disco** — guarda uma cópia dos seus ficheiros pessoais num dispositivo de armazenamento externo ou clona o disco rígido para um novo disco.
- **Repor** — repõe o sistema operativo para as predefinições de fábrica ou atualiza para a versão mais recente do sistema operativo.

Interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery

Se a interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery estiver a ser apresentada pela primeira vez, clique em **APROVAR** para aceitar a política de privacidade. Também é apresentada uma opção de tutorial. Clique em **INICIAR ASSISTENTE** para saber mais sobre as várias opções disponíveis na ferramenta, ou clique em **IGNORAR** para ignorar o processo de explicação passo a passo.

O cabeçalho do **SupportAssist OS Recovery** apresenta o seguinte:

- Estado da bateria
- Ícone e estado de rede
- Idioma em que a interface de utilizador é apresentada. A interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery está disponível em 28 idiomas. Para alterar o idioma, seleccione o idioma pretendido na lista de idiomas.
- ******* através do qual pode aceder às seguintes opções:
 - **Acerca**—lista o modelo e a Etiqueta de Serviço do seu computador, a data de expiração da garantia e a versão do SupportAssist OS Recovery instalada no seu computador
 - **Ajuda**—fornece informações de referência sobre o SupportAssist OS Recovery

Se clicar em **Ajuda**, são apresentadas as seguintes informações:

- **Recuperação Automatizada:** Às vezes, várias opções de recuperação estão disponíveis para os usuários recuperarem seu PC. Em **Recuperação Automática** o sistema seleciona automaticamente a melhor opção de recuperação e continua com a criação do seu suporte de dados de recuperação.

O modo de Recuperação Automática utiliza **SupportAssist OS Recovery** como sua primeira escolha para ajudar os usuários a recuperar rapidamente seu sistema antes de seleccionar qualquer outra opção de recuperação. Consulte a secção abaixo para obter mais informações sobre o SupportAssist OS Recovery para compreender melhor os benefícios desta aplicação.

- **Recuperação Avançada:** Advanced Recovery permite que os usuários visualizem todas as opções de recuperação disponíveis para seus PCs em uma tabela de comparação. Nesta tabela, os utilizadores podem optar por transferir o suporte de dados do sistema operativo fornecido com o seu sistema ou utilizar o SupportAssist OS Recovery para reinstalar o sistema operativo.

Consulte a secção abaixo para obter mais informações sobre a opção de suporte de dados do SO transferida.

- **Descrição geral do SupportAssist OS Recovery:** Na Dell, compreendemos que tem coisas mais importantes para fazer do que resolver problemas do sistema. Foi por isso que apresentámos **SupportAssist OS Recovery** para ajudá-lo quando o sistema não estiver funcionando corretamente.

O SupportAssist OS Recovery é um potente ambiente de recuperação concebido para ajudar a diagnosticar, corrigir ou recuperar o seu sistema quando deteta problemas. O ambiente fornece uma aplicação estilo quiosque para facilitar a interação e orienta-o através da categoria de recuperação selecionada.

- **Analisar o Sistema:** Compreendemos que acedeu à Dell OS Recovery Tool para restaurar o seu sistema operativo. Recomendamos que utilize o SupportAssist OS Recovery para o orientar ao longo do 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:** O **Analisar Hardware** A ferramenta permite executar testes de diagnóstico que identificam problemas de hardware. Esta ferramenta analisa a bateria, os cabos, o disco rígido, a ventoinha e a memória para determinar se existem problemas.
- **Análise de Software:** O **Reparação do sistema** A ferramenta permite diagnosticar e corrigir problemas comuns que impedem o arranque do computador. Esta ferramenta verifica e repara a tabela de partições, os ficheiros de arranque e o estado geral do sistema operativo Windows.

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

- **Fazer Backup de Ficheiros:** Utilize a seringa **Cópia de segurança de ficheiros** opção para efetuar uma cópia de segurança dos seus ficheiros pessoais antes de restaurar o computador para as definições de fábrica.
- **Restauo Local:** Utilize a seringa **Restauo de Imagem Local** opção para restaurar o sistema operativo e as aplicações predefinidas para o estado em que se encontravam quando o computador saiu da fábrica da Dell. Esta opção restaura dados rapidamente, mas pode conter versões mais antigas de controladores, aplicações e ficheiros do sistema operativo.
- **Restauo da cloud:** Utilize a seringa **Restauo de Imagem na Nuvem** Opção para restaurar o sistema operativo através da Internet e recuperar aplicações críticas necessárias para concluir a instalação. Esta opção também inclui um assistente para o ajudar a atualizar os controladores e o software do sistema e a restaurar os seus dados após a instalação do sistema operativo.

- **Suporte de dados do SO transferido:** A Dell OS Recovery Tool permite-lhe transferir a versão do sistema operativo originalmente fornecida com o PC. A ferramenta ajuda você a criar uma unidade USB inicializável para recuperar seu computador.

Esta unidade USB de arranque contém apenas os controladores críticos necessários para iniciar o sistema e não suporta uma instalação totalmente automatizada. Após a aplicação da imagem do sistema operativo, tem de reinstalar manualmente os controladores e as aplicações para tornar o sistema totalmente funcional.

- **Recuperação do Windows**—inicializa no ambiente de Recuperação do Windows
- **Desligar**—desliga o computador
- **Reiniciar**—reinicia o computador para arrancar o sistema operativo

NOTA: Poderá ver um **ATUALIZAR AGORA** no cabeçalho da seringa **SupportAssist OS Recovery** Página inicial. Esta opção é apresentada quando a versão do SupportAssist OS Recovery instalada no seu computador não é a mais recente. Para atualizar para a versão mais recente do SupportAssist OS Recovery, clique em **ATUALIZAR AGORA**.

Configurar as definições da Internet

É necessária uma ligação ativa à Internet para enviar feedback à Dell e para recuperar o PC. A página **REDE** apresenta um mapa de rede visual e indica o estado de ligação do seu PC à rede local e à Internet. Depois de ligar o PC à Internet através da interface do SupportAssist OS Recovery, o SupportAssist OS Recovery guarda as definições de configuração de rede para ligações futuras.

NOTA: O Self-Healing Image Recovery não é suportado em redes que requerem um proxy.

Configurar a rede sem fios

Pré-requisitos

O modem ou router sem fios tem de estar ligado e colocado perto do computador para uma fácil deteção.

Passo

1. Clique no ícone de rede no cabeçalho do **SupportAssist OS Recovery** home page e, em seguida, clique em **MUDANÇA**. O **NETWORK** é apresentada.

2. Seleccione **Ligação sem fios**.



NOTA: Se o dispositivo não conseguir detetar um adaptador de rede sem fios, é apresentada uma mensagem de erro. Para resolver o problema, verifique se o adaptador de rede sem fio está desativado nas configurações do computador.

É apresentada uma lista de todas as redes sem fios disponíveis.

3. Selecione a rede sem fios que pretende configurar e ligar.

- Se seleccionar uma rede segura, introduza a chave de segurança de rede correspondente e, em seguida, clique em **LIGAR**.
- Se seleccionar uma rede Wi-Fi pública, leia os termos de serviço e, em seguida, clique em **ACEITAR E LIGAR**.
- Se pretender ligar a uma rede Wi-Fi oculta, selecione **Adicionar Wi-Fi**, introduza o SSID de rede e a chave de segurança e, em seguida, clique em **LIGAR**.



NOTA: Se pretender que o SupportAssist OS Recovery se ligue automaticamente à rede sem fios seleccionada, selecione o botão **Ligar automaticamente** caixa de seleção.

A rede sem fios seleccionada está configurada no SupportAssist OS Recovery e a **Ligado** é apresentado o estado.

4. Clique em **CONCLUÍDO**.

Configurar a rede com fios

Pré-requisitos

O cabo de rede tem de estar ligado ao computador.

Passo

1. Clique no ícone de rede no cabeçalho do **SupportAssist OS Recovery** home page e, em seguida, clique em **MUDANÇA**. O **NETWORK** é apresentada.

2. Seleccione **Ligação com fios**.

O SupportAssist OS Recovery apresenta automaticamente o **Endereço IP**, **Máscara de Subrede**, **Roteador**, e **DNS Server** Detalhes da rede com fios.

3. Se pretender configurar manualmente a rede, selecione **Manual** for **DHCP**, introduza a opção **Endereço IP**, **Máscara de Subrede**, **Roteador**, e **DNS Server**, em seguida, clique em **APLICAR**.

A rede com fios está configurada no SupportAssist OS Recovery e a **Ligado** é apresentado o estado.

4. Clique em **CONCLUÍDO**.

Configurar a rede de proxy

Pré-requisitos

- O cabo de rede tem de estar ligado ao computador se pretender ligar a uma rede proxy com fios.
- O modem ou router sem fios tem de estar ligado e colocado perto do computador para uma fácil deteção se pretender ligar a uma rede proxy sem fios.

Sobre esta tarefa

Você pode configurar um proxy somente se for necessário. Para obter detalhes específicos do proxy, contacte o administrador.

Passo

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

O **NETWORK** é apresentada.

2. Selecionar **Procuração**.
3. Introduza informações como o servidor proxy, o número da porta, o nome de utilizador e a palavra-passe no **Definições de proxy**, em seguida, clique em **LIGAR**.
A rede de proxy está configurada no SupportAssist OS Recovery e a **Ligado** é apresentado o estado.
4. Clique em **CONCLUÍDO**.

Analisar hardware

Pré-requisitos

O computador tem de estar ligado a uma tomada elétrica.

Sobre esta tarefa

A opção **Analisar hardware** na página inicial do **SupportAssist OS Recovery** permite-lhe executar testes de diagnóstico para detetar problemas de hardware. Analisa a bateria, o cabo, o disco rígido, o teclado, as pens USB, a ventoinha e a memória para detetar problemas caso existam.

Passo

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Analisar** no mosaico **Analisar hardware**.
2. Clique em **INICIAR ANÁLISE**.
A análise de hardware é iniciada e é apresentado o progresso.
 - Se não for detetado qualquer problema de hardware, é apresentado o estado **Tudo está em bom estado**.
 - Se for detetado um problema de hardware, é apresentada uma página com os detalhes do problema detetado. Clique na ligação na página para aceder ao site de suporte da Dell e siga as instruções para enviar um pedido de suporte relativo ao problema. Também pode digitalizar o código QR para solicitar assistência através do seu dispositivo móvel.
3. Clique em **CONCLUÍDO**.

Reparar o software


Pré-requisitos

O computador tem de estar ligado a uma tomada elétrica.

Sobre esta tarefa

A opção **Reparar o software** na página inicial do **SupportAssist OS Recovery** permite-lhe diagnosticar e resolver problemas comuns que podem ocorrer antes de o computador iniciar o sistema operativo. Verifica e repara a tabela de partições, os ficheiros de arranque e o estado de funcionamento do sistema operativo Windows.

Passo

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Reparar** no mosaico **Reparar software**.
 **NOTA:** Se a encriptação de software estiver ativada no computador, é-lhe pedido que desbloqueie o computador antes de iniciar o processo de reparação.
Execute o seguinte para desbloquear o computador:
 - a. Clique em **SEGUINTE** na página em que são apresentadas as instruções para desbloquear o computador. É apresentada a página de início de sessão da conta Microsoft.
 - b. Introduza o e-mail ou o número de telefone de início de sessão da conta Microsoft e, em seguida, clique em **Seguinte**.
 - c. Introduza a palavra-passe da conta Microsoft e, em seguida, clique em **Iniciar sessão**.
 - d. Selecione o número de telefone do utilizador, introduza os quatro últimos dígitos do número de telefone e, em seguida, clique em **Enviar código**. É enviada para o número de telefone uma mensagem com um código de verificação.
 - e. Introduza o código de verificação no campo **Código** e, em seguida, clique em **Verificar**. São apresentadas as chaves de recuperação BitLocker associadas à sua conta.
 - f. Clique com o botão direito do rato e copie ou anote a chave de recuperação aplicável ao seu dispositivo e clique em **INTRODUZIR CHAVE**.

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

O computador fica desbloqueado.

2. Clique em **INICIAR REPARAÇÃO**.

O processo de reparação é iniciado e é apresentado o progresso da reparação.

- Se o problema for reparado com êxito, é apresentado o estado **Tudo voltou ao normal**. Clique em **CONCLUÍDO**.
- Se não for possível reparar o problema ou se a reparação não tiver êxito, é apresentada uma mensagem de erro. Clique em **OPÇÕES DE REPOSIÇÃO** para repor o sistema operativo do computador. Consulte [Repor o computador](#).

Cópia de segurança dos ficheiros

Pré-requisitos


- O computador tem de estar ligado a uma tomada elétrica.
- Deve ter um dispositivo de armazenamento externo, como um cartão SD, uma unidade USB ou uma unidade rígida USB, para efetuar uma cópia de segurança dos seus ficheiros.

Sobre esta tarefa

Pode efetuar uma cópia de segurança dos seus ficheiros pessoais antes de repor o sistema operativo do computador. Se o computador falhar o arranque do sistema operativo, o ambiente do SupportAssist OS Recovery inicia automaticamente. Se pretender iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery, consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).

Passo

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Iniciar** no mosaico **Cópia de segurança dos ficheiros/Clonagem do disco**.

 **NOTA:** Se a encriptação de software estiver ativada no computador, é-lhe pedido que desbloqueie o computador antes de iniciar uma cópia de segurança dos ficheiros.

Execute o seguinte para desbloquear o computador:


- a. Clique em **SEGUINTE** na página em que são apresentadas as instruções para desbloquear o computador. É apresentada a página de início de sessão da conta Microsoft.
- b. Introduza o e-mail ou o número de telefone de início de sessão da conta Microsoft e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- c. Introduza a palavra-passe da conta Microsoft e, em seguida, clique em **Iniciar sessão**.
- d. Selecione o número de telefone do utilizador, introduza os quatro últimos dígitos do número de telefone e, em seguida, clique em **Enviar código**. É enviada para o número de telefone uma mensagem com um código de verificação.
- e. Introduza o código de verificação no campo **Código** e, em seguida, clique em **Verificar**. São apresentadas as chaves de recuperação BitLocker associadas à sua conta.
- f. Clique com o botão direito do rato e copie ou anote a chave de recuperação aplicável ao seu dispositivo e clique em **INTRODUZIR CHAVE**.
- g. Clique com o botão direito do rato e cole ou introduza a chave de recuperação no campo **Introduzir chave de recuperação BitLocker** e, em seguida, clique em **DESBLOQUEAR**.

O computador fica desbloqueado.

2. Selecione **Cópia de segurança dos ficheiros** e clique em **Seguinte**.

3. Clique em **INICIAR CÓPIA DE SEGURANÇA**.

Os ficheiros e pastas do computador são analisados, sendo apresentados a contagem e o tamanho dos ficheiros das bibliotecas predefinidas do Windows.

 **NOTA:** O número e o tamanho dos ficheiros apresentados podem ser superiores aos da sua conta de utilizador. Isto deve-se ao facto de as bibliotecas do Windows conterem ficheiros de todas as contas de utilizador no seu computador.

4. Execute um dos seguintes:

- Selecione as pastas para as quais pretende efetuar a cópia de segurança e clique em **SEGUINTE**.
- Para incluir ou excluir ficheiros e pastas específicos na cópia de segurança, clique em **Definições Avançadas**. É apresentada a página **Definições Avançadas**.
 - a. Para incluir ficheiros ou pastas na cópia de segurança, selecione a caixa de verificação ao lado desses ficheiros ou pastas. Para excluir ficheiros ou pastas da cópia de segurança, desmarque a caixa de verificação ao lado desses ficheiros ou pastas.
 - b. Clique em **SEGUINTE**.

É apresentado o espaço livre de que necessita para efetuar uma cópia de segurança dos ficheiros selecionados. É-lhe pedido que ligue ou insira um dispositivo de armazenamento no computador.

5. Ligar um dispositivo de armazenamento externo, como um cartão SD, uma unidade USB ou uma unidade rígida USB. Em seguida, são apresentados o espaço livre disponível no dispositivo de armazenamento e o espaço necessário para efetuar a cópia de segurança dos ficheiros selecionados.

i **NOTA:** Se o espaço livre disponível no dispositivo de armazenamento for inferior ao espaço livre necessário, será apresentada uma mensagem de erro. Ligue um dispositivo de armazenamento com mais espaço de armazenamento.

i **NOTA:** Se ligar um dispositivo de armazenamento só de leitura, é apresentada uma mensagem de erro. Ligue um dispositivo de armazenamento com acesso de leitura/escrita.

6. Clique em **SEGUINTE**.

Se ligar vários dispositivos de armazenamento, seleccione o dispositivo no qual pretende guardar a cópia de segurança dos ficheiros e, em seguida, clique em **SEGUINTE**.

Resultados

O processo de cópia de segurança tem início e pode demorar vários minutos a concluir. Quando o processo de cópia de segurança estiver concluído, é apresentada uma mensagem juntamente com a lista dos ficheiros que foram copiados. No dispositivo de armazenamento externo, é criada a pasta **SupportAssist_Backups**. Dentro desta pasta, pode encontrar uma outra pasta criada que inclui no respetivo nome a data e a hora em que a cópia de segurança foi efetuada, por exemplo: **Ano-Mês-Dia_Hora.Minuto.Segundo**. Esta pasta contém todos os ficheiros da sua cópia de segurança.

Depois de efetuar uma cópia de segurança dos seus ficheiros, pode repor o sistema operativo no computador. Para saber quais os passos necessários para repor o computador, consulte [Repor o computador](#).

Para saber quais os passos necessários para restaurar os seus dados depois da reposição do computador para as predefinições de fábrica, consulte o ficheiro **readme.html** disponível na pasta **SupportAssist_Backups** ou consulte [Restaurar dados após repor o computador para o estado de fábrica](#).

i **NOTA:** Se determinados ficheiros não puderem ser copiados durante o processo de cópia de segurança, será apresentada uma mensagem de erro com a lista dos ficheiros que não foram copiados.

Clonar um disco rígido

Pré-requisitos

- O computador deve estar ligado à tomada elétrica.
- Tem de ter um disco rígido pré-instalado ou um dispositivo USB ligado ao computador.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist permite-lhe substituir o disco rígido principal do computador por uma cópia atual, criando um disco de origem. A cópia inclui os ficheiros, o sistema operativo, as definições das aplicações e as definições do Windows.

i **NOTA:** O processo de clonagem elimina todos os dados do sistema e ficheiros pessoais da unidade de destino.

i **NOTA:** O SupportAssist suspende temporariamente a encriptação BitLocker no computador até que a clonagem do disco esteja concluída.

Passo

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **Iniciar** no mosaico **Cópia de segurança dos ficheiros/Clonagem do disco**.
2. Seleccione **Clonagem do disco** e clique em **Seguinte**.
A página **Para onde está a clonar?** é apresentada.
3. Seleccione uma das seguintes opções:
 - **Disco rígido que já está instalado** — o SupportAssist seleciona automaticamente o disco rígido que está a executar o sistema operativo como a origem da clonagem e apresenta uma lista de discos rígidos disponíveis no computador que podem ser utilizados como disco rígido de destino.
 - **Disco rígido numa estrutura USB** — o SupportAssist deteta automaticamente o disco rígido que está a executar o sistema operativo como a origem da clonagem e apresenta uma lista de dispositivos USB ligados ao computador que podem ser utilizados como disco rígido de destino.


Uma estrutura USB é um dispositivo em que um disco rígido está ligado ao computador através de um dispositivo externo, por exemplo, recetáculos de unidades USB, o cabo do adaptador do disco rígido USB, estações de ancoragem de discos rígidos, etc. Pode ligar estes dispositivos ao computador através das portas USB.

- **Dispositivo de Armazenamento USB** — o SupportAssist deteta automaticamente o disco rígido que está a executar o sistema operativo como a origem da clonagem e apresenta uma lista de dispositivos USB ligados ao computador que podem ser utilizados como disco rígido de destino.

Um dispositivo de armazenamento USB é um disco externo disponível no mercado com um disco rígido integrado num recetáculo. Estes dispositivos são normalmente conhecidos como discos rígidos USB externos e podem ser ligados ao computador através das portas USB.

4. Selecione o disco rígido de destino ou um dispositivo USB ligado e clique em **Seguinte**.
5. Verifique a origem da clonagem e o dispositivo de destino e, em seguida, clique em **Seguinte**.
A clonagem do disco está em curso. Depois de a clonagem estar concluída, tem de desligar o computador para instalar o disco recém-clonado na ranhura do disco rígido principal.

 **NOTA:** Se o computador encerrar enquanto a clonagem do disco estiver em curso, terá de reiniciar o processo.

6. Clique em **Continuar** para desligar o computador e efetuar a instalação.
7. Instale o novo disco rígido na ranhura do disco rígido principal do computador e inicie o computador.
 **NOTA:** Tem de iniciar o computador após a instalação. Se não iniciar o computador, o computador é automaticamente iniciado com o disco atual e o disco clonado fica fora de atividade.

O computador é iniciado e é apresentada a página **Continuar o processo de clonagem**.

8. Clique em **Continuar** para concluir o processo de clonagem e reiniciar o computador.
Se estiver a utilizar um dispositivo USB como dispositivo de destino, tem de desligar o dispositivo USB antes de iniciar o processo de clonagem.

Resultados


O disco é clonado com sucesso e o computador reinicia para arrancar o sistema operativo.

Repor o computador


Quando a opção **Reparação do Sistema** ou **Reparar Software** no ambiente do SupportAssist OS Recovery não conseguir reparar o computador, pode repor o sistema operativo do computador. Pode repor o sistema operativo para os valores de fábrica ou instalar a versão mais recente do sistema operativo.


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

- **Repor para as predefinições de fábrica** — transfere e instala o sistema operativo e o software com as predefinições de fábrica da Dell que estavam configuradas quando o computador lhe foi enviado.
- **Repor e atualizar** — transfere e instala o sistema operativo mais recente no computador, juntamente com as aplicações e controladores mais importantes.

 **AVISO:** O processo de reposição elimina permanentemente todos os dados do disco rígido e desinstala os programas ou controladores que tiver instalado no computador. Recomendamos que crie uma cópia de segurança dos dados antes de realizar uma reposição do sistema. Reponha as predefinições do computador através do Dell SupportAssist OS Recovery apenas se não conseguir resolver os problemas do sistema operativo com o Restauo do Sistema do Windows.

 **NOTA:** Se o computador não puder ser reparado ou se o SupportAssist OS Recovery não conseguir detetar o sistema operativo instalado de fábrica no computador, só é apresentada a opção **Repor e atualizar**.

 **NOTA:** A funcionalidade para repor o computador através da opção **Repor e atualizar** só é suportada em determinados modelos de sistemas da Dell. Para obter a lista de modelos de sistemas em que esta funcionalidade é suportada, consulte a *Matriz de Suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação [SupportAssist OS Recovery](#).

 **NOTA:** Repor o computador através da opção **Repor para as predefinições de fábrica** pode implicar que tenha de fornecer as chaves de produto ou de licença de um software como o Microsoft Office 365 e de outro software com licença.

Para repor o computador para as predefinições de fábrica, consulte [Repor o seu computador para o estado de fábrica](#).

Para repor o computador através da criação de uma pen USB com a Ferramenta Dell OS Recovery, consulte [Repor e atualizar o computador através da Ferramenta Dell OS Recovery](#).

Repor o seu computador para o estado de fábrica

Pré-requisitos

O computador tem de estar ligado a uma tomada elétrica.

Sobre esta tarefa

Pode utilizar a opção **Repor definições de fábrica** para repor o seu sistema operativo e as aplicações predefinidas para o estado em que se encontravam aquando do envio do seu computador da fábrica da Dell.

Passo

1. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **INICIAR REPOSIÇÃO** no mosaico **REPOR**. São apresentadas opções de reposição do sistema.
2. Selecione **Repor definições de fábrica** e, em seguida, clique em **SEGUINTE**. É apresentada a opção para fazer backup dos seus ficheiros.
 - Se pretender fazer backup dos seus ficheiros, selecione **Sim, fazer backup dos meus ficheiros**, clique em **SEGUINTE** e siga as instruções na secção [Cópia de segurança dos ficheiros](#) para fazer backup dos ficheiros necessários.
 - Se já tiver criado um backup dos seus ficheiros, ou não pretender fazer um backup dos seus ficheiros, selecione **Não, não fazer um backup dos meus ficheiros** e clique em **SEGUINTE**.
3. Leia a mensagem de aviso que é apresentada e clique em **SIM, CONTINUAR**.
4. Na página **Confirmar reposição**, execute os seguintes passos:
 - a. Opcionalmente, na lista **Selecionar motivo**, selecione um motivo para repor o seu computador.
 - b. Selecione a caixa de verificação **Compreendo que a reposição irá eliminar todos os dados e ficheiros pessoais do meu sistema** e, em seguida, clique em **SEGUINTE**.

O processo de reposição de fábrica começa e pode demorar vários minutos a ser concluído.
5. Depois de concluir o processo, clique em **REINICIAR** para reiniciar o seu computador.

Passos seguintes

Reinstale todas as aplicações (incluindo as aplicações de terceiros) que não estavam originalmente instaladas no seu computador. Pode restaurar os seus ficheiros depois de repor o computador para o estado de fábrica. Consulte [Restaurar dados após repor o computador para o estado de fábrica](#).

Restaurar dados após repor o computador para o estado de fábrica

Pré-requisitos

- O computador tem de estar ligado a uma tomada elétrica.
- Tem de ter o dispositivo de armazenamento externo no qual fez o backup dos dados à mão.
- Tem ser capaz de iniciar sessão no sistema operativo.

Sobre esta tarefa

Depois de repor o sistema operativo no seu computador, siga os passos abaixo para restaurar os dados:

 **NOTA:** As seguintes instruções aplicam-se se pretender restaurar dados após repor o seu computador para o estado de fábrica. Se optar por repor o seu computador utilizando a opção **Repor e atualizar**, pode restaurar os ficheiros ao utilizar o SupportAssist Recovery Assistant. Consulte [Restaurar dados utilizando o SupportAssist Recovery Assistant](#).

Passo

1. Ligue o dispositivo de armazenamento externo no qual criou um backup dos seus ficheiros.
2. Na pasta **SupportAssist_Backups** no dispositivo de armazenamento externo, faça duplo clique no ficheiro **File_Restore.exe**.

É apresentada a aplicação de restauro.

3. Clique em **Procurar** ao lado de **Selecionar arquivo**.
4. Aceda à pasta do dispositivo de armazenamento externo e, em seguida, selecione o ficheiro **archive.zip**. Os conteúdos do **archive.zip** são apresentados.
5. Dependendo das suas necessidades, efetue uma das seguintes ações:
 - Para restaurar todos os ficheiros, clique em **Selecionar tudo**.
 - Para restaurar ficheiros específicos, percorra a lista dos ficheiros e selecione os ficheiros que pretende restaurar.
6. Clique em **Procurar** ao lado de **Selecionar um destino**.
7. Aceda à pasta na unidade local onde pretende guardar os ficheiros e, em seguida, clique em **Extrair**. O processo de restauro de dados começa e pode demorar vários minutos a ser concluído.
8. Clique em **Fechar**.

Repor e atualizar o computador através da Ferramenta Dell OS Recovery

Pode repor o computador e atualizar o sistema operativo para a versão mais recente disponível através da opção **Repor e atualizar**. Esta opção atualiza o sistema operativo para uma versão mais atual do que a do sistema operativo instalado na fábrica da Dell. Recomenda-se que utilize esta opção apenas se o computador não puder ser reparado ou se o SupportAssist OS Recovery não conseguir detetar a imagem de fábrica no computador.

NOTA: A funcionalidade para repor o computador através da opção **Repor e atualizar** só é suportada em determinados modelos de sistemas da Dell. Para obter a lista de modelos de sistemas em que esta funcionalidade é suportada, consulte a *Matriz de Suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação [SupportAssist OS Recovery](#).

Antes de repor o computador através da opção **Repor e atualizar**, tem de:

1. Transferir e instalar a Ferramenta Dell OS Recovery. Consulte [Transferir e instalar a Dell OS Recovery Tool](#).
2. Criar uma pen USB do SupportAssist OS Recovery. Consulte [Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery](#).

Tópicos

- [Transferir e instalar a Dell OS Recovery Tool](#)
- [Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Repor o computador e atualizar o sistema operativo](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Transferir e instalar a Dell OS Recovery Tool

Pré-requisitos

O seu computador tem de ter uma ligação à Internet ativa.

Sobre esta tarefa

Pode transferir e instalar a Dell OS Recovery Tool a partir do site de suporte da Dell.

NOTA: É necessário transferir e instalar a Dell OS Recovery Tool para repor o computador utilizando a opção **Repor e atualizar**. Recomendamos que reponha o seu computador utilizando a opção **Repor e atualizar** apenas se o seu computador for irreparável e a ferramenta SupportAssist OS Recovery não conseguir detetar o sistema operativo instalado de fábrica no seu computador.

Passo

1. Aceda a <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Clique em **Transferir OS Recovery Tool**.
O pacote de instalação da Dell OS Recovery Tool é transferido.
3. Faça duplo clique no pacote de instalação da Dell OS Recovery Tool e siga as instruções para instalar a ferramenta.

Passos seguintes

Após a conclusão da 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 Dell OS Recovery Tool tem de estar instalada no seu computador. Consulte [Transferir e instalar a Dell OS Recovery Tool](#).

- O seu computador tem de ter uma ligação à Internet ativa.
- É necessário um dispositivo de armazenamento USB com um mínimo de 16 GB de espaço livre.

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

Passo

1. Ligue o dispositivo de armazenamento USB ao computador no qual a Dell OS Recovery Tool está instalada.
2. Inicie a **Dell OS Recovery Tool** e, em seguida, clique em **Iniciar**.
3. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Iniciar recuperação**.
4. Dependendo do computador para o qual pretende repor e atualizar o sistema operativo, selecione uma das seguintes opções:
 - **Este computador** – selecione esta opção se pretender repor e atualizar o sistema operativo do computador no qual instalou a Dell OS Recovery Tool.
 - **Outro computador** – selecione esta opção se pretender repor e atualizar o sistema operativo de um computador diferente.
5. Se selecionou **Outro computador**, introduza a Etiqueta de Serviço do outro computador.
6. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Sistema operativo** com opções para transferir:
 - Uma ou mais imagens do sistema operativo Windows que estão disponíveis para o computador cuja Etiqueta de Serviço está introduzida
 - A ferramenta SupportAssist OS Recovery

 **NOTA:** Se o SupportAssist OS Recovery não estiver disponível para a sua Etiqueta de Serviço, são apresentadas apenas as ligações para transferir a imagem do sistema operativo Windows.
7. Clique em **Transferir** para transferir a ferramenta SupportAssist OS Recovery.
A ferramenta SupportAssist OS Recovery é descarregada.
8. Clique em **Transferir** para a versão da imagem do sistema operativo Windows que pretende transferir.
A imagem do sistema operativo Windows é descarregada.
9. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Unidade USB**.
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.


Passos seguintes

Depois de criar uma chave USB do SupportAssist OS Recovery, pode repor e atualizar o sistema operativo do seu computador. Consulte [Repor o computador e atualizar o sistema operativo](#).


Repor o computador e atualizar o sistema operativo

Pré-requisitos

- O computador tem de estar ligado a uma tomada elétrica.
- O seu computador tem de ter uma ligação à Internet ativa.
- É necessário que tenha uma chave USB do SupportAssist OS Recovery. Consulte [Criar chave USB do SupportAssist OS Recovery](#).

 **NOTA:** A funcionalidade de reposição do seu computador ao utilizar a opção **Repor e atualizar** só é suportada em alguns modelos do sistema Dell. Para obter a lista dos modelos do sistema que suportam esta funcionalidade, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* na página de documentação do [SupportAssist OS Recovery](#).

Passo

1. Ligue a chave USB do SupportAssist OS Recovery ao computador no qual pretende repor e atualizar o sistema operativo.
 2. Ligue ou reinicie o computador.
 3. Prima F12 para aceder ao menu "Arranque único".
-  **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logótipo do sistema operativo for apresentado, aguarde até ver o ambiente de trabalho do Windows; em seguida, reinicie o computador e tente novamente.

São apresentadas as opções de arranque disponíveis.

4. Utilize as teclas de seta para aceder ao menu **Arranque**.
5. Selecione a unidade USB na qual criou a chave USB do SupportAssist OS Recovery. O computador arranca a partir da unidade USB e é apresentada a página inicial do **SupportAssist OS Recovery**.
6. Na página inicial do **SupportAssist OS Recovery**, clique em **INICIAR REPOSIÇÃO** no mosaico **REPOR**. São apresentadas opções de reposição do sistema.

NOTA:

- Se o SupportAssist OS Recovery detetar o sistema operativo instalado de fábrica, são ativadas as opções **Repor para o estado de fábrica** e **Repor e atualizar**.
- Se o SupportAssist OS Recovery não conseguir detetar o sistema operativo instalado de fábrica, apenas é ativada a opção **Repor e atualizar**.

7. Selecione **Repor e atualizar** e, em seguida, clique em **SEGUINTE**. É apresentada a opção para transferir as definições e os dados.
 - Se pretender transferir as suas definições e dados para o novo sistema operativo do computador, selecione **Sim, dar acesso e transferir as minhas definições e dados**, selecione **Aceito os Termos de Licença de Software da Microsoft e o Acordo de Licença do Utilizador Final da Dell** e, em seguida, clique em **SEGUINTE**.
 - Se não pretender transferir as definições e os dados, selecione **Não, não pretendo transferir os meus dados** e clique em **SEGUINTE**. Se seleccionar esta opção, ignore o passo 8.
8. Se seleccionar a opção para transferir definições e dados, é apresentada uma opção para seleccionar a(s) conta(s) de utilizador:
 - a. Na lista de contas de utilizador, selecione as contas a partir das quais pretende transferir as definições e os dados.
 - b. Para definir a mesma palavra-passe para todas as contas, selecione a opção **Definir palavras-passes únicas para todas as contas** e introduza uma palavra-passe.
 - c. Se pretender definir palavras-passe diferentes para todas as contas, desmarque a opção **Definir palavras-passe únicas para todas as contas** e introduza uma palavra-passe para cada conta.

NOTA: Para contas de utilizador Microsoft, não é necessária qualquer palavra-passe. Após o processo de reposição, pode iniciar sessão com a palavra-passe da sua conta Microsoft. A opção de definição da palavra-passe apenas está disponível para as contas de utilizador locais. Se o passo de definição da palavra-passe for ignorado, terá a opção de criar uma nova palavra-passe após a conclusão do processo de reposição.

 - d. Por predefinição, são transferidos todos os dados e definições, presentes na unidade principal do computador, das contas seleccionadas. Se quiser ignorar os ficheiros ou definições que não pretende transferir, clique na ligação **Opções de transferência avançadas** para personalizar a transferência.

NOTA: Os dados que não se encontram na unidade principal do computador não podem ser transferidos durante este processo. Se tiver várias unidades no computador e pretender efetuar um backup dos dados presentes nessas unidades, tem de o fazer separadamente utilizando um dispositivo de armazenamento externo. Siga as instruções na secção [Cópia de segurança dos ficheiros](#) para fazer um backup dos dados necessários.
 - e. Na secção **Opções de transferência**, expanda o nome da unidade principal e reveja a lista de ficheiros e definições seleccionados para transferência. Por predefinição, estão seleccionados todos os dados incluídos na unidade principal. Desmarque a caixa de verificação dos ficheiros e definições que não pretende fazer backup e clique em **GUARDAR**.
 - f. Clique em **SEGUINTE**. O processo de backup das definições e dos dados é iniciado e pode demorar vários minutos a ser concluído, dependendo do tamanho dos dados. Nos casos em que o espaço disponível no disco rígido é bastante reduzido, insira uma unidade externa, quando for solicitado, para concluir o processo de backup. É apresentada uma mensagem após a conclusão do processo de backup. Clique na ligação **Ver lista de ficheiros de backup** para rever a lista de ficheiros dos quais foi feito um backup durante este processo.
 - g. Clique em **CONTINUAR** e ignore o passo 9.
9. Se tiver seleccionado a opção para não transferir os dados e as definições, leia a mensagem de aviso que é apresentada e clique em **SIM, CONTINUAR**.
10. Na página **Confirmar reposição**, execute os seguintes passos:
 - a. Opcionalmente, na lista **Selecionar motivo**, selecione um motivo para repor o seu computador.
 - b. Selecione **Tenho conhecimento que a reposição vai eliminar todos os meus dados do sistema e ficheiros pessoais** ou **Tenho conhecimento que a reposição vai eliminar todos os dados do sistema e ficheiros pessoais da(s) conta(s) não seleccionada(s) do meu disco rígido** e, em seguida, clique em **SEGUINTE**.

O processo repor e atualizar é iniciado e pode demorar vários minutos a ser concluído. Quando o processo estiver concluído, é apresentado o **Guia do processo de recuperação** e é-lhe solicitado que desligue a pen USB e reinicie o seu computador.

11. Retire a pen USB do computador e, em seguida, clique em **REINICIAR**. O seu computador é reiniciado.

Passos seguintes

Quando reinicia o computador após repor e atualizar, o computador reinicia para concluir a instalação de software.

O SupportAssist OS Recovery instala as aplicações e os controladores necessários. Também instala o SupportAssist Recovery Assistant para o ajudar a restaurar dados após a reposição do sistema operativo.

Depois de o SupportAssist OS Recovery instalar as aplicações necessárias, o computador reinicia e é apresentado o ecrã da Cortana. Pode depois concluir o procedimento de configuração normal.

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

O **SupportAssist Recovery Assistant** também pode ajudar a configurar algumas definições adicionais do Windows, como a solução de armazenamento em nuvem da Microsoft, acesso instantâneo com impressão digital, reconhecimento facial ou um PIN seguro, etc.

SupportAssist Recovery Assistant

NOTA: O SupportAssist Recovery Assistant só está disponível em determinados modelos do sistema Dell. Para obter a lista de modelos do sistema 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 é iniciado automaticamente quando reinicia o seu computador depois de o repor ao utilizar a opção **Repor e atualizar**. O SupportAssist Recovery Assistant ajuda a:

- Transferir e instalar as atualizações do sistema operativo Windows disponíveis para o seu computador.
- Instalar as atualizações disponíveis para o software incluído no computador.
- Ver as aplicações e funcionalidades disponíveis no seu computador.
- Restaurar ficheiros e definições do sistema a partir de um backup.

Quando o SupportAssist Recovery Assistant é iniciado, clique em **Iniciar** e siga as instruções para iniciar o Windows Update e o Dell Update. Se algumas atualizações de firmware ou do BIOS implicarem o reinício do computador, é apresentada a opção **Reiniciar Agora**.

NOTA: O SupportAssist Recovery Assistant instala apenas os controladores essenciais para que o seu computador funcione de forma eficiente. Se pretender instalar controladores adicionais, como por exemplo, um controlador de placa gráfica avançado, tem de os instalar separadamente.

NOTA: O SupportAssist Recovery suporta a transferência simultânea de vários ficheiros, mas não apresenta informações sobre o progresso da transferência.

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

Restaurar dados utilizando o SupportAssist Recovery Assistant

Pré-requisitos

- O computador tem de estar ligado a uma tomada elétrica.
- Caso não tenha feito um backup dos seus dados no disco rígido local do seu computador, deve ter um backup dos seus dados num dispositivo de armazenamento externo.
- É necessário ter reiniciado o seu computador após utilizar a opção **Repor e atualizar** para o repor e o SupportAssist Recovery Assistant tem de ter terminado a atualização dos controladores da Dell e outras atualizações de software.

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

Sobre esta tarefa

Após repor o seu computador utilizando a opção **Repor e atualizar**, pode restaurar os dados a partir do dispositivo de armazenamento externo ao utilizar o SupportAssist Recovery Assistant.

Passo

1. Clique em **Restaurar** ou em **Recuperar mais ficheiros** no SupportAssist Recovery Assistant.
É apresentada a página **Restaurar Dados**.
2. Caso tenha feito um backup dos dados num dispositivo de armazenamento externo, ligue o dispositivo de armazenamento externo ao computador e siga os passos seguintes listados nesta secção. Se tiver feito um backup dos dados no disco rígido local do computador, ignore os passos 3, 4 e 5.
3. Clique em **Procurar** ao lado de **Selecionar arquivo**.
4. Aceda à pasta do dispositivo externo onde se encontra o backup dos ficheiros e das pastas, selecione essa pasta e, em seguida, clique em **OK**.
São apresentados os conteúdos da pasta selecionada.
5. Dependendo das suas necessidades, efetue uma das seguintes ações:
 - Para restaurar todos os ficheiros, clique em **Selecionar tudo**.
 - Para restaurar ficheiros específicos, percorra a lista dos ficheiros e selecione os ficheiros que pretende restaurar.
6. Clique em **Procurar** ao lado de **Selecionar um destino**.
7. Aceda à pasta na unidade local onde pretende guardar os ficheiros, selecione essa pasta e, em seguida, clique em **OK**.
8. Clique em **Extrair**.
O processo de restauro de dados começa e pode demorar vários minutos a ser concluído.
9. Clique em **Concluído** para regressar à página inicial do **SupportAssist Recovery Assistant** após o processo de restauro estar concluído.

Configurar o SupportAssist OS Recovery

O ambiente do SupportAssist OS Recovery inicia automaticamente quando o seu computador não arranca o sistema operativo, mesmo após várias tentativas. De acordo com a sua preferência, pode configurar as seguintes opções para o SupportAssist OS Recovery:

- Ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery.
- Definir o limiar de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery.


Tópicos

- [Ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery](#)
- [Definir o limiar 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 predefinição, o início automático do SupportAssist OS Recovery está ativado. Se necessário, pode desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery.

 **NOTA:** Recomenda-se que não desative o início automático do SupportAssist OS Recovery para que receba uma melhor assistência durante uma falha do sistema operativo.

Passo

1. Ligue ou reinicie o computador.

2. Prima F2 para aceder à **Configuração do sistema**.

 **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logótipo do sistema operativo for apresentado, aguarde até ver o ambiente de trabalho do Windows; em seguida, reinicie o computador e tente novamente.

3. No painel esquerdo, expanda **Resolução do sistema SupportAssist** e, em seguida, selecione **SupportAssist OS Recovery**.

4. No painel direito, selecione ou desmarque a caixa de verificação **SupportAssist OS Recovery** para ativar ou desativar o início automático do SupportAssist OS Recovery.

5. Prima **F10** para guardar as alterações e sair.

 **NOTA:** As opções do BIOS podem variar ligeiramente consoante o modelo do sistema.

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

Definir o limiar de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery


Sobre esta tarefa

Por predefinição, o seu computador inicia o SupportAssist OS Recovery automaticamente se não arrancar o sistema operativo em duas tentativas consecutivas. Se necessário, pode configurar o limiar de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery.

Passo

1. Ligue ou reinicie o computador.

2. Prima F2 para aceder à **Configuração do sistema**.

 **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logótipo do sistema operativo for apresentado, aguarde até ver o ambiente de trabalho do Windows; em seguida, reinicie o computador e tente novamente.

3. No painel esquerdo, expanda **Resolução do sistema SupportAssist** e, em seguida, selecione **Limiar de Recuperação do SO Automático**.
4. No painel direito, selecione uma das seguintes opções:
 - **DESLIGAR** – desativa o início automático da resolução do sistema SupportAssist e o 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. Prima **F10** para guardar as alterações e sair.

Resultados


O limiar de falha para o início automático do SupportAssist OS Recovery está definido. Com base na opção que selecionou, o SupportAssist OS Recovery é iniciado automaticamente se o seu computador não arrancar o sistema operativo. Se tiver selecionado **DESLIGADO**, o SupportAssist OS Recovery não é iniciado automaticamente. Nestes casos, pode iniciá-lo manualmente; consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).

Enviar feedback à Dell

A opção **DAR FEEDBACK** permite-lhe dar feedback à Dell sobre o ambiente do SupportAssist OS Recovery. O seu feedback permanece confidencial e ajuda a Dell a fazer melhorias nos produtos. Pode dar o seu feedback à Dell depois de efetuar uma atividade no ambiente do SupportAssist OS Recovery.

Pré-requisitos

É necessário que tenha configurado as definições de Internet no ambiente do SupportAssist OS Recovery. Para obter instruções para configurar as definições de Internet, consulte [Configurar as definições de Internet](#).

 **NOTA:** A opção **DAR FEEDBACK** não envia o seu feedback a um agente de suporte técnico da Dell. Para os problemas que requerem assistência imediata de hardware e de software, contacte o suporte técnico da Dell.

Passo

1. Clique na opção **DAR FEEDBACK** que é apresentada na ferramenta SupportAssist OS Recovery depois de concluir a realização de uma atividade.
É apresentada uma página de feedback com três perguntas.
2. Para a pergunta 1, a partir da lista **Sugestões**, selecione a categoria de feedback adicional que pretende dar e introduza o seu feedback no campo adequado.
3. Para as perguntas 2 e 3, selecione a opção mais adequada.
4. Clique em **ENVIAR**.

Descrição geral do BIOSConnect

O BIOSConnect é uma arquitetura de pré-arranque que permite que o computador esteja ligado à Dell Technologies através da Internet. Quando o sistema não conseguir iniciar o sistema operativo depois de várias tentativas, o BIOSConnect transfere o SupportAssist OS Recovery e inicia a recuperação do sistema operativo.

O BIOSConnect pode estar disponível no PC numa das seguintes configurações:

- BIOSConnect Ligado — onde reside na partição de serviço do disco rígido a maioria dos componentes do software BIOSConnect. A formatação do disco rígido resulta na perda das capacidades do BIOSConnect.
- BIOSConnect Híbrido — onde reside no firmware a maioria dos componentes do software BIOSConnect, exceto a pilha de controladores sem fios. A formatação do disco rígido afeta as capacidades do BIOSConnect. O BIOSConnect só pode iniciar o SupportAssist OS Recovery se o PC estiver ligado à Internet através de uma ligação com fios.
- BIOSConnect Incorporado — onde residem no firmware todos os componentes do software BIOSConnect, incluindo a pilha de controladores sem fios suportada. A perda ou danos da partição do disco rígido não afeta as capacidades da ligação sem fios do BIOSConnect.

NOTA: O BIOSConnect só está disponível em determinados modelos de sistemas da Dell. A configuração do BIOSConnect suportada pelo PC depende do modelo do PC e da versão instalada do SupportAssist OS Recovery. Para obter a lista de modelos de sistemas em que o BIOSConnect é suportado, consulte a *Matriz de Suporte do Dell SupportAssist OS Recovery* disponível na página de documentação [SupportAssist OS Recovery](#).

Dependendo do tipo de ligação à Internet disponível, podem ocorrer as seguintes ações:

- Ligação à Internet com fios — a transferência da imagem do SupportAssist OS Recovery é automaticamente iniciada.
- Ligação à Internet sem fios — o BIOSConnect tenta encontrar redes sem fios e exibe a lista das redes sem fios disponíveis. Também pode estabelecer ligação a redes sem fios ocultas. Depois de ter sido estabelecida a ligação à Internet, a transferência da imagem do SupportAssist OS Recovery é iniciada automaticamente.

Tópicos

- [Iniciar o SupportAssist OS Recovery através do BIOSConnect](#)
- [Estabelecer ligação a redes sem fios](#)
- [Ativar ou desativar o BIOSConnect](#)
- [Códigos de erro do BIOSConnect](#)

Iniciar o SupportAssist OS Recovery através do BIOSConnect

Pré-requisitos

- O PC tem de estar ligado a uma tomada elétrica.
- O PC tem de estar ligado à Internet.

Sobre esta tarefa

Quando o seu sistema não conseguir iniciar o sistema operativo, o BIOSConnect transfere o SupportAssist OS Recovery da Dell Technologies para recuperar o sistema operativo.

Passo

1. Ligue ou reinicie o PC.
2. Prima F12 para aceder ao menu de arranque único.

NOTA: Se esperar demasiado tempo e for apresentado o logótipo do sistema operativo, espere mais um pouco até ver o ambiente de trabalho do Windows e reinicie o PC para tentar novamente.

São apresentadas as opções de arranque disponíveis.

3. Selecione a opção **SupportAssist OS Recovery** no menu de arranque e, em seguida, prima Enter. É apresentada a página **Transferência da Imagem do SupportAssist OS Recovery**.
4. Ligue a qualquer rede com ou sem fios disponível. Para saber como ligar a redes sem fios, consulte [Estabelecer ligação a redes sem fios](#).
5. Clique em **Iniciar Recuperação**.
A transferência é iniciada e pode demorar vários minutos a concluir.

Resultados

Quando a transferência estiver concluída, é apresentada a página inicial do **SupportAssist OS Recovery**. Consulte [Utilizar o SupportAssist OS Recovery](#).

Se a interface de utilizador do SupportAssist OS Recovery for apresentada pela primeira vez, clique em **APROVAR** para aceitar a política de privacidade. Também é apresentada uma opção de tutorial. Clique em **INICIAR O TUTORIAL** para saber mais sobre as várias opções disponíveis na ferramenta ou clique em **IGNORAR** para ignorar o processo de tutorial.

Estabelecer ligação a redes sem fios

Pré-requisitos

O modem ou router sem fios tem de estar ligado e colocado perto do computador para uma fácil deteção.

Passo


1. Na lista de redes sem fios disponíveis, selecione uma rede sem fios. Se pretender ligar a uma rede sem fios oculta que não esteja na lista, clique em **Adicionar Wi-Fi**.
2. Consoante o tipo de rede sem fios, execute um dos seguintes passos:
 - Para uma rede sem fios segura, introduza a palavra-passe e clique em **Ligar**.
 - Para uma rede sem fios não segura, clique em **Ligar**.
 - Para uma rede sem fios oculta, introduza o nome da rede ou SSID, selecione um método de autenticação, introduza a palavra-passe e, em seguida, clique em **Ligar**.

Ativar ou desativar o BIOSConnect

Sobre esta tarefa


Por predefinição, o BIOSConnect está ativado no seu computador. Se necessário, pode desativar o BIOSConnect com base nas suas preferências.

Passo

1. Ligue ou reinicie o computador.
2. Prima F2 para aceder à **Configuração do sistema**.
 -  **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logótipo do sistema operativo for apresentado, aguarde até ver o ambiente de trabalho do Windows; em seguida, reinicie o computador e tente novamente.
3. No painel esquerdo, clique em **SupportAssist**.
4. No painel direito, clique em **BIOSConnect**.
5. Selecione ou desmarque a caixa de verificação **Ativar BIOSConnect** para ativar ou desativar o BIOSConnect.
6. Prima **F10** para guardar as alterações e sair.

Códigos de erro do BIOSConnect

A tabela seguinte lista os erros que podem ocorrer ao utilizar o BIOSConnect:

Mensagem de erro	Alternativa
Falha de transferência do BIOSConnect	<ul style="list-style-type: none"> ● Certifique-se de que a força do sinal da comunicação sem fios é de 75% no mínimo. ● Utilize um teste de velocidade da Internet para determinar a velocidade da sua rede. A largura de banda de rede ideal é 50 Mbps. ● Transfira o BIOSConnect utilizando uma rede estável ou uma rede com fios. <p> NOTA: O BIOSConnect não suporta Wi-Fi a 6 GHz, Wi-Fi a 7 GHz nem WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certifique-se de que configura a firewall ou a proxy nas portas 80 e 443 para permitir a comunicação para os seguintes destinos: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ ftasit.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com ● Inicie ou tente iniciar novamente o BIOSConnect numa rede diferente, se disponível.
Não foi possível encontrar o endereço IP	Verifique as definições do router e ligue-se a outro ponto de acesso de comunicação sem fios.
Não foi possível aderir à rede	Verifique as definições do router e a palavra-passe. Tente estabelecer ligação à rede novamente utilizando credenciais válidas.
Sem ligação à Internet	<ul style="list-style-type: none"> ● Se estiver a utilizar uma ligação sem fios, verifique o router, verifique as definições de Internet e tente voltar a ligar à rede. ● Se estiver a utilizar uma ligação com fios, verifique as definições do router e inicie novamente o BIOSConnect.
O tipo de imagem do SupportAssist OS Recovery não é suportado	Os dados do sistema podem não estar configurados. Contacte o suporte Técnico da Dell.
O Serviço OS Recovery não é suportado	O dispositivo não suporta o Serviço OS Recovery. Contacte o Suporte Técnico da Dell.

Detecção e resolução de problemas do SupportAssist OS Recovery

Tópicos


- Resolver problemas relacionados com a falha no arranque na recuperação de SO
- Resolver problemas relacionados com erros de backup de ficheiros
- Resolução de problemas da ligação Wi-Fi
- Executar teste de diagnóstico para detetar problemas de hardware

Resolver problemas relacionados com a falha no arranque na recuperação de SO

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

Passo

1. Reinicie o computador.
2. Prima a tecla F2 até que apareça a mensagem **A preparar para aceder à configuração**.

 **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logótipo do sistema operativo for apresentado, aguarde até ver o ambiente de trabalho do Windows; em seguida, reinicie o computador e tente novamente.

São apresentadas as opções de arranque disponíveis.

3. Na secção do **BIOS**, expanda **Resolução do sistema SupportAssist**.
4. Certifique-se de que:
 - O **Limiar de Recuperação do SO Automático** não está definido como **DESLIGADO** e tem um valor de 1, 2 ou 3 seleccionado.
 - A opção **SupportAssist OS Recovery** está seleccionada.

Resolver problemas relacionados com erros de backup de ficheiros

Após a conclusão da cópia de segurança, são listados os erros de ficheiros. Quando é feita uma cópia de segurança de ficheiros com mais de 4 GB, os ficheiros são enviados para uma unidade formatada no sistema de ficheiros FAT32. Antes de fazer uma cópia de segurança de ficheiros com mais de 4 GB, formate a sua unidade de cópia de segurança utilizando outro computador para utilizar o formato exFAT ou NTFS. Pode também utilizar outra unidade que esteja formatada no formato exFAT ou NTFS. Também podem ocorrer erros na cópia de segurança quando estão danificados setores do disco rígido utilizado para a cópia de segurança.

Passo


1. Aceda à página inicial do **SupportAssist OS Recovery** e, em seguida, clique em **INICIAR BACKUP** no mosaico **FAZER BACKUP DE FICHEIROS**.
2. Clique em **INICIAR BACKUP**.
3. Clique na ligação **Definições avançadas** e, em seguida, seleccione os ficheiros que anteriormente tinham erros.
4. Seleccione o dispositivo de armazenamento de destino para fazer uma cópia de segurança dos ficheiros seleccionados e, em seguida, clique em **SEGUINTE** para iniciar processo de cópia de segurança.

- Se o erro ocorrer novamente, execute o [teste de diagnóstico](#).

Resolução de problemas da ligação Wi-Fi

Quando seleciona a caixa de verificação **Ligar automaticamente** ao configurar uma rede Wi-Fi, o SupportAssist OS Recovery guarda as definições de configuração da rede para futuras ligações. Por vezes, ao anular a seleção da caixa de verificação **Ligar automaticamente** mais tarde, o SupportAssist OS Recovery continua a ligar à rede Wi-Fi guardada. Para resolver estes erros, pode repor as definições originais do BIOS.


Passo

- Aceda à página inicial do **SupportAssist OS Recovery**.
- Clique no "" no cabeçalho da página inicial do **SupportAssist OS Recovery** e, em seguida, clique em **Reiniciar**.
- Prima a tecla F12 até que apareça o menu "Arranque único".
 **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logótipo do sistema operativo for apresentado, aguarde até ver o ambiente de trabalho do Windows; em seguida, reinicie o computador e tente novamente.
- No menu de arranque único, selecione **Configuração do BIOS** e, em seguida, prima Enter.
- Selecione **Sem fios** e, em seguida, clique em **Restaurar definições**.
É apresentada a janela **Restaurar definições**.
- Selecione **Predefinições do BIOS** e, em seguida, clique em **OK**.
- Clique em **Sair**.

Executar teste de diagnóstico para detetar problemas de hardware

A opção **ANALISAR HARDWARE** no SupportAssist OS Recovery ajuda-o a diagnosticar problemas de hardware relacionados com a bateria, o cabo, o disco rígido, o teclado, as pens USB, a ventoinha e a memória do seu computador. No entanto, o SupportAssist OS Recovery pode não conseguir detetar problemas de hardware em determinados cenários. Recomenda-se que utilize o diagnóstico de avaliação melhorada do sistema de pré-arranque (ePSA, Enhanced Pre-Boot System Assessment) da Dell para detetar tais problemas de hardware.

Passo

- Aceda à página inicial do **SupportAssist OS Recovery**. Consulte [Iniciar manualmente o SupportAssist OS Recovery](#).
- Clique no "" no cabeçalho da página inicial do **SupportAssist OS Recovery** e, em seguida, clique em **Reiniciar**.
- Prima a tecla F12 até que apareça o menu "Arranque único".
 **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logótipo do sistema operativo for apresentado, aguarde até ver o ambiente de trabalho do Windows; em seguida, reinicie o computador e tente novamente.
- No menu de arranque único, selecione **Diagnóstico** e, em seguida, prima Enter.
O teste de diagnóstico é iniciado.

Perguntas frequentes

1. Se formatar o disco rígido do meu computador, isso irá afetar a partição do SupportAssist OS Recovery?

A partição do SupportAssist OS Recovery é eliminada quando formata o disco rígido do computador através de um suporte de dados convencional do sistema operativo ou de um disco USB. Depois de a partição ser eliminada, pode repor o sistema operativo juntamente com a ferramenta SupportAssist OS Recovery através da opção **Repor e atualizar**. Para mais informações, consulte [Repor e atualizar o computador através da Ferramenta Dell OS Recovery](#).

Se o computador suportar a funcionalidade BIOSConnect, pode reinstalar o sistema operativo juntamente com a ferramenta SupportAssist OS Recovery através do BIOSConnect. Para mais informações, consulte [Descrição geral do BIOSConnect](#).

2. Quanto espaço ocupa o SupportAssist OS Recovery no meu disco rígido?

O SupportAssist OS Recovery ocupa cerca de 900 MB de espaço no seu disco rígido.

3. O SupportAssist OS Recovery só está disponível para um plano de serviço específico?

Não, o SupportAssist OS Recovery está disponível para todos os planos de serviço.

4. O meu computador está fora do período de garantia. Posso continuar a utilizar o SupportAssist OS Recovery?

Se o seu computador estiver fora do período de garantia, pode continuar a utilizar o SupportAssist OS Recovery. No entanto, se tiver algum problema, terá de adquirir um contrato de suporte para incidentes para ter direito a receber suporte técnico da Dell.

5. Que sistemas operativos são suportados pelo SupportAssist OS Recovery?

O SupportAssist OS Recovery suporta os sistemas operativos Microsoft Windows 10 e Microsoft Windows 11.

6. Que formatos de armazenamento são suportados para criação de cópias de segurança através do SupportAssist OS Recovery?

O SupportAssist OS Recovery suporta discos USB, discos rígidos USB e cartões SD.

7. O que faço quando o SupportAssist OS Recovery não iniciar automaticamente?

O SupportAssist OS Recovery pode não iniciar automaticamente pelos seguintes motivos:

- A opção para 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](#).
- Talvez falem ficheiros de arranque na partição de arranque. Pode repor o sistema operativo juntamente com a ferramenta SupportAssist OS Recovery através da opção **Repor e atualizar**. Para mais informações, consulte [Repor e atualizar o computador através da Ferramenta Dell OS Recovery](#). Se o computador suportar a funcionalidade BIOSConnect, pode reinstalar o sistema operativo juntamente com a ferramenta SupportAssist OS Recovery através do BIOSConnect. Para mais informações, consulte [Descrição geral do BIOSConnect](#).
- O sistema operativo do serviço pode estar em falta no disco local, porque talvez tenha formatado o disco do sistema. Pode repor o sistema operativo juntamente com a ferramenta SupportAssist OS Recovery através da opção **Repor e atualizar**. Para mais informações, consulte [Repor e atualizar o computador através da Ferramenta Dell OS Recovery](#). Se o computador suportar a funcionalidade BIOSConnect, pode reinstalar o sistema operativo juntamente com a ferramenta SupportAssist OS Recovery através do BIOSConnect. Para mais informações, consulte [Descrição geral do BIOSConnect](#).

8. A clonagem do disco rígido funciona em computadores com a funcionalidade BitLocker ativada?

Não, a encriptação BitLocker tem de ser desativada para a clonagem do disco. No entanto, o SupportAssist suspende temporariamente a encriptação BitLocker no computador até que a clonagem do disco esteja concluída.

9. As aplicações como Microsoft Office, Adobe e outras devem ser reativadas após a clonagem do disco?

A reativação depende das métricas exigidas pelas aplicações, como a CPU, o endereço MAC, etc.

10. Se o disco rígido principal tiver várias partições, todas as partições são clonadas durante a clonagem do disco?

Sim, todas as partições são clonadas durante a clonagem do disco.

11. Durante a clonagem do disco, como é que as divisões de partição são feitas quando o dispositivo de destino tem uma capacidade ou tamanho diferente?

O sistema operativo e as partições de dados têm uma proporcionalidade redimensionada. As partições do sistema, como UEFI, GTP, Reservadas, etc., continuam com o mesmo tamanho.

12. Durante a clonagem do disco, a mensagem "Durante a clonagem, detetámos um problema na ligação de E/S" é apresentada. Qual poderá ser o motivo?

A mensagem "Durante a clonagem, detetámos um problema na ligação de E/S" é apresentada quando a ligação ao dispositivo de destino ou ao disco principal de origem não for corretamente estabelecida. Execute um dos passos seguintes:

- Volte a ligar o disco rígido de destino ou o dispositivo USB e tente novamente o processo de clonagem.
- Desligue o computador, volte a ligar o disco principal de origem e, em seguida, tente novamente o processo de clonagem.

13. Durante a clonagem do disco, a mensagem "Não é possível clonar" ou "Ocorreu um erro inesperado, tente novamente" é apresentada. Qual poderá ser o motivo?

Durante a clonagem do disco, a mensagem "Não é possível clonar" ou "Ocorreu um erro inesperado, tente novamente" é apresentada quando é detetado um problema nos discos de carregamento ou nos componentes de clonagem. Pode tentar novamente o processo de clonagem. Se o problema persistir, contacte o suporte técnico da Dell Technologies para obter assistência.

Produtos Dell relacionados

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

Tabela 1. Produtos Dell relacionados

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist para PC domésticos/Dell SupportAssist for PC profissionais
<p>O Dell SupportAssist OS Recovery proporciona um ambiente de recuperação que consiste em ferramentas para diagnosticar e resolver problemas que podem ocorrer antes de o seu computador carregar o sistema operativo. Quando o seu computador não consegue arrancar o sistema operativo, mesmo após várias tentativas, este inicia automaticamente o SupportAssist OS Recovery. O ambiente de recuperação permite-lhe diagnosticar problemas de hardware, reparar o seu computador, fazer backup dos seus ficheiros ou repor o seu computador para o estado de fábrica.</p>	<p>O Dell SupportAssist para PC automatiza o suporte da Dell através da identificação, de forma proativa e preditiva, dos problemas de hardware e de software no seu computador. O SupportAssist aborda os problemas de desempenho e a estabilização do sistema, evita ameaças de segurança, monitoriza e deteta falhas de hardware, e automatiza o processo de envolvimento com o suporte técnico da Dell.</p>