

SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows

Manual do Utilizador

Notas, avisos e advertências

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

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

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

Capítulo1: Introdução.....	5
Versão.....	5
Funcionalidades principais.....	5
Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell.....	5
Novas funcionalidades e melhorias nesta versão.....	7
Capítulo2: Começar com o SupportAssist para PCs de empresas.....	8
Interface de utilizador do SupportAssist.....	8
Alterar a definição de idioma.....	10
Notificações.....	10
Notificações na janela do SupportAssist.....	10
Notificações na barra de tarefas ou no centro de ação do Windows.....	11
Análises agendadas.....	11
Capítulo3: Analisar o hardware do sistema.....	12
Analisar um componente de hardware específico.....	12
Executar uma análise de hardware rápida.....	12
Executar um teste de esforço.....	13
Capítulo4: Otimize o seu sistema.....	14
Limpar ficheiros.....	14
Ajustar o desempenho do sistema.....	14
Otimizar rede.....	15
Remover vírus e malware.....	15
Remover programas potencialmente indesejados.....	16
Executar todas as análises de sistema e otimizações.....	16
Notificações no mosaico do SupportAssist.....	17
Capítulo5: Obter controladores e transferências.....	18
Categorização dos controladores por grau de importância.....	18
Instalar as atualizações para os controladores.....	18
Desinstalar as atualizações para os controladores.....	19
Notificações do mosaico Obter controladores e transferências.....	20
Capítulo6: Detecção e resolução dos problemas mais comuns.....	21
Detecção e resolução de erros de ecrã azul.....	21
Capítulo7: Descrição geral do histórico.....	23
Capítulo8: Obter Suporte.....	24
Iniciar uma sessão remota.....	25
Enviar ficheiros para o suporte técnico da Dell.....	25
Enviar ficheiros de registo para o suporte técnico da Dell.....	26

Capítulo9: Perguntas frequentes.....	27
Capítulo10: Recursos.....	28

Introdução

O Dell SupportAssist para PC de empresas automatiza o suporte da Dell identificando, de forma pró-ativa e preditiva, problemas de software e de hardware no seu sistema. O SupportAssist trata problemas de desempenho e de estabilidade do sistema, previne ameaças de segurança, monitoriza e deteta falhas de hardware e automatiza o processo de envolvimento com o Suporte Técnico da Dell. O SupportAssist também lhe permite atualizar manualmente os controladores do sistema, analisar o hardware do seu sistema e otimizar o sistema.

O SupportAssist para PCs de empresa está em conformidade com Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.

O SupportAssist é configurado e implementado no sistema pelo administrador de TI. Apenas pode utilizar as funcionalidades ativadas pelo seu administrador de TI para o seu sistema. Este documento fornece informações sobre como usar o SupportAssist instalado no seu sistema pelo seu administrador de TI.

Tópicos

- [Versão](#)
- [Funcionalidades principais](#)
- [Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#)
- [Novas funcionalidades e melhorias nesta versão](#)

Versão

2.4

Funcionalidades principais

- Detecção preditiva e proativa de problemas e devida notificação.
- Verifique se existem atualizações dos controladores disponíveis para o seu sistema, seja de forma manual ou automática.
- Analise o hardware do seu sistema, manual ou automaticamente, de forma a identificar se existem problemas.
- Limpe ficheiros temporários, optimize a conectividade de rede, ajuste o desempenho do sistema e remova vírus e malware.
 - **NOTA:** A funcionalidade de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões como, por exemplo, a China.
- Resolve os problemas mais comuns do sistema com as instruções detalhadas e tutoriais de vídeo.
- Consulte os detalhes de todos os eventos e atividades SupportAssist que decorreram num dia, numa semana ou num mês em particular.
- Contacte o Suporte Técnico da Dell para obter assistência remota e para lhes enviar ficheiros, por exemplo, o registo de atividades do sistema.

NOTA: Apenas pode utilizar as funcionalidades ativadas pelo seu administrador de TI para o seu sistema.

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

Funções do SupportAssist e planos de serviços da Dell

As funções do SupportAssist disponíveis para um sistema variam consoante os planos de assistência da Dell. As funções principais do SupportAssist apenas estão disponíveis para os sistemas com um plano de assistência ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativo.

A tabela seguinte resume as funções do SupportAssist disponíveis para sistemas para diferentes planos de assistência.

Tabela 1. Funções do SupportAssist para planos de assistência da Dell

Função	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Plus e ProSupport Flex for Client
Atualizar controladores	Análise e instale atualizações do controlador que estão disponíveis para os sistemas. Também pode permitir que os utilizadores com direitos de administrador atualizem os controladores no sistema deles.	✓	✓	✓
Analisar hardware	Análise os sistemas quanto a problemas de hardware. Também pode permitir que os utilizadores analisem o sistema deles quanto a problemas de hardware.	✓	✓	✓
Limpar ficheiros	Limpar ficheiros temporários, redundantes e outros ficheiros indesejados do sistema. Também pode permitir que os utilizadores limpem ficheiros no respetivo sistema.	✓	✓	✓
Ajustar o desempenho do sistema	Ajuste as definições de alimentação, os ficheiros de registo e as atribuições de memória nos sistemas para ajustar o desempenho do sistema. Também pode permitir que os utilizadores ajustem o desempenho do respetivo sistema.	✓	✓	✓
Otimizar a conectividade de rede	Otimizar a conectividade de rede, ajustando as definições para ter uma rede eficiente e fiável. Também pode permitir que os utilizadores otimizem a conectividade da sua rede.	✓	✓	✓
Remover vírus e malware	Isolar, remover e restaurar ficheiros corrompidos por vírus e malware nos sistemas para manter o sistema seguro. Também pode permitir que os utilizadores removam vírus e malware do respetivo sistema. i NOTA: A capacidade de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões como, por exemplo, a China.	✗	✗	✓
Deteção de problemas, notificação e criação de pedidos de suporte automatizados	É enviada uma notificação para os contactos principal e secundário depois de a Dell criar um pedido de suporte para envio de peças ou pedidos de suporte técnico. Para pedidos de suporte técnico, um representante de suporte técnico contacta-o proativamente para o ajudar a resolver o problema.	✗	✓	✓
Otimizações de software automatizadas	O SupportAssist otimiza automaticamente os sistemas após as análises automatizadas.	✗	✗	✓
Deteção de problemas preditiva e criação de	É enviada uma notificação para o seu contacto principal e secundário sobre	✗	✗	✓

Tabela 1. Funções do SupportAssist para planos de assistência da Dell (continuação)

Função	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Plus e ProSupport Flex for Client
pedidos de suporte para evitar falhas	a potencial avaria da peça. A Dell abre um pedido de suporte e contacta-o para enviar a peça de substituição.			

NOTA: Os utilizadores dos sistemas podem atualizar manualmente os controladores ou executar otimizações do sistema apenas se a interface de utilizador do SupportAssist estiver ativada. Pode ativar ou desativar a interface de utilizador do SupportAssist durante a configuração do SupportAssist.

NOTA: A função de deteção de problemas preditiva está disponível apenas para baterias, discos rígidos, discos de estado sólido (SSD) e ventoinhas.

Novas funcionalidades e melhorias nesta versão

- Ver as atualizações das aplicações da Dell instaladas no PC, juntamente com as atualizações do BIOS, do firmware e do controlador.
- Os critérios para as atualizações Recomendadas e Opcionais do controlador do seu PC foram melhorados.

Começar com o SupportAssist para PCs de empresas

Só pode aceder à interface do utilizador do SupportAssist se esta tiver sido ativada para o seu sistema pelo seu administrador de TI. Também pode utilizar só as funcionalidades ativadas pelo seu administrador de TI.

Tópicos

- Interface de utilizador do SupportAssist
- Alterar a definição de idioma
- Notificações
- Análises agendadas

Interface de utilizador do SupportAssist

A interface de utilizador SupportAssist contém as seguintes páginas:

- **Início**
- **Deteção e resolução de problemas**
- **Histórico**
- **Obter Suporte**

Quando abrir o SupportAssist pela primeira vez, ou se não tiver realizado nenhuma verificação ou otimização, é apresentada a vista predefinida da página **Início**. Para iniciar todas as verificações e otimizações, clique em **Iniciar Agora**.

A figura a seguir mostra a vista predefinida da página **Início**:

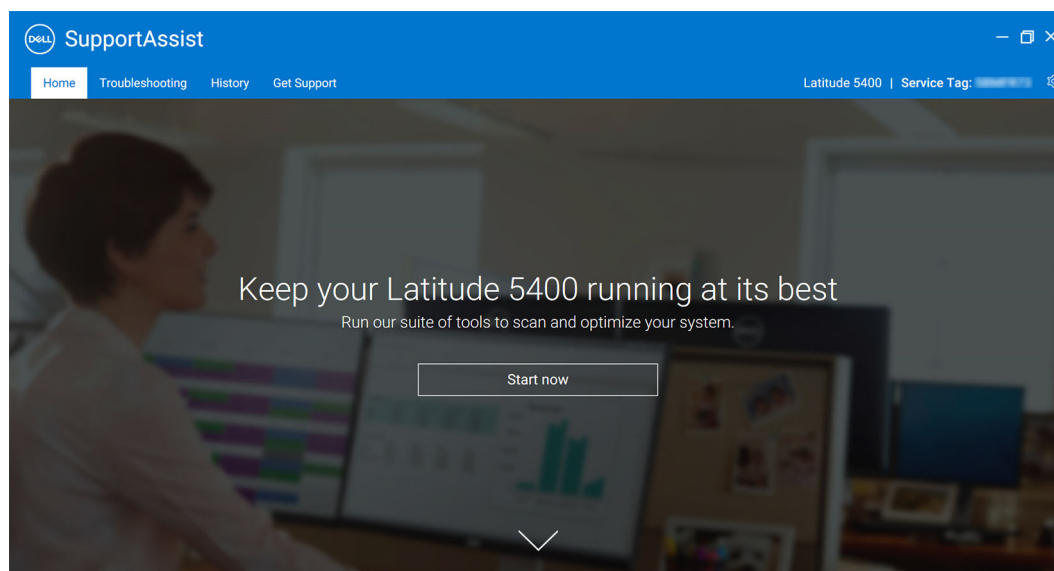


Figura1. Página inicial

Depois de as análises e as otimizações estarem concluídas, são apresentados os detalhes a seguir na página **Início** e na página **Histórico**:

- Quantidade de espaço reclamado no disco rígido
- Número de atualizações do controlador instaladas

NOTA: A página inicial apresenta os detalhes das análises e das otimizações que foram realizados nos últimos 90 dias.

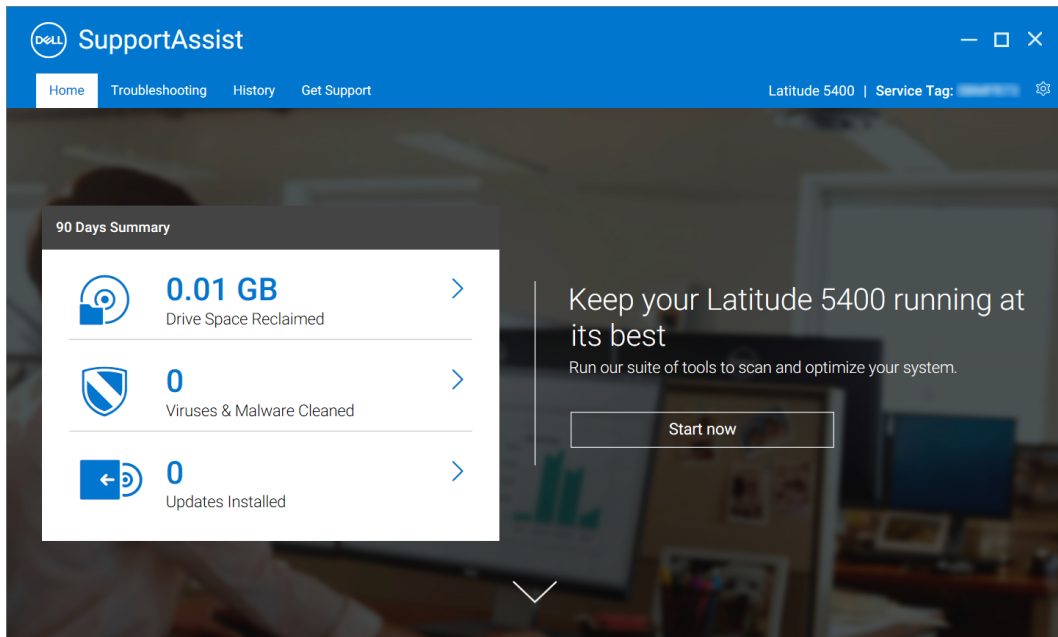


Figura2. Vista de resumo da página inicial

Para ir para a vista do mosaico, clique na . Se existir uma notificação pendente ou se o SupportAssist pedir para realizar uma ação, quando abrir o SupportAssist é apresentada a vista de mosaico.

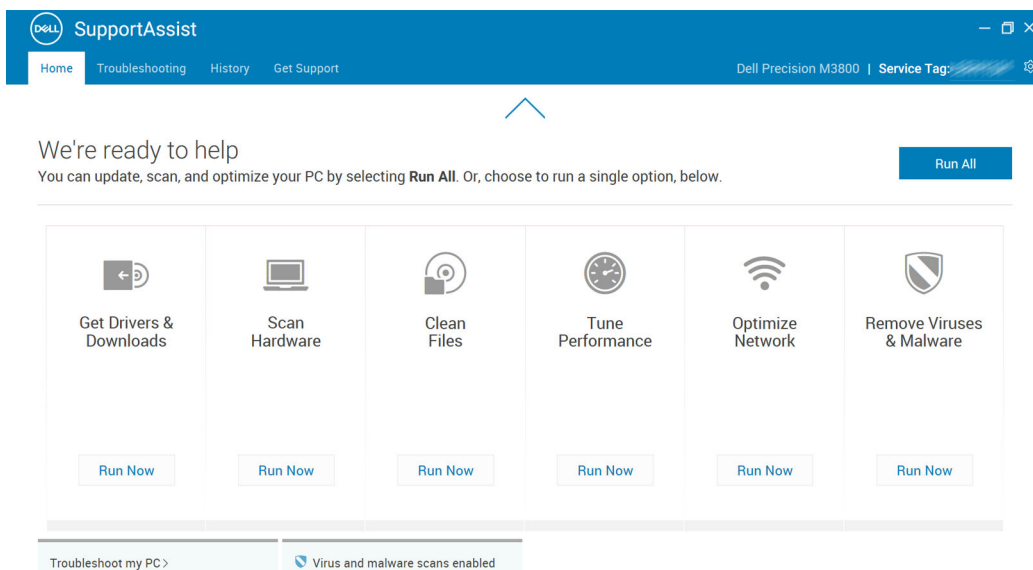



Figura3. Página inicial – Vista de mosaicos

Dependendo do seu plano de serviço, os seguintes mosaicos serão apresentados na página inicial:

- **Obter Controladores e Transferências**
- **Analisar Hardware**
- **Limpar Ficheiros**
- **Otimizar Desempenho**
- **Otimizar Rede**
- **Remover Vírus e Malware**

 **NOTA:** Se não tem direitos de administrador no PC, só tem ativado o mosaico **Analisar Hardware**.

 **NOTA:** As imagens 1, 2 e 3 servem apenas para fins ilustrativos. As características individuais, tais como a cor do cabeçalho, os botões, entre outros, são diferentes nos sistemas Alienware.

Quando passa o cursor sobre o modelo do PC ou sobre a Etiqueta de Serviço apresentados na interface de utilizador do SupportAssist, é apresentada a imagem do PC e os respetivos detalhes. A seguinte tabela descreve os detalhes do PC que são apresentados:

Tabela 2. Detalhes do PC


Campo	Descrição
Detalhes da garantia	O plano de serviço aplicável ao PC, a respetiva data de início e a data de validade.
Etiqueta de Serviço	O identificador único do PC. A Etiqueta de Serviço é um identificador alfanumérico.
Código de Serviço Expresso	A sequência numérica que pode ser utilizada durante uma chamada telefónica automática de assistência, por exemplo, 987-674-723-2.
Memória	A quantidade de RAM instalada no PC, por exemplo, 16 GB.
Processador	O tipo do processador instalado no PC, por exemplo, Intel Core i5 6200U.
Sistema Operativo	O sistema operativo instalado no PC, por exemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

Alterar a definição de idioma

Sobre esta tarefa

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

Passo

1. Abra o SupportAssist.
2. No canto superior direito da janela da interface do utilizador do SupportAssist, clique no ícone das definições e, em seguida clique em **Selecionar idioma**.
É apresentada a lista de idiomas.
3. Selecione o seu idioma de preferência.
4. Clique em **Sim** para reiniciar o SupportAssist no idioma selecionado.
O SupportAssist é reiniciado no idioma selecionado e um  é apresentado ao lado do idioma selecionado.

Notificações

Se ativadas pelo seu administrador de TI, o SupportAssist apresenta notificações sobre atualizações para o controlador e otimização do software.

Notificações na janela do SupportAssist

A tabela seguinte disponibiliza um resumo das notificações apresentadas quando abre o SupportAssist.

Tabela 3. Notificações na janela do SupportAssist

Quando a notificação é apresentada	Ação
Caso não tenha otimizado o seu sistema nos últimos 14 dias	<ul style="list-style-type: none">• Clique em Executar tudo para executar todas as análises e otimizações ao seu sistema.• Clique em Lembrar mais tarde para ver a notificação quando abrir a janela do SupportAssist após 24 horas.• Clique em Cancelar para ocultar a notificação.

Notificações na barra de tarefas ou no centro de ação do Windows

Dependendo do tipo de sistema operativo instalado no seu sistema, o SupportAssist apresenta notificações na barra de tarefas ou no centro de ação do Windows.

- No Microsoft Windows 8 ou 8.1, as notificações são apresentadas na barra de tarefas.
- No Microsoft Windows 10, as notificações são apresentadas no centro de ação do Windows.

A tabela seguinte fornece um resumo dos tipos de notificações que são apresentadas na barra de tarefas ou no centro de ação do Windows.


Tabela 4. Notificações da barra de tarefas ou do centro de ação do Windows

Quando a notificação é apresentada	Ação
Durante a análise agendada, é detetada uma atualização urgente ou recomendada do controlador	Clique na notificação para ver a página de detalhes do controlador. Para obter instruções sobre como instalar as atualizações para os controladores, consulte Instalar as atualizações para os controladores .
Foram detetados programas potencialmente indesejados (PPI) durante uma análise iniciada manualmente ou uma análise agendada.	Clique na notificação para consultar e remover os PPI detetados durante a análise. Para instruções sobre como remover programas potencialmente indesejados (PPI), consulte Remover programas potencialmente indesejados .
Foram detetados vírus ou malware durante uma análise iniciada manualmente ou uma análise agendada.	Clique na notificação para ver mais detalhes sobre os vírus ou malware detetados durante a análise.

Análises agendadas

Dependendo do intervalo definido pelo seu administrador de TI, o SupportAssist inicia automaticamente uma análise do seu sistema para detetar atualizações para os controladores, problemas de hardware e as otimizações necessárias para o sistema.

Antes da análise, é apresentada uma mensagem para confirmar se deseja que o SupportAssist execute a análise. Se não quiser que o SupportAssist execute a análise, clique em **Executar Mais Tarde** para adiar a análise. Quando adia a análise, o SupportAssist executa a análise após 24 horas. Apenas pode adiar a realização da análise agendada três vezes. Após adiar a análise agendada pela terceira vez, o SupportAssist executa automaticamente a análise na próxima data agendada.

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

Caso seja detetada uma atualização urgente do controlador, um vírus ou um malware, durante a análise, é apresentada uma notificação. O tipo de notificação depende do sistema operativo. Para obter mais informações sobre o tipo de notificações que são apresentadas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#).

Se for detetado um problema de hardware durante a análise, um pedido de suporte é automaticamente criado.

Se ativado pelo seu administrador de TI, o SupportAssist otimiza automaticamente o seu sistema após a análise.

Analisar o hardware do sistema

Executar uma análise de hardware permite-lhe detetar problemas de hardware no seu sistema. O SupportAssist analisa o hardware do sistema com base num agendamento predefinido. Também pode executar manualmente as seguintes ações para identificar um problema de hardware:

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

i **NOTA:** Se um problema for detetado durante uma análise e for necessário criar um pedido de suporte, este é criado automaticamente. Se o SupportAssist não for capaz de criar um pedido de suporte, é apresentada a opção **Resolver agora** no mosaico **Analisar hardware**. Deve clicar em **Resolver agora** para tentar criar novamente o pedido de suporte.

Tópicos

- [Analisar um componente de hardware específico](#)
- [Executar uma análise de hardware rápida](#)
- [Executar um teste de esforço](#)

Analisar um componente de hardware específico

Sobre esta tarefa

Dependendo das suas necessidades, pode analisar um componente de hardware específico.



i **NOTA:** Os passos que se seguem aplicam-se à análise de um disco rígido. Os passos para executar uma análise podem variar consoante o componente de hardware que selecionar.

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Deteção e resolução de problemas**.
2. Clique em **Quero verificar uma peça de hardware específica**.
É apresentada a lista de componentes de hardware disponíveis no seu sistema.
i **NOTA:** Clique em **Atualizar lista de hardware do sistema** para atualizar a lista.
3. Na secção **Dispositivos de Armazenamento**, clique em **Disco rígido**.
4. Selecione um teste e clique em **Executar teste**.

Resultados

Quando a análise tiver sido concluída, um dos seguintes detalhes é apresentado:


- Se não for detetado nenhum problema, são apresentados o estado **Aprovado** e um .
- Se for detetado um problema para o qual não seja necessário criar um pedido de suporte, é apresentado o estado **Reprovado** e o .
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, um pedido de suporte é automaticamente criado e é apresentada a página de sumário do problema. Uma notificação também será enviada para o seu administrador de TI.

Executar uma análise de hardware rápida

Sobre esta tarefa

Execute uma análise rápida ao seu sistema para detetar problemas em componentes de hardware como o disco rígido, o processador, etc.

Passo

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

Resultados

Quando a análise tiver sido concluída, um dos seguintes detalhes é apresentado:

- Se não for detetado nenhum problema, é apresentada a respetiva notificação no mosaico.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, um pedido de suporte é automaticamente criado, os mosaicos de otimização serão desativados e é apresentada a página de resumo do problema. Uma notificação também será enviada para o seu administrador de TI.
- Se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar hardware**. Os mosaicos de otimização também são desativados. Clique em **Ignorar** para ativar os mosaicos de otimização.

Executar um teste de esforço

Sobre esta tarefa

Um teste de esforço ajuda-o a detetar problemas nos componentes de hardware, como na placa de sistema, unidades óticas, câmara, componentes de hardware analisados durante uma análise rápida.

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

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Deteção e resolução de problemas**.
2. Clique em **Quero executar uma análise a todo o PC** e clique em **Iniciar**.
O SupportAssist pede-lhe para guardar todos os seus ficheiros e para fechar todas as aplicações.
3. Clique em **OK** para executar o teste.

Resultados


Quando a análise tiver sido concluída, será possível verificar o seguinte:

- Se não for detetado nenhum problema, é apresentada a respetiva notificação no mosaico.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, um pedido de suporte é automaticamente criado, os mosaicos de otimização serão desativados e é apresentada a página de resumo do problema. Uma notificação também será enviada para o seu administrador de TI.
- Se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar hardware**. Os mosaicos de otimização também são desativados. Clique em **Ignorar** para ativar os mosaicos de otimização.

Otimize o seu sistema

O SupportAssist ajuda-o a otimizar o seu sistema através da realização de uma série de testes de diagnósticos para identificar alterações em ficheiros ou nas definições do seu sistema. A otimização do SupportAssist ajuda-o a aumentar a velocidade do sistema, a disponibilidade de espaço de armazenamento e a estabilidade do sistema através de:

- Limpeza de ficheiros temporários
- Ajustação do desempenho do sistema
- Otimização da rede
- Remoção de vírus, de malware e de programas potencialmente indesejáveis (PPI)

 **NOTA:** Só pode realizar as otimizações ativadas para o sistema pelo seu administrador de TI.

Tópicos


- [Limpar ficheiros](#)
- [Ajustar o desempenho do sistema](#)
- [Otimizar rede](#)
- [Remover vírus e malware](#)
- [Executar todas as análises de sistema e otimizações](#)
- [Notificações no mosaico do SupportAssist](#)

Limpar ficheiros

Sobre esta tarefa


Remova ficheiros redundantes, pastas temporárias e outros conteúdos não necessários do sistema.

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No mosaico **Limpar ficheiros**, clique em **Executar agora**.

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

Após a conclusão da otimização, é apresentada a respetiva notificação no mosaico. A quantidade de espaço do disco rígido recuperada será também apresentada na **Página inicial** e na página **Histórico**.

 **NOTA:** A notificação apresentada no mosaico muda automaticamente conforme o momento em que a otimização foi executada. Para obter informações sobre os tipos de notificação apresentados no mosaico, consulte [Notificações no mosaico do SupportAssist](#).

Ajustar o desempenho do sistema

Sobre esta tarefa


Ajuste as definições de energia, registo e atribuição de memória para otimizar a velocidade de processamento do seu sistema.

Passo

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

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

Após a conclusão da otimização, é apresentada a respetiva notificação no mosaico.


 **NOTA:** A notificação apresentada no mosaico muda automaticamente conforme o momento em que a otimização foi executada. Para obter informações sobre os tipos de notificação apresentados no mosaico, consulte [Notificações no mosaico do SupportAssist](#).

Otimizar rede

Sobre esta tarefa


Otimize as definições da rede no seu sistema para manter a eficiência e fiabilidade da conectividade da rede.

Passo

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

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

Após a conclusão da otimização, é apresentada a respetiva notificação no mosaico.

 **NOTA:** A notificação apresentada no mosaico muda automaticamente conforme o momento em que a otimização foi executada. Para obter informações sobre os tipos de notificação apresentados no mosaico, consulte [Notificações no mosaico do SupportAssist](#).

Remover vírus e malware


Sobre esta tarefa

Isole e remova ficheiros infetados com vírus e malware, de forma a manter o seu sistema seguro. Além disso, pode detetar e remover programas potencialmente indesejados (PPI) instalados no seu sistema. Para obter instruções sobre como remover PPI, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#).

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


 **NOTA:** A capacidade de remoção de vírus e malware está disponível apenas para sistemas com planos de assistência ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativos.

Passo

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

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

Após a conclusão da otimização, é apresentada a respetiva notificação no mosaico.


 **NOTA:** A notificação apresentada no mosaico muda automaticamente conforme o momento em que a otimização foi executada. Para obter informações sobre os tipos de notificação apresentados no mosaico, consulte [Notificações no mosaico do SupportAssist](#).

Remover programas potencialmente indesejados


Sobre esta tarefa

Programas potencialmente indesejados (PPI) são programas instalados silenciosamente no sistema aquando da instalação de uma aplicação. PPI incluem spyware, adware, etc. que podem prejudicar o desempenho do sistema ou apresentar publicidade não desejada.

O SupportAssist deteta os PPI presentes no sistema durante uma análise de vírus e malware iniciada manualmente ou de forma automática. Caso sejam detetados PPI, o ícone do mosaico **Remover Vírus e Malware** é apresentado a vermelho e o número de PPI detetados será apresentado no mosaico. Pode consultar e remover estes PPI.

 **NOTA:** Caso sejam detetados PPI durante uma análise automática, será apresentada uma notificação. Para obter mais informações sobre o tipo de notificações que são apresentadas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#).

Passo

1. Abra o SupportAssist.
2. No mosaico **Remover Vírus e Malware**, clique em **Ver**. São apresentados os detalhes sobre os PPI.
 **NOTA:** Por predefinição, estão selecionados todos os PPI. Pode consultar e desmarcar os PPI que não deseja remover do sistema.
3. Se necessário, clique na ligação **Clique aqui para obter mais detalhes** para ver mais informação sobre um PPI.
4. Clique em **Remover** e clique em **Confirmar**. Os PPI selecionados serão removidos do sistema.
5. Clique em **OK**.

Resultados

É apresentado o número de PPI removidos na **Página inicial** e na página do **Histórico**.


Executar todas as análises de sistema e otimizações

Sobre esta tarefa

Execute várias análises, uma a uma, para verificar a disponibilidade de atualizações para os controladores, detetar problemas de hardware e identificar as otimizações necessárias para o seu sistema. Quando uma análise tiver sido concluída, é iniciada a análise seguinte. Veja os detalhes de todas as análises e otimizações na página do **Histórico**.

Passo

Execute um dos seguintes:

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

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

Quando a análise tiver sido concluída, um dos seguintes detalhes é apresentado:

- Se não for detetado nenhum problema e não existirem atualizações, é apresentada a respetiva mensagem no mosaico. É apresentado na **Página inicial** e na página do **Histórico** a quantidade de espaço no disco rígido recuperada e o número de vírus e malware removidos.
- Se forem detetadas atualizações para os controladores durante a análise, o tipo e o número de atualizações são apresentados no mosaico **Obter controladores e transferências**. Para obter instruções sobre como instalar as atualizações para os controladores, consulte [Instalar as atualizações para os controladores](#).
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, um pedido de suporte é automaticamente criado e a página de resumo do problema é apresentada. Uma notificação também será enviada para o seu administrador de TI.
- Se for detetado um problema para o qual não seja necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar hardware**. Além disso, os mosaicos de otimização são também desativados. Clique em **Ignorar** para ativar os mosaicos de otimização.
- Se forem detetados programas potencialmente indesejados (PPI), é apresentada uma notificação no mosaico **Remover Vírus e Malware**. Para obter instruções sobre como remover PPI, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#).

Notificações no mosaico do SupportAssist

A notificação apresentada no mosaico do SupportAssist depende da data da última análise ou otimização. A tabela seguinte descreve a notificação apresentada no mosaico dependendo da data na qual a última análise foi realizada.

Tabela 5. Notificações nos mosaicos do SupportAssist

Tempo desde a última execução	Notificação
Menos de três horas	É apresentado o resultado da análise ou otimização executada e a mensagem Agora mesmo , por exemplo, PC otimizado: Agora mesmo
Há mais de três horas, mas há menos de 24 horas	É apresentado o resultado da análise ou da otimização executada e o ícone Hoje , por exemplo, PC otimizado: Hoje.
Há mais de 24 horas, mas há menos de 48 horas	É apresentado o resultado da análise ou da otimização executada e o ícone Ontem , por exemplo, PC otimizado: Ontem.
Há mais de 48 horas	Resultado e data de execução da análise ou otimização, por exemplo, 120 MB disponibilizados: 16 mar, 2018
Há menos de sete dias	Apresentado a verde
Há mais de sete dias, mas há menos de 30 dias	Apresentado a cor de laranja.
Há mais de 30 dias	Apresentado a vermelho.

Obter controladores e transferências

Um controlador é um software que permite ao sistema operativo comunicar com os componentes de hardware do seu sistema. Componentes de hardware tais como placas de vídeo, placas de som e modems requerem controladores para funcionarem de forma eficiente. Por vezes, o sistema operativo inclui controladores para o sistema, mas geralmente é necessário fazer separadamente a transferência e a instalação dos controladores.

Um firmware é um software integrado no hardware do sistema. Está programado para dar instruções para comunicar com outros componentes de hardware e para executar funções como tarefas básicas de entrada/saída.

Os controladores de sistema e o firmware devem ser atualizados por várias razões, como obter um desempenho superior do sistema, evitar riscos de segurança e aumentar a compatibilidade. O SupportAssist permite-lhe atualizar os controladores e o firmware.

 **NOTA:** Neste documento, o termo controladores refere-se tanto a controladores com a firmware.

No âmbito das monitorizações de rotina do sistema, o SupportAssist analisa o seu sistema a cada 7 dias para detetar atualizações para os controladores disponíveis para o seu sistema. Se estiver disponível uma atualização urgente, será apresentada uma notificação. Para obter mais informações sobre o tipo de notificações que são apresentadas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#).

Tópicos

- [Categorização dos controladores por grau de importância](#)
- [Instalar as atualizações para os controladores](#)
- [Desinstalar as atualizações para os controladores](#)
- [Notificações do mosaico Obter controladores e transferências](#)

Categorização dos controladores por grau de importância

O SupportAssist classifica os controladores e firmware por categorias, de acordo com a respetiva prioridade. Dependendo da importância, os controladores são classificados de acordo com as seguintes categorias:

- **Segurança** – atualizações que podem prevenir potenciais ameaças à segurança do sistema.
- **Crítica** — atualizações que são necessárias para garantir o bom funcionamento dos PCs.
- **Recomendada** – Atualizações que podem melhorar significativamente o desempenho do seu sistema.
- **Opcional** – atualizações que pode escolher se pretende instalar.


Instalar as atualizações para os controladores


Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.



Sobre esta tarefa

O SupportAssist analisa o seu sistema e sugere de forma pró-ativa as atualizações para os controladores necessárias para o sistema. Antes de instalar uma atualização, o SupportAssist cria automaticamente um ponto de restauro. Pode utilizar o ponto de restauro para desinstalar a atualização e restaurar um estado anterior do sistema. O SupportAssist apenas pode guardar três pontos de restauro por cada período específico. Quando criar um novo ponto de restauro, o ponto de restauro mais antigo é eliminado.






 **NOTA:** Se instalar uma versão mais recente da BIOS disponível para o seu sistema, não pode desinstalar a atualização.

 **NOTA:** Por predefinição, as definições de criação do ponto de restauro estão desativadas no sistema operativo Windows. Para permitir que o SupportAssist possa criar um ponto de restauro, tem de ativar as definições de criação do ponto de restauro no Windows.

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique na .
2. No mosaico **Obter controladores e transferências**, clique em **Executar agora**.
 - Se existirem quaisquer atualizações para o seu sistema, o tipo e o número de atualizações disponíveis são apresentados no mosaico **Obter controladores e transferências**.
 -  **NOTA:** A notificação no mosaico depende da importância da atualização. Para obter informações sobre os tipos de notificações apresentados no mosaico, consulte [Notificações do mosaico Obter controladores e transferências](#).
 - Caso o SupportAssist não consiga detetar nenhuma atualização disponível para o seu sistema, é apresentada a respetiva mensagem.
3. Clique em **Atualizar Agora**.

É apresentada a página dos controladores.

 -  **NOTA:** Por predefinição, estão selecionadas todas as atualizações. Poderá consultar a lista e desseleccionar as atualizações que não pretende instalar.
4. Clique em **Instalar**.
 - No caso das atualizações que são instaladas automaticamente, são apresentados um  e o estado **Concluído** na coluna **Estado**.
 - Se a atualização tiver de ser instalada manualmente, é apresentada a ligação **Instalar** na coluna **Estado** quando a transferência tiver sido concluída. A atualização pode ser instalada ao clicar na ligação **Instalar**.
 -  **NOTA:** Poderá ter de reiniciar o seu sistema para concluir a instalação de determinados controladores.
 -  **NOTA:** Se a transferência de uma atualização estiver em curso, clique em  para cancelar a transferência. Não pode cancelar uma atualização enquanto a instalação estiver em curso.
5. Se for necessário reiniciar para uma atualização, execute os seguintes passos:
 - a. Clique em **Reiniciar agora** para reiniciar imediatamente o sistema.

O SupportAssist pede-lhe para guardar os seus ficheiros e fechar todas as aplicações antes de reiniciar.
 - b. Clique em **Reiniciar** para concluir a instalação.
6. Clique em **Concluir**.

Resultados

É apresentada a página inicial. O número de controladores instalados é apresentado na página inicial.

Desinstalar as atualizações para os controladores

Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Sobre esta tarefa

Se encontrar problemas com o seu sistema depois de atualizar um controlador, pode desinstalar a atualização e restaurar o estado anterior do sistema.

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Histórico**.
2. Na página **Histórico**, clique na ligação necessária **Restaurar sistema**.

É apresentada uma mensagem em que consta que o sistema será restaurado com base no ponto de restauro mais recente.
3. Clique em **Restaurar**.






Resultados

O sistema reinicia e a atualização é desinstalada.

Notificações do mosaico Obter controladores e transferências

A tabela seguinte descreve as várias notificações de estado que são apresentadas no mosaico **Obter Controladores e Transferências**:

Tabela 6. Notificações do mosaico Obter Controladores e Transferências

Ícone de atualização	Ícone de mosaico	Tipo de atualização	Descrição
Não é apresentado nenhum ícone. É apresentada a mensagem Nenhum disponível.		Opcional ou sem atualizações disponíveis	Não estão disponíveis atualizações ou atualizações opcionais.
		Recomendado	Só estão disponíveis atualizações do tipo recomendadas.
		Urgente	Só estão disponíveis atualizações do tipo urgente ou estão disponíveis vários tipos de atualizações.

Deteção e resolução dos problemas mais comuns

A página de **Deteção e resolução de problemas** disponibiliza instruções passo a passo que o ajudam a resolver os problemas mais comuns sem a assistência do Suporte Técnico da Dell. Na página **Deteção e resolução de problemas**, pode aceder a tutoriais de vídeo para resolver os problemas mais comuns de hardware, software e do sistema operativo.

NOTA: Dependendo das preferências seleccionadas pelo seu administrador de TI, pode aceder às ligações ativadas na página **Deteção e resolução de problemas**.

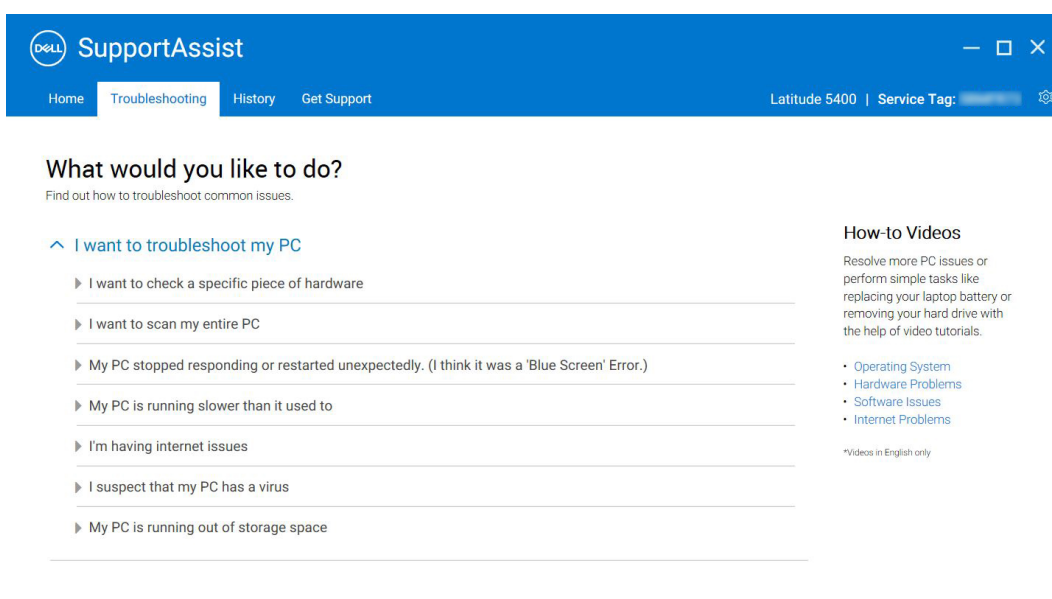


Figura4. Página de deteção e resolução de problemas

Se for detetado um problema de hardware durante uma análise ou um pedido de suporte for criado devido a um problema de hardware, as seguintes ligações estarão desativadas na página **Deteção e resolução de problemas**:

- **Quero verificar uma peça de hardware específica**
- **Quero executar uma análise a todo o PC**
- **O meu PC deixou de responder ou reiniciou inesperadamente. (Penso que foi um erro de ecrã azul.)**

Se iniciou sessão no nosso sistema com direitos que não de administrador, só pode utilizar as ligações seguintes e as ligações presentes na secção **Vídeos passo a passo**:

- **Quero verificar uma peça de hardware específica**
- **Quero executar uma análise a todo o PC**

Tópicos

- [Deteção e resolução de erros de ecrã azul](#)

Deteção e resolução de erros de ecrã azul

Por vezes, o seu sistema é reiniciado automaticamente ou deixa de responder e é apresentado um ecrã azul. Isto é conhecido como o erro de ecrã azul. É apresentado um erro de ecrã azul quando o sistema tem dados críticos corrompidos, é detetada uma falha de hardware ou é detetado um problema no sistema e é necessário reinicializá-lo de imediato.


Pré-requisitos

Tem de ter direitos de administrador do sistema.

Sobre esta tarefa

Resolva um erro de ecrã azul executando as funcionalidades de análise e de otimização do SupportAssist.

Passo

1. Abra o SupportAssist.
2. Clique no separador **Deteção e resolução de problemas** e, de seguida, clique em **O meu PC deixou de responder ou reiniciou inesperadamente. (Penso que foi um erro de ecrã azul.)**
3. Clique em **Resolver Agora**.
A página inicial é apresentada e é iniciada uma análise ao sistema. Quando a análise tiver sido concluída, um dos seguintes detalhes é apresentado:
 - Se não for detetado nenhum problema e não existirem atualizações, é apresentada a respetiva mensagem no mosaico. É apresentado na página inicial a quantidade de espaço recuperada no disco rígido e o número de vírus e malware removidos.
 - Se forem detetadas atualizações para os controladores durante a análise, o tipo e o número de atualizações são apresentados no mosaico **Obter controladores e transferências**. Para obter instruções sobre como instalar as atualizações para os controladores, consulte [Instalar as atualizações para os controladores](#).
 - Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, um pedido de suporte é automaticamente criado e a página de resumo do problema é apresentada.
 - Depois de todas as análises estarem concluídas, se for detetado um problema e não for necessário criar um pedido de suporte, são apresentados o título do problema acima dos mosaicos e uma notificação no mosaico **Analisar hardware**.
 **NOTA:** O tipo da notificação depende da gravidade do problema de hardware. Para obter mais informações sobre o tipo de notificações que são apresentadas pelo SupportAssist, consulte [Notificações](#). Clique em **Ignorar** para ocultar a notificação.
 - Se forem detetados programas potencialmente indesejados (PPI), é apresentada uma notificação no mosaico **Remover vírus e malware**. Para obter instruções sobre como remover PPI, consulte [Remover programas potencialmente indesejados](#).

Descrição geral do histórico

A página **Histórico** disponibiliza detalhes das atividades do SupportAssist que são executadas no sistema, por ordem cronológica. As atividades listadas incluem otimizações de software, tarefas de detecção e resolução de problemas, atualizações para os controladores, análises de hardware, entre outros.

Na lista **Selecionar Vista do Histórico**, selecione um tipo de atividade para ver os detalhes desse tipo de atividade específico.

Por predefinição, são apresentadas as atividades executadas durante a semana atual. Clique em **Dia** ou **Mês** para ver as atividades executadas num dia específico ou durante o mês. Um resumo do número de atualizações do controlador instaladas, do espaço recuperado no disco rígido e do vírus e malware detetado é apresentado acima da linha cronológica.

NOTA: A página do **Histórico** apresenta os detalhes das atividades e dos eventos que foram executados nos últimos 90 dias.

The screenshot displays the Dell SupportAssist interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. Below this, the title 'System Activity History' is shown with a subtitle 'Activity and events from the past 90 days.' A summary card for the last 90 days shows '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. There are also tabs for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown set to 'Show All'. The main content area is titled 'Activity Details' and shows a list of events for 'February 19, 2021 - Friday':

- ▶ Drivers & Downloads Scan (Manual) - 2 Updates available - Complete - February 19, 2021 12:23:21 PM
- ▶ Remove Viruses and Malware (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:42:41 AM
- ▶ Tune Performance (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:40:22 AM
- ▶ Clean Files (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:39:39 AM
- ▶ Hardware Scan Result (Manual) - Default scan - Passed - February 19, 2021 11:39:22 AM

Figura5. Página do histórico

Se encontrar problemas com o seu sistema depois de atualizar um controlador, clique na ligação **Restaurar Sistema** para desinstalar a atualização e recuperar o estado anterior do sistema. Para obter instruções sobre como desinstalar as atualizações para os controladores, consulte [Desinstalar as atualizações para os controladores](#).

Obter Suporte

A página **Obter Suporte** permite-lhe aceder a diversas funcionalidades de ajuda e de suporte disponíveis para o seu sistema. As opções de ajuda e suporte a que pode aceder diferem consoante o plano de serviço do seu sistema e da sua região. Se ligação à internet não estiver disponível, são apresentados os números de contacto do Suporte Técnico da Dell para a sua região.

NOTA: Só é apresentada a página **Obter Suporte** se tiver direitos de administrador do sistema.

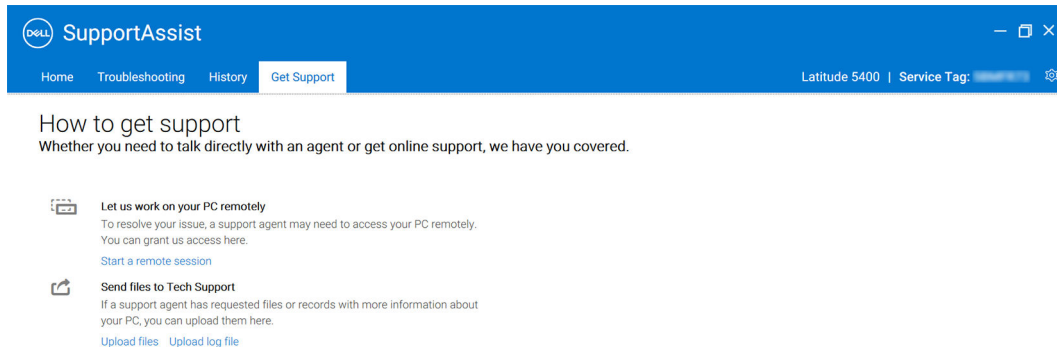


Figura6. Página Obter Suporte

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

Tabela 7. Página Obter Suporte

Características	Descrição
Iniciar uma sessão remota	Permita que um agente de Suporte Técnico aceda remotamente ao seu sistema para identificar e solucionar um problema. Consulte Iniciar uma sessão remota .
Carregar ficheiros	Envie para o Suporte Técnico da Dell ficheiros com a descrição do problema do seu sistema ou ficheiros solicitados pelo agente do Suporte Técnico. Consulte Enviar ficheiros de registo para o suporte técnico da Dell . NOTA: O tamanho máximo do ficheiro que pode enviar é 4 MB.
Carregar ficheiro de registo	Se solicitado pelo agente do Suporte Técnico, envie o ficheiro de registo da atividade do sistema para o Suporte Técnico da Dell. Consulte Enviar ficheiros de registo para o suporte técnico da Dell .

Tópicos

- [Iniciar uma sessão remota](#)
- [Enviar ficheiros para o suporte técnico da Dell](#)
- [Enviar ficheiros de registo para o suporte técnico da Dell](#)


Iniciar uma sessão remota

Pré-requisitos

- Tem de ter direitos de administrador do sistema.
- Assegure-se de que a sessão remota foi iniciada pelo agente do Suporte Técnico da Dell.

Sobre esta tarefa

Em determinadas circunstâncias, o agente do Suporte Técnico tem de aceder remotamente ao seu sistema para identificar e resolver o problema. Em tais circunstâncias, conceda ao agente do Suporte Técnico acesso remoto ao seu sistema.

 **NOTA:** Inicie uma sessão remota apenas depois de o agente do Suporte Técnico ativar a sessão. Se tentar iniciar uma sessão remota antes de o agente do Suporte Técnico ativar a sessão, será apresentada uma mensagem de erro.

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Obter Suporte Técnico**.
2. Na secção **Deixe-nos trabalhar no seu PC remotamente**, clique em **Iniciar uma sessão remota**.
3. Selecione **Concordo com os termos e condições** e clique em **Concluir**.

Resultados


É iniciada uma sessão remota.


Enviar ficheiros para o suporte técnico da Dell

Sobre esta tarefa

Envie ficheiros com a descrição do problema do seu sistema ou qualquer ficheiro específico solicitado pelo agente do Suporte Técnico. Pode enviar os seguintes ficheiros:

- ZIP
- RAR
- TXT
- JPEG
- PNG
- GIF
- DOCX
- DOC
- ODT
- PDF
- XLS
- XLSX

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

 **NOTA:** Apenas pode enviar três ficheiros por dia. Se tiver múltiplos ficheiros, comprima-os e envie-os como ficheiro ZIP.

Passo

1. Abra o SupportAssist e clique no separador **Obter Suporte**.
2. No painel do lado direito, clique em **Carregar ficheiros**.
3. Clique em **Procurar**, selecione o ficheiro requerido e clique em **Carregar**.

Resultados

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

Enviar ficheiros de registo para o suporte técnico da Dell

Passo

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

Resultados

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

Perguntas frequentes

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

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

2. Onde é que posso verificar os detalhes das otimizações que foram realizadas no meu sistema durante uma otimização agendada ou iniciada manualmente?

O SupportAssist guarda os detalhes de todos os eventos e atividades que foram realizados nos últimos 90 dias. Pode consultar os detalhes relativos a um mês, uma semana ou um dia em particular na página **Histórico**.

3. Quando efetuo uma análise de hardware, o resultado da análise é apresentado como Desconfigurado na página Histórico. Porém, não é apresentada qualquer notificação no mosaico Analisar hardware. Porquê?

Se o SupportAssist não conseguir analisar um componente durante a análise de hardware, será apresentado o estado **Desconfigurado**. Por esse motivo, não será apresentada qualquer notificação no mosaico **Analisar Hardware**. O SupportAssist voltará a analisar o componente na próxima análise automática ou manual.

4. Consigo ver a interface do utilizador do SupportAssist. Mas os mosaicos Limpar ficheiros e Otimizar rede estão desativados. Porquê?

O SupportAssist instalado no seu sistema é gerido pelo seu administrador de TI. O seu administrador pode ter desativado algumas funcionalidades, pelo que os respetivos mosaicos estão desativados.

5. Quando tento abrir o SupportAssist a partir do menu de programas, é apresentada uma mensagem para contactar o menu administrador de TI. Porquê?

O SupportAssist instalado no seu sistema é gerido pelo seu administrador de TI. Apenas pode ver a interface do utilizador do SupportAssist se o administrador de TI a tiver ativado para o seu sistema.

Recursos

Esta secção fornece informações sobre os recursos de documentação e outras ligações úteis que fornecem mais informações sobre o SupportAssist para PCs de empresas.

Tabela 8. Recursos

Para obter mais informações sobre	Consulte	Disponível em
A utilização do TechDirect, a configuração e transferência do SupportAssist e a implementação do SupportAssist nos PCs	<i>Guia de Implementação do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows — Acesso precoce à experiência de última geração do utilizador</i>	Manuais e Documentos do SupportAssist para PCs de Empresas
A utilização do TechDirect para gerir o funcionamento dos seus PCs com SupportAssist para PCs de empresas	<i>Guia do Administrador do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows — Acesso precoce à experiência de última geração do utilizador</i>	
Perguntas frequentes e respostas relativas ao SupportAssist para PCs de empresas	<i>Perguntas Frequentes do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
A configuração do SupportAssist para PCs de empresas	<i>Guia de Instalação Rápida do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
Dados recolhidos a partir de vários componentes do seu sistema	<i>Itens Declaráveis do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
Resumo de alterações recentes, melhorias, problemas conhecidos e limitações na versão	<i>Notas de Versão do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
A utilização do SupportAssist que é configurado e implementado no sistema pelo administrador	<i>Manual do Utilizador do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
O registo da sua organização, gestão de alertas do SupportAssist e pedidos de envio de peças no TechDirect	Página inicial do TechDirect	https://tdm.dell.com
Benefícios e funcionalidades do SupportAssist	Página inicial do SupportAssist	SupportAssist para PCs de Empresas
Perguntas e debates entre pares do SupportAssist para PCs	Página da comunidade do SupportAssist	Comunidade Dell SupportAssist