

Dell™ Optiplex™ 760

Guia de Configuração e Referência Rápida

Este guia fornece uma visão geral dos recursos, as especificações e informações de instalação rápida, software e de solução de problemas do seu computador. Para obter mais informações sobre o sistema operacional, dispositivos e tecnologias, consulte o *Guia de Tecnologia Dell* em support.dell.com (em Inglês).

Modelos DCSM, DCNE, DCCY e DCTR

Notas, avisos e advertências



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



AVISO: um AVISO indica um potencial de riscos ao hardware ou a perda de dados e descreve como evitar o problema.



ADVERTÊNCIA: uma ADVERTÊNCIA indica um potencial de danos à propriedade, risco de lesões corporais ou mesmo de morte.

Se você adquiriu um computador Dell™ série n, as referências neste documento a sistemas operacionais Microsoft® Windows® não se aplicam.

Aviso sobre o produto Macrovision

Este produto incorpora tecnologia de proteção de direitos autorais protegida por reivindicações de determinadas patentes nos EUA e outros direitos de propriedade intelectual pertencentes à Macrovision Corporation e outros detentores de direitos. O uso dessa tecnologia de proteção de copyright precisa ser autorizado pela Macrovision e se destina a uso doméstico e a outras exibições de visualização limitada, a menos que de outra forma autorizado pela Macrovision Corporation. É proibido efetuar engenharia reversa ou desmontagem.

As informações deste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio.

© 2008 Dell Inc. Todos os direitos reservados.

É terminantemente proibida qualquer forma de reprodução deste produto sem a permissão por escrito da Dell Inc.

Marcas comerciais usadas neste texto: *Dell*, o logotipo *DELL*, *OptiPlex* e *DellConnect* são marcas comerciais da Dell Inc.; *Bluetooth* é uma marca registrada de propriedade da Bluetooth SIG, Inc. e utilizada pela Dell sob licença; *Intel*, *Core*, *Celeron* e *Pentium* são marcas registradas da Intel Corporation nos Estados Unidos e em outros países; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* e o logotipo do botão Iniciar do *Windows Vista* são marcas comerciais ou marcas registradas da Microsoft Corporation nos EUA e/ou em outros países.

Os demais nomes e marcas comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou a seus produtos. A Dell Inc. declara que não tem interesse de propriedade sobre marcas comerciais e nomes de terceiros.

Modelos DCSM, DCNE, DCCY e DCTR

Setembro de 2008 N/P H699D Rev. A00

Índice

1	Sobre o seu computador	7
	Computador de mesa — Vista frontal	7
	Computador de mesa — Vista traseira	8
	Computador de mesa — Conectores do painel traseiro	9
	Computador minitorre — Vista frontal	10
	Computador minitorre — Vista traseira.	11
	Computador minitorre — Conectores do painel traseiro	12
	Computador de fator de forma pequeno — Vista frontal	13
	Computador de fator de forma pequeno — Vista traseira.	14
	Computador de fator de forma pequeno — Conectores do painel traseiro.	15
	Computador de fator de forma ultra pequeno — Vista frontal.	16
	Computador de fator de forma ultra pequeno — Vista traseira.	17
	Computador de fator de forma ultra pequeno — Conectores do painel traseiro.	18

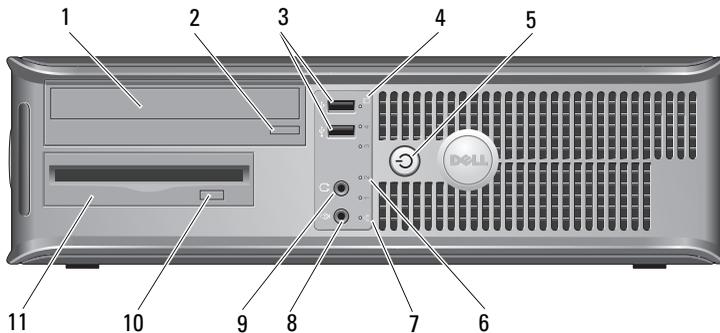
2	Como configurar o computador	19
	Configuração rápida	19
	Como conectar o adaptador de alimentação CA (somente computadores de fator de forma ultra pequeno)	25
	Tampa do cabeamento do computador de fator de forma ultra pequeno (opcional)	27
	Como instalar o computador em um compartimento	29
	Como fazer a conexão à Internet	31
	Como configurar a conexão à Internet.	31
	Como transferir informações para o novo computador.	33
	Sistema operacional Microsoft® Windows Vista®	33
	Microsoft Windows® XP	33
3	Especificações	37
4	Solução de problemas	49
	Como usar o Solucionador de problemas de hardware	49
	Dicas	50
	Problemas de energia	50
	Problemas de memória	51
	Problemas de travamento e de software.	52
	Serviço Dell de atualização técnica	54
	Dell Diagnostics.	54

5	Como reinstalar software	57
	Drivers	57
	Como identificar drivers	57
	Como reinstalar drivers e utilitários	58
	Como restaurar o sistema operacional	61
	Como usar o recurso de Restauração do sistema do Microsoft® Windows®	62
	Como usar o Dell Factory Image Restore	63
	Como usar a mídia do sistema operacional	65
6	Como obter informações	67
7	Como obter ajuda	69
	Como obter assistência	69
	Suporte técnico e Serviços de atendimento ao cliente	70
	DellConnect™	70
	Serviços on-line	71
	Serviço AutoTech.	72
	Serviço automatizado de status de pedidos	72
	Problemas com o seu pedido	72
	Informações sobre o produto	72

Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso	73
Antes de ligar para a Dell	74
Como entrar em contato com a Dell	76
Índice remissivo	77

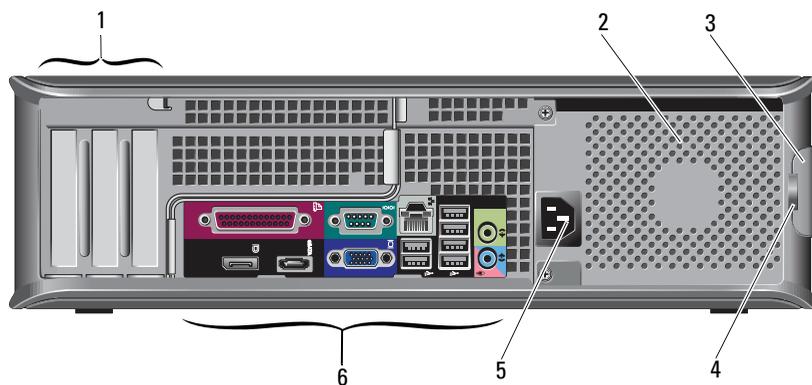
Sobre o seu computador

Computador de mesa — Vista frontal



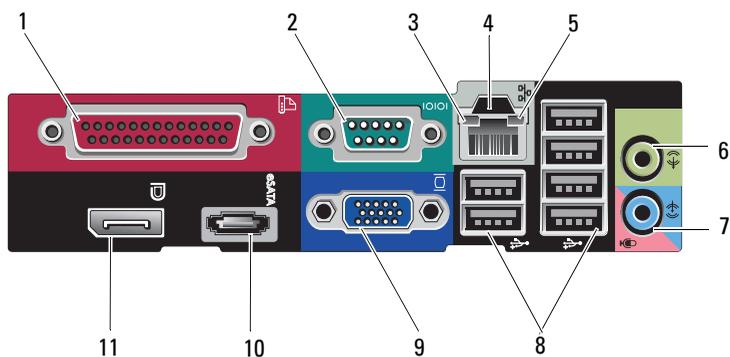
- | | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | unidade óptica | 2 | botão de ejeção da unidade óptica |
| 3 | conectores USB 2.0 (2) | 4 | luz de atividade do disco rígido |
| 5 | botão liga/desliga, luz de energia | 6 | luzes de diagnóstico (4) |
| 7 | luz de conectividade de rede | 8 | conector de microfone |
| 9 | conector de fone de ouvido | 10 | botão de ejeção da unidade de disquete ou leitor de mídia (opcionais) |
| 11 | unidade de disquete ou um leitor de cartão de mídia (opcionais) | | |

Computador de mesa — Vista traseira



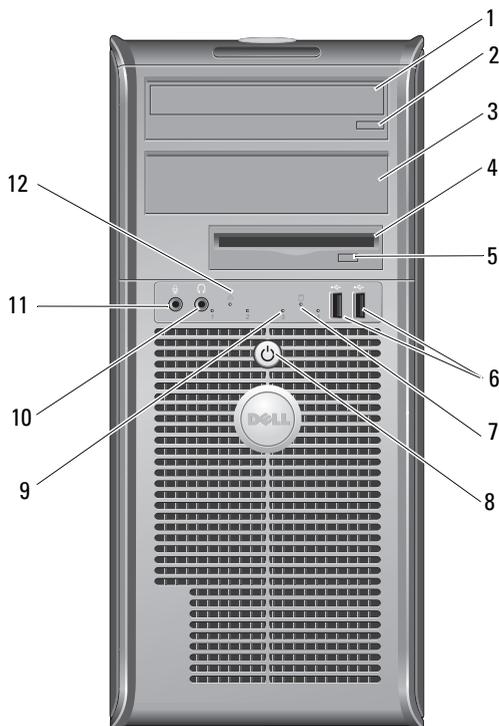
- | | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | slots de placa de expansão (3) | 2 | abertura de ventilação |
| 3 | trava de liberação da tampa | 4 | anéis de cadeado |
| 5 | conector de energia | 6 | conectores do painel traseiro |

Computador de mesa — Conectores do painel traseiro



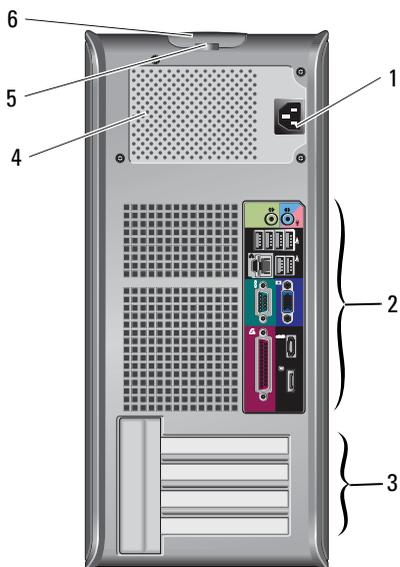
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|----------------------------|
| 1 | conector paralelo | 2 | conector serial |
| 3 | luz de integridade da conexão | 4 | conector de rede |
| 5 | luz de atividade da rede | 6 | conector de saída de linha |
| 7 | conector de entrada de linha | 8 | conectores USB 2.0 (6) |
| 9 | conector de vídeo VGA | 10 | conector eSATA |
| 11 | conector DisplayPort | | |

Computador minitorre — Vista frontal



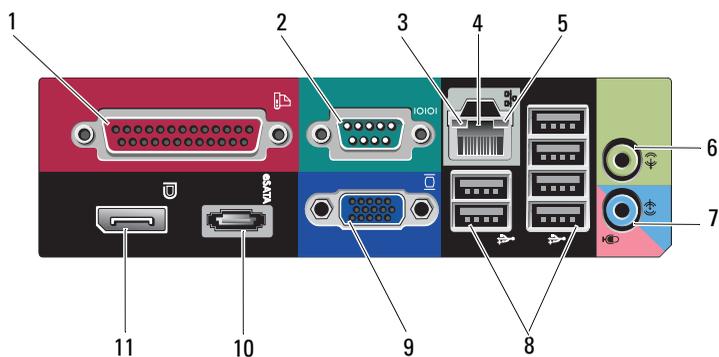
- | | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | unidade óptica | 2 | botão de ejeção da unidade óptica |
| 3 | compartimento da unidade de disquete ou um leitor de cartão de mídia opcional | 4 | unidade de disquete ou um leitor de cartão de mídia (opcionais) |
| 5 | botão de ejeção da unidade de disquete opcional | 6 | conectores USB 2.0 (2) |
| 7 | luz de atividade do disco rígido | 8 | botão liga/desliga, luz de energia |
| 9 | luzes de diagnóstico (4) | 10 | conector de fone de ouvido |
| 11 | conector de microfone | 12 | luz de conectividade de rede |

Computador minitorre — Vista traseira



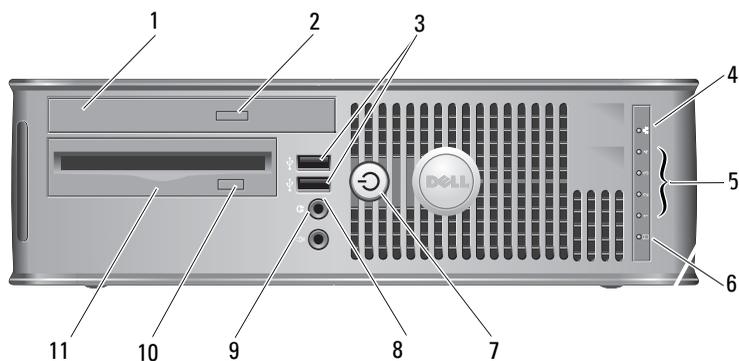
- | | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | conector de energia | 2 | conectores do painel traseiro |
| 3 | slots de placa de expansão (4) | 4 | abertura de ventilação |
| 5 | anéis de cadeado | 6 | trava de liberação da tampa |

Computador minitorre — Conectores do painel traseiro



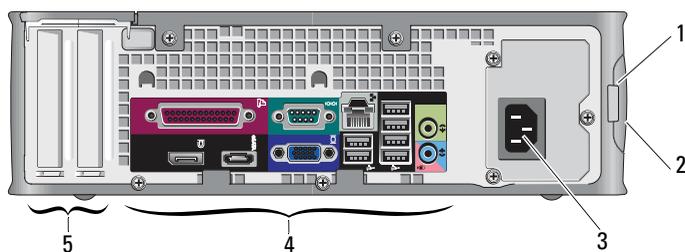
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|----------------------------|
| 1 | conector paralelo | 2 | conector serial |
| 3 | luz de integridade da conexão | 4 | conector de rede |
| 5 | luz de atividade da rede | 6 | conector de saída de linha |
| 7 | conector de entrada de linha | 8 | conectores USB 2.0 (6) |
| 9 | conector de vídeo VGA | 10 | conector eSATA |
| 11 | conector DisplayPort | | |

Computador de fator de forma pequeno — Vista frontal



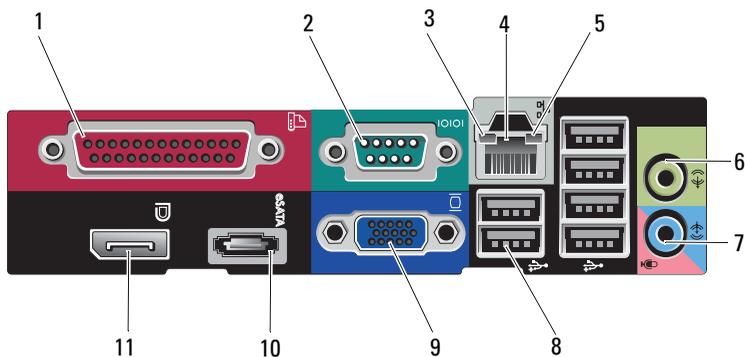
- | | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | unidade óptica | 2 | botão de ejeção da unidade óptica |
| 3 | conectores USB 2.0 (2) | 4 | luz de conectividade de rede |
| 5 | luzes de diagnóstico (4) | 6 | luz de atividade do disco rígido |
| 7 | botão liga/desliga, luz de energia | 8 | conector de microfone |
| 9 | conector de fone de ouvido | 10 | botão de ejeção da unidade de disquete opcional |
| 11 | unidade de disquete ou um leitor de cartão de mídia (opcionais) | | |

Computador de fator de forma pequeno — Vista traseira



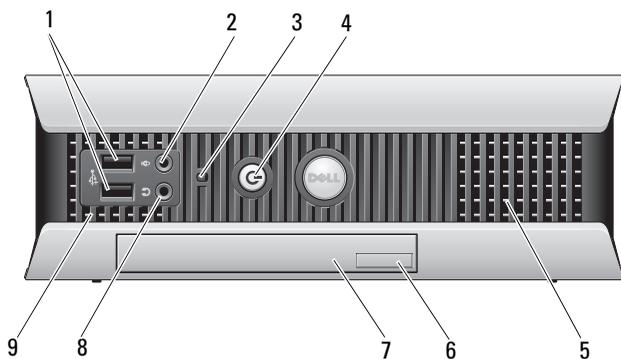
- | | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | anéis de cadeado | 2 | trava de liberação da tampa |
| 3 | conector de energia | 4 | conectores do painel traseiro |
| 5 | slots de placa de expansão (2) | | |

Computador de fator de forma pequeno — Conectores do painel traseiro



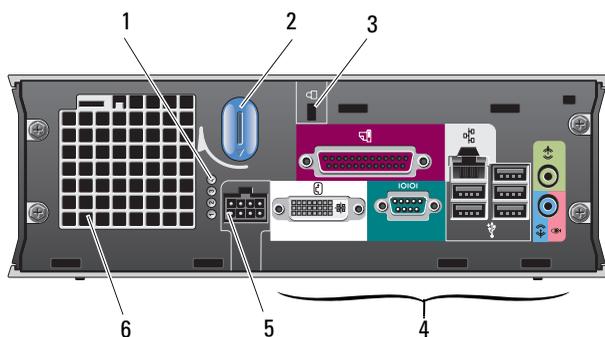
- | | | | |
|----|-------------------------------|----|----------------------------|
| 1 | conector paralelo | 2 | conector serial |
| 3 | luz de integridade da conexão | 4 | conector de rede |
| 5 | luz de atividade da rede | 6 | conector de saída de linha |
| 7 | conector de entrada de linha | 8 | conectores USB 2.0 (6) |
| 9 | conector de vídeo VGA | 10 | conector eSATA |
| 11 | conector DisplayPort | | |

Computador de fator de forma ultra pequeno — Vista frontal



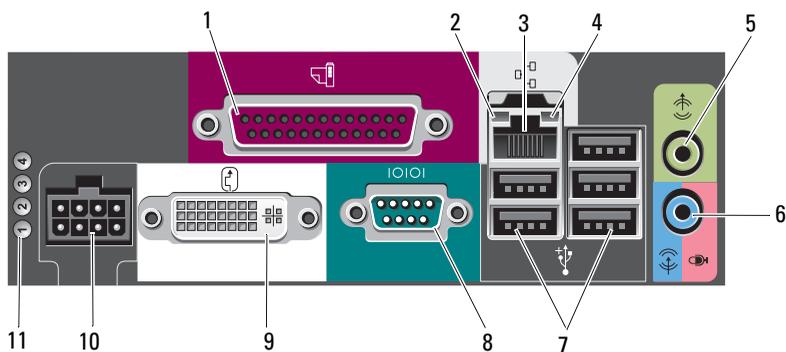
- | | | | |
|---|----------------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | conectores USB 2.0 (2) | 2 | conector de microfone |
| 3 | luz de atividade do disco rígido | 4 | botão liga/desliga, luz de energia |
| 5 | aberturas de ventilação | 6 | botão de ejeção da unidade óptica |
| 7 | unidade óptica | 8 | conector de fone de ouvido |
| 9 | aberturas de ventilação | | |

Computador de fator de forma ultra pequeno — Vista traseira



- | | | | |
|---|---------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | luzes de diagnóstico (4) | 2 | botão de liberação da tampa |
| 3 | slot do cabo de segurança | 4 | conectores do painel traseiro |
| 5 | conector de energia | 6 | abertura de ventilação |

Computador de fator de forma ultra pequeno — Conectores do painel traseiro



- | | | | |
|----|----------------------------|----|-------------------------------|
| 1 | conector paralelo | 2 | luz de integridade da conexão |
| 3 | conector de rede | 4 | luz de atividade da rede |
| 5 | conector de saída de linha | 6 | conector de entrada de linha |
| 7 | conectores USB 2.0 (5) | 8 | conector serial |
| 9 | conector de vídeo DVI | 10 | conector de energia |
| 11 | luzes de diagnóstico (4) | | |

Como configurar o computador

 **ADVERTÊNCIA:** Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.

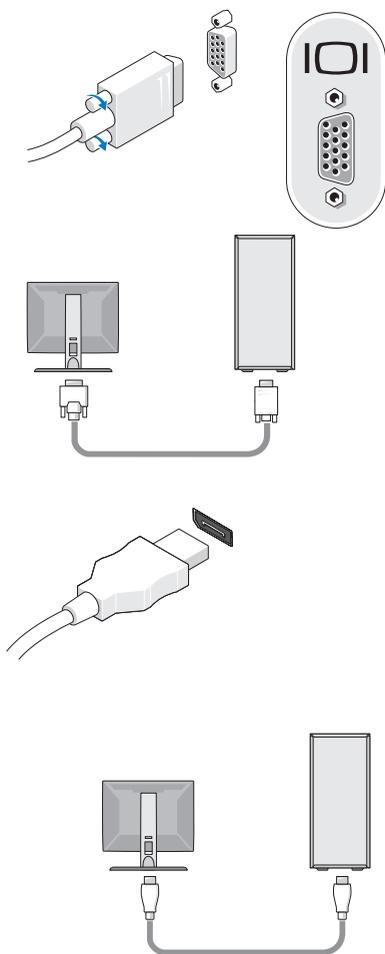
Configuração rápida

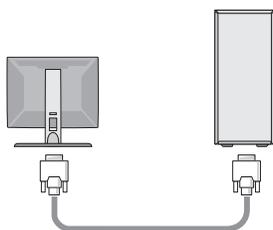
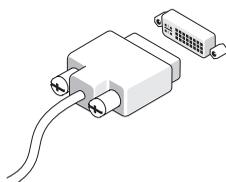
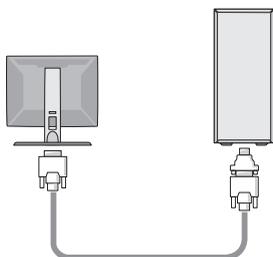
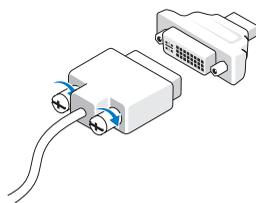
 **NOTA:** Alguns dispositivos podem não estar incluídos se você não tiver feito o pedido dos mesmos.

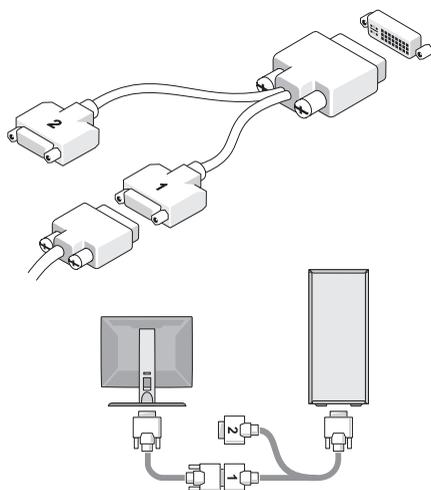
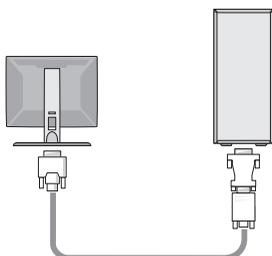
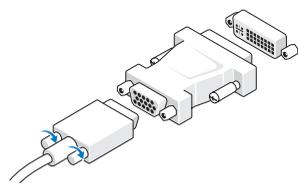
- 1 Conecte o monitor usando somente um dos seguintes cabos:
 - cabo azul VGA
 - cabo DisplayPort
 - adaptador DisplayPort para DVI
 - cabo branco DVI
 - cabo adaptador em Y para monitor duplo

 **NOTA:** Computadores minitorre, de mesa e de fator de forma pequeno suportam tanto conexão VGA quanto DisplayPort.

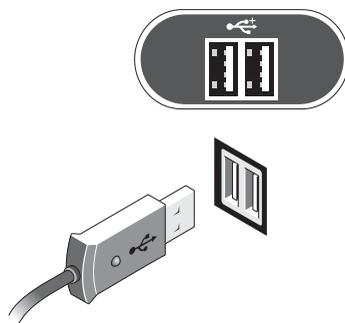
 **NOTA:** O computador de fator de forma ultra pequeno suporta originalmente somente uma conexão DVI-I.





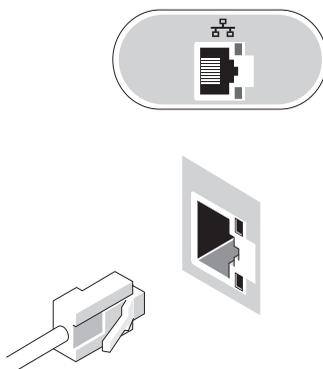


- 2 Conecte um dispositivo USB, por exemplo, um teclado ou mouse.



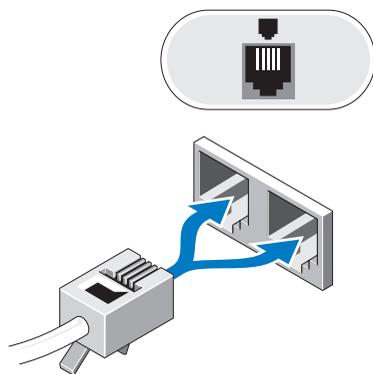
- ➔ **AVISO:** Certifique-se de conectar o cabo de rede ao conector identificado com o ícone mostrado na ilustração a seguir.

- 3 Conecte o cabo de rede.



- ➔ **AVISO:** Certifique-se de conectar o cabo de rede ao conector identificado com o ícone mostrado na ilustração a seguir.

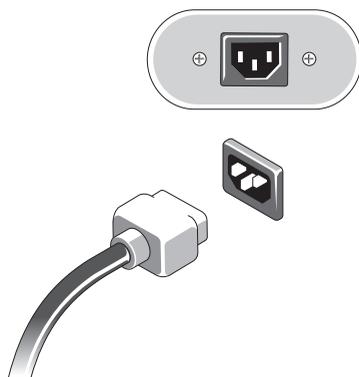
- 4 Conecte o modem (opcional).



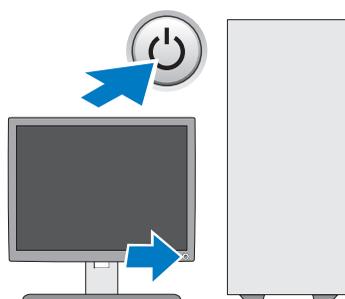
- 5 Conecte o(s) cabo(s) de alimentação.



NOTA: Se você estiver usando um computador de fator de forma ultra pequeno, consulte “Como conectar o adaptador de alimentação CA (somente computadores de fator de forma ultra pequeno)” na página 25.



- 6 Pressione os botões liga/desliga do monitor e do computador.



- 7 Conecte-se à rede.

Como conectar o adaptador de alimentação CA (somente computadores de fator de forma ultra pequeno)

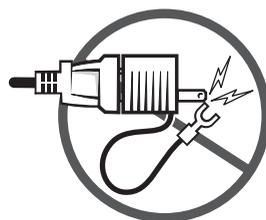
- 1 Conecte o adaptador de alimentação CA ao conector de alimentação na parte traseira do computador. Verifique se a trava está encaixada no lugar para garantir que a conexão está firme.
- 2 Conecte uma extremidade do cabo de alimentação CA ao adaptador de alimentação.

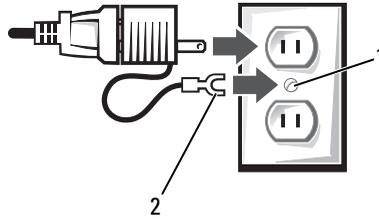


ADVERTÊNCIA: Se o seu adaptador de alimentação tiver um fio terra verde, *não deixe* que ele entre em contato com os cabos de energia, pois isso pode causar choque elétrico, incêndio ou dano ao computador.

- 3 Se o cabo de alimentação CA tiver um fio terra verde para conexão a uma tomada elétrica, conecte a garra metálica à fonte de aterramento (em geral um parafuso) da tomada (veja a ilustração abaixo):

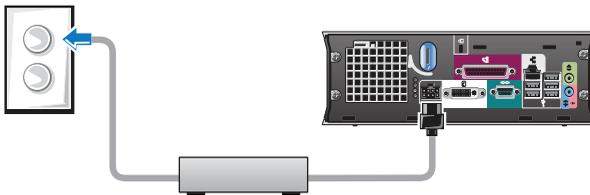
- a Desaperte a fonte de aterramento.
- b Coloque a garra metálica de aterramento sob a fonte de aterramento e aperte-a.





- 1 fonte de aterramento (parafuso)
- 2 garra metálica de aterramento

4 Conecte o cabo de alimentação CA à tomada elétrica.



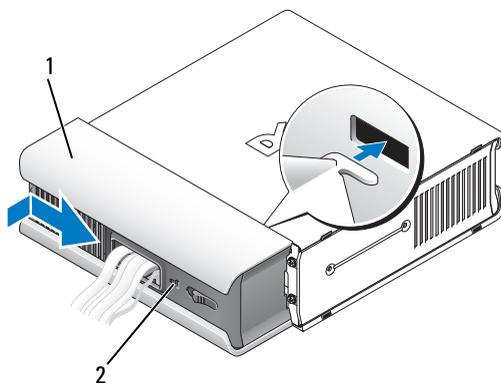
O adaptador de alimentação tem uma luz de status que fica apagada se o adaptador CA não estiver plugado na tomada e fica verde ou âmbar para diferentes estados:

- verde — indica que o adaptador de alimentação está conectado a uma tomada CA e ao computador.
- âmbar — indica que o adaptador de alimentação está conectado à tomada CA mas não ao computador. O computador não funcionará nesta condição. Conecte o adaptador de alimentação CA ao computador e/ou reinicialize o adaptador de alimentação desconectando e reconectando o plugue à tomada elétrica.

Tampa do cabeamento do computador de fator de forma ultra pequeno (opcional)

Como instalar a tampa do cabeamento

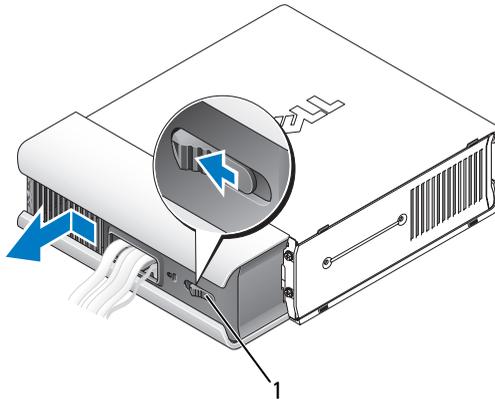
- 1 Os cabos de todos os dispositivos externos precisam ser passados pelo orifício da tampa do cabeamento.
- 2 Conecte todos os cabos de dispositivos aos seus respectivos conectores na parte de trás do computador.
- 3 Segure a parte inferior da tampa do cabeamento para alinhar as abas com os slots do painel traseiro do computador.
- 4 Insira as abas nos slots e deslize a tampa para alinhar a extremidade da tampa com a extremidade do chassi (veja a ilustração) até a tampa do cabeamento estar firmemente posicionada.
- 5 Instale um dispositivo de segurança no slot do cabo de segurança (opcional).



- 1 tampa do cabeamento
- 2 slot do cabo de segurança

Como remover a tampa do cabeamento

- 1 Se houver um dispositivo de segurança no slot dos cabos, remova-o.



1 botão de liberação

- 2 Deslize o botão de liberação, segure a tampa do cabeamento, empurre os lados da tampa como indicado até ela parar e em seguida remova a tampa.

Como instalar o computador em um compartimento

A instalação do computador em um compartimento fechado pode limitar a circulação de ar e afetar o desempenho do computador, possivelmente fazendo com que ele fique superaquecido. Siga as diretrizes abaixo ao instalar o computador em um compartimento.



ADVERTÊNCIA: Antes de instalar o computador em um compartimento fechado, leia as instruções de segurança fornecidas com o computador.

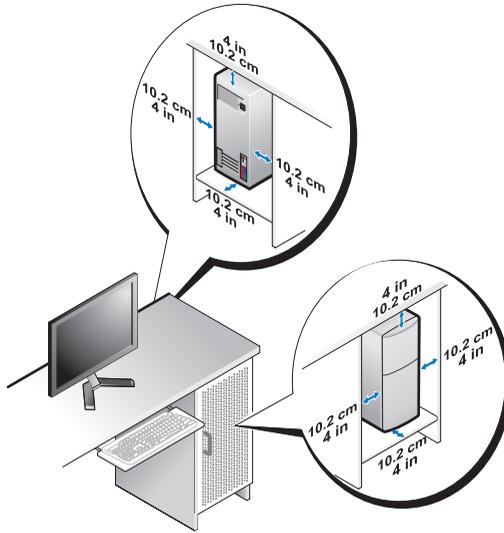


AVISO: As especificações da temperatura de operação indicadas neste documento se referem à temperatura ambiente máxima de operação. A temperatura ambiente precisa ser levada em consideração quando você for instalar o computador em um compartimento fechado. Por exemplo, se a temperatura ambiente do local onde o computador será instalado for de 25°C (77°F), dependendo das especificações do seu computador, você só terá uma margem de 5° a 10°C (9° a 18°F) antes de atingir a temperatura máxima de operação do computador. Para obter detalhes sobre as especificações do computador, consulte “Especificações” na página 37.

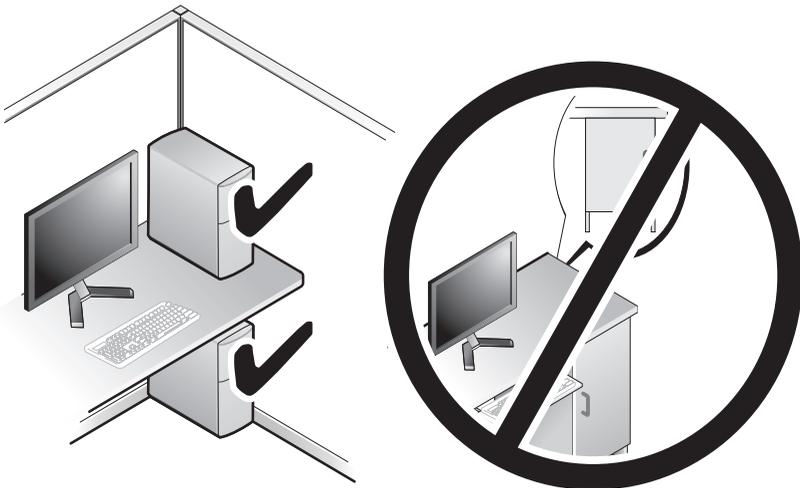
- Deixe um espaço de pelo menos 10,2 cm em todos os lados do computador com aberturas de ventilação para permitir o fluxo de ar necessário a uma ventilação adequada.
- Se o compartimento fechado no qual você for instalar o computador tiver portas, elas precisam ser do tipo que permita ao menos 30% de circulação de ar na parte frontal e na parte traseira do compartimento.



AVISO: Não instale o computador em um compartimento que não permita o fluxo de ar. A diminuição do fluxo de ar afetará o desempenho do computador, e pode causar superaquecimento.



- Se o computador for instalado em um canto ou sob uma escrivaninha, deixe um espaço de no mínimo de 5,1 cm entre a parte traseira do computador até a parede para permitir a circulação de ar necessária à ventilação adequada.



Como fazer a conexão à Internet

 **NOTA:** As ofertas de provedores e os provedores variam em função do país.

Para conectar-se à Internet, você precisa de um modem ou de uma conexão de rede e de um provedor de Internet. *Se você estiver usando uma conexão dial-up*, conecte a linha telefônica ao conector do modem no computador e à tomada de parede do telefone antes de configurar a conexão à Internet. *Se você estiver usando uma conexão DSL ou uma conexão via modem a cabo/satélite*, entre em contato com o seu provedor Internet ou com o serviço de telefone celular para obter instruções de configuração.

Como configurar a conexão à Internet

Para configurar uma conexão à Internet com um computador de mesa, clique no atalho fornecido pelo seu provedor Internet:

- 1 Salve e feche todos os arquivos e programas abertos.
- 2 Clique duas vezes no ícone do provedor na área de trabalho do Microsoft® Windows®.
- 3 Siga as instruções apresentadas na tela para fazer a configuração.

Se você não tiver um ícone de provedor Internet na sua área de trabalho ou se quiser configurar uma conexão à Internet com um provedor diferente, siga o procedimento descrito na seção adequada abaixo.

 **NOTA:** Se você não conseguir conectar-se à Internet, consulte o *Guia de tecnologia Dell*. Se você já tiver conseguido se conectar à Internet anteriormente, o provedor pode estar com algum problema. Entre em contato com o seu provedor para verificar o status do serviço ou tente conectar-se mais tarde.

 **NOTA:** Tenha as informações de seu provedor de serviços de Internet à mão. Se você não tiver um provedor Internet, consulte o assistente **Conectar-se à Internet**.

Sistema operacional Microsoft® Windows Vista®

- 1 Salve e feche todos os arquivos e programas abertos.
- 2 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  → **Painel de controle**.
- 3 Em **Rede e Internet**, clique em **Conectar-se à Internet**.

- 4 Na janela **Conectar-se à Internet**, clique em **Banda larga (PPPoE)** ou em **Dial-up**, dependendo de como deseja conectar-se:
 - Escolha **Banda larga** se você for usar uma conexão do tipo DSL, modem via satélite, modem por TV a cabo ou com tecnologia sem fio Bluetooth®.
 - Escolha **Dial-up** se você for usar um modem dial-up ou ISDN.
-  **NOTA:** Se você não souber qual o tipo de conexão a ser selecionado, clique em **Ajude-me a escolher** ou entre em contato com o seu provedor de Internet.
- 5 Siga as instruções apresentadas na tela e use as informações de configuração fornecidas pelo seu provedor de Internet para fazer a configuração.

Microsoft Windows® XP

- 1 Salve e feche todos os arquivos e programas abertos.
 - 2 Clique em **Iniciar** → **Internet Explorer** → **Conectar-se à Internet**.
 - 3 Na janela a seguir, clique na opção apropriada:
 - Se você não tiver um provedor Internet, clique em **Escolher um provedor em uma lista**.
 - Se já obteve as informações de configuração do ISP, mas se não recebeu um CD de configuração, clique em **Configurar minha conexão manualmente**.
 - Se você tiver um CD, clique em **Usar o CD do provedor de serviços de Internet**.
 - 4 Clique em **Avançar**.

Se você selecionou **Configurar minha conexão manualmente** na etapa 3, vá para a etapa 5. Senão, siga as instruções da tela para fazer a configuração.
-  **NOTA:** Se você não sabe qual tipo de conexão deve selecionar, entre em contato com o seu provedor.
- 5 Clique na opção adequada em **Como você deseja se conectar à Internet?** e clique em **Avançar**.
 - 6 Use as informações de configuração fornecidas pelo provedor Internet para concluir a configuração.

Como transferir informações para o novo computador

Sistema operacional Microsoft® Windows Vista®

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista  e clique em Transferir arquivos e configurações → Iniciar transferência fácil do Windows
- 2 Na caixa de diálogo Controle de conta de usuário, clique em Continuar.
- 3 Clique em Iniciar uma nova transferência ou Continuar uma transferência em andamento.
- 4 Siga as instruções mostradas na tela pelo assistente de Transferência fácil do Windows.

Microsoft Windows® XP

O sistema operacional Microsoft Windows XP tem o Assistente para transferência de arquivos e configurações para transferir dados do computador de origem para o novo computador.

Você pode transferir os dados para o novo computador pela rede ou por uma conexão serial, ou pode armazená-los em uma mídia removível como, por exemplo, um CD gravável, para transferi-los para o novo computador.



NOTA: Você pode transferir informações de um computador antigo para um novo, conectando diretamente um cabo serial às portas de entrada/saída (E/S) dos dois computadores.

Para obter instruções sobre como configurar uma conexão direta por cabo entre dois computadores, consulte o artigo nº 305621 da Base de conhecimentos da Microsoft, intitulado *How to Set Up a Direct Cable Connection Between Two Computers in Windows XP* (Como configurar uma conexão direta por cabo entre dois computadores no Windows XP). Essas informações podem não estar disponíveis em alguns países.

Para transferir informações para um novo computador, execute o assistente para transferência de arquivos e configurações.

Como executar o Assistente para transferência de arquivos e configurações com a mídia do sistema operacional



NOTA: Este procedimento precisa da mídia do *sistema operacional*. Esta mídia é opcional e pode não ser fornecida com alguns computadores.

Para preparar um novo computador para a transferência de arquivos:

- 1 Abra o Assistente para transferência de arquivos e configurações: clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Ferramentas do sistema** → **Assistente para transferência de arquivos e configurações**.
- 2 Quando a tela de boas-vindas do assistente para transferência de arquivos e configurações aparecer, clique em **Avançar**.
- 3 Na tela **Que computador é este?**, clique em **Novo computador** → **Avançar**.
- 4 Na tela **Você tem um CD do Windows XP?**, clique em **Usarei o assistente do CD do Windows XP** → **Avançar**.
- 5 Quando a tela **Agora vá para o computador antigo** for mostrada, vá para o computador antigo ou de origem. *Não* clique em **Avançar** neste momento.

Para copiar dados do computador antigo:

- 1 No computador antigo, insira a mídia do *sistema operacional* Windows XP.
- 2 Na tela **Bem-vindo ao Microsoft Windows XP**, clique em **Executar tarefas adicionais**.
- 3 Em **O que você deseja fazer?**, clique em **Transferir arquivos e configurações** → **Avançar**.
- 4 Na tela **Que computador é este?**, clique em **Computador antigo** → **Avançar**.
- 5 Na tela **Selecione um método de transferência**, clique no método de transferência de sua preferência.
- 6 Na tela **O que você quer transferir?**, selecione os itens a serem transferidos e clique em **Avançar**.
Após as informações terem sido copiadas, a tela **Concluindo a fase de coleta** será mostrada.
- 7 Clique em **Concluir**.

Para transferir dados para o novo computador:

- 1 Na tela **Agora vá para o computador antigo** no novo computador, clique em **Avançar**.

- 2 Na tela **Onde estão os arquivos e configurações?**, selecione o método desejado para a transferência e clique em **Avançar**.
O assistente aplica os arquivos e configurações coletados ao novo computador.
- 3 Na tela **Concluído**, clique em **Concluído** e reinicie o novo computador.

Como executar o Assistente para transferência de arquivos e configurações sem a mídia do sistema operacional.

Para executar o Assistente para transferência de arquivos e configurações sem a mídia do *sistema operacional*, é necessário criar um disco do assistente que permita criar um arquivo de imagem de backup na mídia removível.

Para criar um disco do assistente, use o seu novo computador com o Windows XP e siga as etapas abaixo:

- 1 Abra o Assistente para transferência de arquivos e configurações: clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Ferramentas do sistema** → **Assistente para transferência de arquivos e configurações**.
- 2 Quando a tela de boas-vindas do **assistente para transferência de arquivos e configurações** aparecer, clique em **Avançar**.
- 3 Na tela **Que computador é este?**, clique em **Novo computador** → **Avançar**.
- 4 Na tela **Você tem um CD do Windows XP?**, clique em **Desejo criar um disco do assistente nesta unidade** → **Avançar**.
- 5 Insira a mídia removível, como um CD gravável, e clique em **OK**.
- 6 Quando a criação do disco for concluída e o sistema mostrar a mensagem **Agora vá para o computador antigo, não clique em Avançar**.
- 7 Vá para o computador antigo.

Para copiar dados do computador antigo:

- 1 No computador antigo, insira o disco do assistente e clique em **Iniciar** → **Executar**.
- 2 No campo **Abrir** da janela **Executar**, navegue até o caminho de **fastwiz** (na mídia removível adequada) e clique em **OK**.
- 3 Na tela de boas-vindas do **assistente para transferência de arquivos e configurações**, clique em **Avançar**.

- 4 Na tela **Que computador é este?**, clique em **Computador antigo** → **Avançar**.
- 5 Na tela **Selecione um método de transferência**, clique no método de transferência de sua preferência.
- 6 Na tela **O que você quer transferir?**, selecione os itens a serem transferidos e clique em **Avançar**.

Após as informações terem sido copiadas, a tela **Concluindo a fase de coleta** será mostrada.

- 7 Clique em **Concluir**.

Para transferir dados para o novo computador:

- 1 Na tela **Agora vá para o computador antigo** no novo computador, clique em **Avançar**.
- 2 Na tela **Onde estão os arquivos e configurações?**, selecione o método desejado para a transferência e clique em **Avançar**. Siga as instruções da tela.

O assistente lê os arquivos e as configurações coletados e os aplica ao novo computador.

Quando todas as configurações e arquivos tiverem sido aplicados, a tela **Concluído** será mostrada.

- 3 Clique em **Concluído** e reinicialize o novo computador.



NOTA: Para obter mais informações sobre este procedimento, procure em support.dell.com (em Inglês) o documento nº 154781 (*What Are The Different Methods To Transfer Files From My Old Computer To My New Dell™ Computer Using the Microsoft® Windows® XP Operating System?*) [Quais são os diferentes métodos para transferir arquivos do meu computador antigo para o meu novo computador Dell™ usando o sistema operacional Microsoft Windows XP?].



NOTA: O acesso ao documento da Base de conhecimento da Dell™ pode não estar disponível em alguns países.

Especificações



NOTA: As ofertas podem variar de acordo com a região. Para obter mais informações sobre a configuração do computador, clique em **Iniciar** → **Ajuda e suporte** e selecione a opção para exibir informações sobre o computador.

Processador

Tipo de processador	Intel® Core™ 2 Duo; barramento frontal de até 1333 MHz Intel Pentium® Dual-Core; barramento frontal de até 800 MHz Intel Celeron®; barramento frontal de até 800 MHz
Cache de nível 2 (L2)	SRAM de ao menos 512 KB gravável, transmissão em rajadas canalizada, associativa de oito vias

Informações sobre o sistema

Chipset	Intel Q43 Express chipset w/ICH10D
Canais DMA	oito
Níveis de interrupção	24
Chip BIOS (NVRAM)	32 MB
Adaptador de rede	interface de rede integrada com capacidade de comunicação de 10/100/1000 Mbps

Memória

Tipo	SDRAM DDR2 de 667 MHz ou 800 MHz; somente memória não-ECC
------	---

Conectores de memória:

computador minitorre, de mesa e de fator de forma pequeno	quatro
computador de fator de forma ultra pequeno	dois

Memória (continuação)

Capacidade de memória	512 MB, 1 GB, 2 GB, 3 GB ou 4 GB não-ECC
Mínimo de memória	512 MB
Máximo de memória	4 GB

Vídeo

Tipo:

Integrado	vídeo integrado Intel até 256 MB de memória de vídeo (compartilhada) no total de memória do sistema de mais que 512 MB
Discreto:	o slot PCI Express x16 pode suportar tanto uma placa de PCI Express quanto uma placa gráfica de DVI (para suporte para monitor duplo) NOTA: O computador de fator de forma ultra pequeno suporta somente vídeo integrado.

Áudio

Tipo	áudio de alta definição ADI 1984A
------	-----------------------------------

Barramento de expansão

Tipo de barramento	PCI 2.3 PCI Express 2.0 SATA 1.0A e 2.0 eSATA USB 2.0
Velocidade do barramento	PCI: 133 MB/s PCI Express velocidade bidirecional do slot x1 - 250 MB/s velocidade bidirecional do slot x1 - 8 GB/s SATA: 1.5 Gbps e 3.0 Gbps eSATA: 3,0 Gbps USB: 480 Mbps

Placas

PCI (sem placa riser):

computador minitorre	duas placas de altura normal
computador de mesa	duas placas de baixo perfil
computador de fator de forma pequeno	uma placa de meio comprimento

PCI (com placa riser):

computador de mesa	até duas placas de altura normal ou meio comprimento uma placa de baixo perfil
--------------------	---

PCI Express x1:

computador minitorre	uma placa de altura normal
----------------------	----------------------------

PCI Express x16
(sem placa riser):

computador minitorre	uma placa de altura normal
computador de mesa e de fator de forma pequeno	uma placa de baixo perfil

PCI Express x16
(com placa riser):

computador de mesa	uma placa de altura normal
--------------------	----------------------------

NOTA: O slot PCI Express x16 é desativado quando um monitor é conectado ao conector DisplayPort integrado em um computador de mesa, minitorre ou de fator de forma pequeno.

Unidades

Acessíveis externamente:

Compartimentos de unidades de 5,25 pol

computador minitorre	dois
computador de mesa	um

Unidades (continuação)

compartimento de unidade slimline
de 5,25 pol
computador de fator de forma pequeno um

compartimentos de unidades
D-module de 5,25 pol
computador de fator de forma ultra pequeno um

compartimento de unidade
de 3,5 pol
computador minitorre e de mesa um

compartimento de unidade slimline
de 3,5 pol
computador de fator de forma pequeno um

compartimentos de unidades
D-module de 3,5 pol
computador de fator de forma ultra pequeno um

Acessíveis internamente:

Compartimentos de unidade SATA
de 3,5 pol
computador minitorre dois
computador de mesa, de fator de forma pequeno e ultra pequeno um

Dispositivos disponíveis:

dois discos rígidos SATA de 3,5 pol
computador minitorre até dois
computador de mesa, de fator de forma pequeno e ultra pequeno um

Unidades *(continuação)*

Unidades SATA DVD-ROM/
DVD+/-RW/ CD +/- RW

computador minitorre até duas unidades de 5,25 pol

computador de mesa uma unidade de 5,25 pol

computador de fator de forma
pequeno uma unidade slimline

computador de fator de forma
ultra pequeno uma unidade D-module

Unidade de disquete de 3,5 pol ou
leitor de cartão de mídia 19 em 1

computador minitorre um

computador de mesa um

computador de fator de forma
pequeno uma unidade slimline

computador de fator de forma
ultra pequeno uma unidade de disquete D-module

Conectores

Conectores externos:

Áudio

painel traseiro dois conectores para entrada e saída de linha /
microfone

painel frontal dois conectores no painel frontal para
microfone e fones de ouvido

eSATA

um conector de 7 pinos

NOTA: O computador de fator de forma ultra
pequeno não tem um conector eSATA.

Adaptador de rede

um conector RJ45

Paralelo

um conector de 25 pinos (bidirecional)

Serial

um conector de 9 pinos; compatível
com 16550C

Conectores (continuação)

USB

painel frontal	dois
painel traseiro	seis

NOTA: O computador de fator de forma ultra pequeno tem cinco conectores USB no painel traseiro.

NOTA: Todos os conectores USB são compatíveis com USB 2.0.

Vídeo

computador minitorre, de mesa e de fator de forma pequeno	conector VGA de 15 furos conector DisplayPort de 20 pinos
computador de fator de forma ultra pequeno	conector DVI-I de 28 pinos

Conectores da placa de sistema:

PCI

computador minitorre e de mesa	dois conectores
computador de fator de forma pequeno	um conector
tamanho do conector	120 pinos
largura de dados do conector (máxima)	32 bits

PCI Express x1

computador minitorre	um conector
tamanho do conector	36 pinos
largura de dados do conector (máxima)	1 trilha PCI Express

Conectores (continuação)

PCI Express x16

computador minitorre, de mesa e de fator de forma pequeno	um conector
tamanho do conector	164 pinos
largura de dados do conector (máxima)	16 trilhas PCI Express

SATA

computador minitorre	quatro conectores
computador de mesa e de fator de forma pequeno	dois conectores
computador de fator de forma ultra pequeno	um conector
tamanho do conector	conector de 7 pinos

Memória

computador minitorre, de mesa e de fator de forma pequeno	quatro conectores
computador de fator de forma ultra pequeno	dois conectores
tamanho do conector	240 pinos

Dispositivo USB interno

computador minitorre, de mesa e de fator de forma pequeno	um conector de 10 pinos (suporta duas portas USB)
---	---

Unidade de disquete

computador minitorre e de mesa	um conector de 34 pinos
computador de fator de forma pequeno	um conector slim de 26 pinos

Ventilador do processador

computador minitorre, de mesa e de fator de forma pequeno	um conector de 5 pinos
computador de fator de forma ultra pequeno	dois conectores de 5 pinos

Conectores (continuação)

Ventilador do disco rígido	
computador de fator de forma pequeno	um conector de 5 pinos
computador de fator de forma ultra pequeno	um conector slim de 3 pinos
Controle do painel frontal	um conector de 40 pinos
Processador	um conector de 775 pinos
Alimentação de 12 V	um conector de 4 pinos
Alimentação	um conector de 24 pinos

Controles e luzes

Parte frontal do computador:

Botão liga/desliga	Botão de pressão
Luz de energia	luz verde — a luz verde piscando indica que o computador está no estado de economia de energia; verde contínuo indica que ele está em estado de funcionamento. luz âmbar — a luz âmbar piscando indica que há um problema com a placa de sistema. A luz âmbar contínua, quando o computador não inicializa, indica que a placa de sistema não pôde começar a inicialização. Isso pode ser um problema da placa de sistema ou um problema de alimentação (consulte “Problemas de energia” na página 50).
Luz de atividade da unidade	luz verde — a luz verde piscando indica que o computador está lendo dados do disco rígido SATA ou da unidade de CD/DVD ou que está gravando dados no disco rígido SATA ou unidade de CD/DVD.
Luz de conectividade de rede	luz verde — boa conexão entre a rede e o computador. apagada — indica que o computador não está detectando nenhuma conexão física com a rede.

Controles e luzes *(continuação)*

Luzes de diagnóstico quatro luzes

NOTA: Para computadores de fator de forma ultra pequeno, as luzes de diagnóstico encontram-se no painel traseiro. Consulte “Computador de fator de forma ultra pequeno — Vista traseira” na página 17.

Parte traseira do computador:

Luz de integridade de link no adaptador de rede integrado luz verde — boa conexão entre uma rede de 10 Mbps e o computador.

luz laranja — boa conexão entre uma rede de 100 Mbps e o computador.

luz amarela — boa conexão entre uma rede de 1000 Mbps e o computador.

apagada — indica que o computador não está detectando nenhuma conexão física com a rede.

Luz de atividade de rede no adaptador de rede integrado luz amarela — uma luz amarela intermitente indica que há atividade na rede.

Alimentação

Fonte de alimentação CC:

Potência

computador minitorre 305W não-EPA; 255W EPA

computador de mesa 255 W

computador de fator de forma pequeno 235 W

computador de fator de forma ultra pequeno 220 W

Alimentação *(continuação)*

Dissipação máxima de calor
(MHD)

computador minitorre	1041 BTU/hr
computador de mesa	955 BTU/hr
computador de fator de forma pequeno	938 BTU/hr
computador de fator de forma ultra pequeno	751 BTU/hr

NOTA: A dissipação de calor é calculada com base na potência nominal da fonte de alimentação.

Tensão (consulte as informações sobre segurança fornecidas com o computador para obter informações importantes sobre a configuração de tensão)

computador minitorre	115/230 VAC, 50/60 Hz, 3,6/1,8 A
computador de mesa	115/230 VAC, 50/60 Hz, 4,0/2,0 A
computador de fator de forma pequeno	115/230 VAC, 50/60 Hz, 3,5/1,8 A
computador de fator de forma ultra pequeno	12 VDC, 18 A

Bateria de célula tipo moeda Célula de lítio de 3 V CR2032 tipo moeda

Características físicas

Altura:

computador minitorre	36,2 cm (14,2 pol)
computador de mesa	11,4 cm (4,5 pol)
computador de fator de forma pequeno	9,26 cm (3,65 pol)
computador de fator de forma ultra pequeno	26,4 cm (10,375 pol)

Características físicas (continuação)

Largura:

computador minitorre	17,0 cm (6,7 pol)
computador de mesa	39,9 cm (15,7 pol)
computador de fator de forma pequeno	31,37 cm (12,35 pol)
computador de fator de forma ultra pequeno	8,9 cm (3,5 pol)

Profundidade:

computador minitorre	43,5 cm (17,1 pol)
computador de mesa	35,3 cm (13,9 pol)
computador de fator de forma pequeno	34,03 cm (13,40 pol)
computador de fator de forma ultra pequeno	sem a tampa do cabeamento — 25,3 cm (9,95 pol) com a tampa do cabeamento padrão — 33 cm (13 pol) com a tampa do cabeamento estendida — 36,1 cm (14,2 pol)

Peso:

computador minitorre	12,7 kg (28,0 lb)
computador de mesa	10,4 kg (23 lb)
computador de fator de forma pequeno	7,4 kg (16,4 lb)
computador de fator de forma ultra pequeno	sem a tampa do cabeamento — 4,5 cm (10 pol) com a tampa do cabeamento padrão — 4,9 cm (10,8 pol) com a tampa do cabeamento estendida — 4,9 cm (10,8 pol)

Aspectos ambientais

Temperatura:

Operação 10° a 35°C (50° a 95°F)

Armazenamento -40° a 65°C

Umidade relativa (sem condensação)

Operação: 20% a 80% (temperatura máxima do bulbo úmido: 29°C)

Armazenamento: 5% a 95% (temperatura máxima do bulbo úmido: 38°C)

Vibração máxima:

Operação De 5 a 350 Hz, em 0,0002 G²/HzArmazenamento 5 a 500 Hz, em 0,001 a 0,01 G²/Hz

Choque máximo:

Operação 40 G +/- 5 % com pulso de 2 ms +/- 10 %
(equivalente a 51 cm/s)Armazenamento 105 G +/- 5 % com pulso de 2 ms +/- 10 %
(equivalente a 127 cm/s)

Altitude:

Operação -15,2 a 3.048 m (-50 a 10.000 pés)

Armazenamento -15,2 a 10.668 m (-50 a 35.000 pés)

Nível de poluente aerotransportado

G2 ou menor, conforme definido pela norma ISA-S71.04-1985

Solução de problemas

 **ADVERTÊNCIA:** Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.

 **ADVERTÊNCIA:** Sempre desconecte o computador da tomada elétrica antes de abrir a tampa.

 **NOTA:** Para obter informações detalhadas sobre solução de problemas, incluindo respostas às mensagens do sistema, consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com.

Como usar o Solucionador de problemas de hardware

Para iniciar o Solucionador de problemas de hardware para resolver incompatibilidades de hardware:

Windows Vista[®]:

- 1 Clique no botão Iniciar do Windows Vista , e clique em **Ajuda e suporte**.
- 2 Digite solução de problemas de problemas de hardware no campo de pesquisa e pressione <Enter> para iniciar a pesquisa.
- 3 Nos resultados da pesquisa, selecione a opção que melhor descreve o problema e execute as etapas restantes da solução do problema.

Windows[®] XP:

- 1 Clique em **Iniciar** → **Ajuda e suporte**.
- 2 Digite solucionador de problemas de hardware no campo de pesquisa e pressione <Enter> para iniciar a pesquisa.
- 3 Na seção **Corrigir um problema**, clique em **Solucionador de problemas de hardware**.
- 4 Na lista do **Solucionador de problemas de hardware**, selecione a opção que melhor descreve o problema e clique em **Avançar** para prosseguir com as etapas restantes da solução do problema.

Dicas

- Se um dispositivo periférico não funcionar, verifique se ele está conectado corretamente.
- Caso tenha adicionado ou removido alguma peça antes do problema se manifestar, reveja os procedimentos de instalação e verifique se a peça está instalada corretamente.
- Se aparecer alguma mensagem na tela, anote a mensagem exata. Essa mensagem pode ajudar a equipe de suporte a diagnosticar e corrigir o(s) problema(s).
- Se aparecer alguma mensagem de erro em um programa, consulte a documentação deste programa.

Problemas de energia



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.

SE A LUZ DE ALIMENTAÇÃO ESTIVER APAGADA — O computador está desligado ou não está recebendo energia.

- Reconecte o cabo de alimentação ao conector de alimentação na parte traseira do computador e à tomada elétrica.
- Remova filtros de linha, cabos de extensão e outros dispositivos de proteção contra oscilações e falhas de energia para verificar se o computador liga corretamente.
- Certifique-se de que o filtro de linha em uso está conectado a uma tomada elétrica e ligado.
- Certifique-se de que a tomada elétrica está funcionando, testando-a com outro dispositivo, como um abajur.
- Certifique-se de que o cabo de alimentação e o cabo do painel frontal estejam conectados firmemente à placa do sistema.

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER VERDE E O COMPUTADOR NÃO ESTIVER RESPONDENDO —

- Verifique se o monitor está conectado e ligado.
- Se o monitor estiver conectado e ligado, consulte o *Manual de Serviço* (em support.dell.com).

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER VERDE E PISCANDO — o computador está no modo de economia de energia. Pressione uma tecla, mova o mouse ou pressione o botão liga/desliga para retornar à operação normal.

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER ÂMBAR E PISCANDO — O computador está recebendo energia elétrica, mas um dispositivo pode não estar funcionando bem ou estar incorretamente instalado.

- Remova e reinstale todos os módulos de memória.
- Remova e reinstale as placas de expansão, incluindo placas gráficas.

SE A LUZ DE ENERGIA ESTIVER ÂMBAR E FIXA — Pode haver um problema de energia, um dispositivo pode não estar funcionando bem ou ele pode estar incorretamente instalado.

- Verifique se o cabo de alimentação do processador está conectado firmemente ao conector de alimentação da placa de sistema (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com).
- Verifique se o cabo de alimentação principal e o cabo do painel frontal estão firmemente conectados à placa de sistema.

ELIMINE INTERFERÊNCIAS — Algumas causas possíveis de interferência são:

- Cabos de extensão de energia, de teclado e de mouse
- Muitos dispositivos conectados ao mesmo filtro de linha
- Vários filtros de linha conectados à mesma tomada elétrica.

Problemas de memória



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.

SE VOCÊ RECEBER UMA MENSAGEM SOBRE MEMÓRIA INSUFICIENTE —

- Salve e feche os arquivos e saia dos programas que estiverem abertos, mas que não estiverem sendo usados, para ver se isso resolve o problema.
- Verifique os requisitos mínimos de memória na documentação do software. Se necessário, instale memória adicional.
- Reinstale os módulos de memória para garantir a comunicação bem-sucedida do computador com a memória.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte “Dell Diagnostics” na página 54).

SE O COMPUTADOR APRESENTAR OUTROS PROBLEMAS DE MEMÓRIA —

- Reinstale os módulos de memória para garantir a comunicação bem-sucedida do computador com a memória.
- Verifique se está seguindo atentamente as diretrizes de instalação da memória.
- Certifique-se de que a memória que você está usando é compatível com o computador. Para obter mais informações sobre o tipo de memória suportado pelo computador, consulte “Memória” na página 37.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte “Dell Diagnostics” na página 54).

Problemas de travamento e de software

O computador não inicia

VERIFIQUE SE O CABO DE ALIMENTAÇÃO ESTÁ FIRMEMENTE CONECTADO AO COMPUTADOR E À TOMADA ELÉTRICA.

Um programa pára de responder

FECHE O PROGRAMA —

- 1** Pressione <Ctrl><Shift><Esc> simultaneamente para ter acesso ao Gerenciador de tarefas e clique na guia **Aplicativos**.
- 2** Clique no programa que não está respondendo e clique em **Finalizar tarefa**.

Um programa pára repetidamente



NOTA: A maioria dos softwares fornece instruções sobre instalação, as quais estão contidas na documentação ou em um disquete, CD ou DVD

CONSULTE A DOCUMENTAÇÃO DO SOFTWARE — Se necessário, desinstale e reinstale o programa.

Um programa foi criado para uma versão anterior do sistema operacional Microsoft® Windows®

EXECUTE O ASSISTENTE DE COMPATIBILIDADE DE PROGRAMAS —

Windows Vista:

- 1 Clique em **Iniciar**  → **Painel de controle** → **Programas** → **Usar um programa mais antigo com esta versão do Windows**.
- 2 Na tela de boas-vindas, clique em **Avançar**.
- 3 Siga as instruções da tela.

Windows XP:

O Assistente de compatibilidade configura um programa para funcionar em um ambiente semelhante a ambientes que não sejam XP.

- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Assistente de compatibilidade de programa** → **Avançar**.
- 2 Siga as instruções da tela.

Exibição de uma tela inteiramente azul

DESLIGUE O COMPUTADOR — Se o computador não responder quando você pressionar uma tecla ou mover o mouse, pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga durante, pelo menos, 6 segundos (até desligar o computador) e, em seguida, reinicie-o.

Outros problemas de software

CONSULTE A DOCUMENTAÇÃO DO SOFTWARE OU ENTRE EM CONTATO COM O FABRICANTE DO PRODUTO PARA OBTER INFORMAÇÕES SOBRE A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS —

- Verifique se o programa é compatível com o sistema operacional instalado no computador.
- Certifique-se de que o computador atenda aos requisitos mínimos de hardware para executar o software. Consulte a documentação do software para obter informações.
- Certifique-se de que o programa esteja instalado e configurado de forma correta.
- Verifique se os drivers de dispositivo não estão em conflito com o programa.
- Se necessário, desinstale e reinstale o programa.

Serviço Dell de atualização técnica

- O serviço Dell de atualização técnica fornece notificação proativa através de e-mail sobre as atualizações de software e hardware do computador. Para se inscrever no serviço Dell de atualização técnica, vá até support.dell.com/technicalupdate.

Dell Diagnostics



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.

Como iniciar o Dell Diagnostics a partir do disco rígido

- 1 Verifique se o computador está conectado a uma tomada elétrica.
- 2 Ligue (ou reinicie) o computador.
- 3 Quando o logotipo DELL™ aparecer, pressione <F12> imediatamente. Selecione **Diagnostics** (Diagnóstico) no menu de inicialização e pressione <Enter>.

 **NOTA:** Se você esperar demais e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até ver a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.

 **NOTA:** Se aparecer uma mensagem informando que a partição do utilitário de diagnóstico não foi localizada, execute o Dell Diagnostics a partir da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

- 4 Pressione qualquer tecla para iniciar o Dell Diagnostics da partição do utilitário de diagnóstico no disco rígido e siga as instruções da tela.

Como iniciar o Dell Diagnostics a partir da mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell

 **NOTA:** A mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell é opcional e pode não ser fornecida com todos os computadores.

- 1 Insira a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).
- 2 Desligue o computador e reinicie-o.

Quando o logotipo DELL aparecer, pressione <F12> imediatamente.

 **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.

 **NOTA:** As etapas a seguir alteram a seqüência de inicialização somente uma vez. Na próxima inicialização, o computador inicializará de acordo com os dispositivos especificados no programa de configuração do sistema.

- 3 Quando a lista de dispositivos de inicialização aparecer, realce CD/DVD/CD-RW e pressione <Enter>.
- 4 Selecione a opção **Boot from CD-ROM** (Inicializar a partir do CD-ROM) no menu apresentado e pressione <Enter>.
- 5 Digite 1 para abrir o menu do CD e pressione <Enter> para continuar.
- 6 Selecione **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Executar o Dell Diagnostics de 32 bits) na lista numerada. Se houver múltiplas versões na lista, selecione a versão adequada para o seu computador.
- 7 Quando o **menu principal** do Dell Diagnostics aparecer, selecione o teste que você quer executar e siga as instruções da tela.

Como reinstalar software

Drivers

Como identificar drivers

- 1 Localize a lista de dispositivos de seu computador.

Microsoft® Windows Vista®:

- a Clique no botão Iniciar™ do Windows Vista , e clique com o botão direito em **Computador**.
- b Clique em **Propriedades** → **Gerenciador de dispositivos**.



NOTA: A janela **Controle de conta de usuário** pode ser exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; se não for, entre em contato com o administrador para continuar.

Microsoft Windows® XP:

- a Clique em **Iniciar** → **Painel de controle**.
 - b Em **Escolha uma categoria**, clique em **Desempenho e manutenção** e depois clique em **Sistema**.
 - c Na janela **Propriedades do sistema**, clique na guia **Hardware** e depois clique em **Gerenciador de dispositivos**.
- 2 Role para baixo na lista para ver se algum dispositivo tem um ponto de exclamação (um círculo amarelo com um [!]) no ícone do dispositivo. Se aparecer um ponto de exclamação ao lado do nome do dispositivo, talvez seja necessário reinstalar o driver ou instalar um novo driver (consulte “Como reinstalar drivers e utilitários” na página 58).

Como reinstalar drivers e utilitários

-  **AVISO:** O site de suporte Dell support.dell.com (em Inglês) e a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) fornecem drivers aprovados para computadores Dell™. Se você instalar drivers obtidos de outras fontes, o computador pode não funcionar corretamente.

Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo

Windows Vista:

- 1 Clique com o botão Iniciar  do Windows Vista e depois clique com o botão direito em **Computador**.
- 2 Clique em **Propriedades** → **Gerenciador de dispositivos**.
 **NOTA:** A janela **Controle de conta de usuário** pode ser exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; caso contrário, contate o administrador para entrar no Gerenciador de dispositivos.
- 3 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo driver foi instalado e clique em **Propriedades**.
- 4 Clique na guia **Drivers** → **Reverter driver**.

Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar** → **Meu computador** → **Propriedades** → **Hardware** → **Gerenciador de dispositivos**.
- 2 Clique com o botão direito no dispositivo para o qual o novo driver foi instalado e clique em **Propriedades**.
- 3 Clique na guia **Drivers** → **Reverter driver**.

Se o uso do recurso de reversão de driver de dispositivo não resolver o problema, use a Restauração do sistema (consulte “Como restaurar o sistema operacional” na página 61) para retornar o computador ao estado operacional em que se encontrava antes da instalação do novo driver.

Como utilizar a mídia *Drivers and Utilities*

Se o uso do recurso de reversão de driver de dispositivo ou de restauração do sistema (consulte “Como restaurar o sistema operacional” na página 61) não resolver o problema, reinstale o driver usando a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

- 1 Com a área de trabalho do Windows exibida, insira a mídia *Drivers and Utilities*.

Se esta for a primeira vez que você usa a mídia *Drivers and Utilities*, vá para etapa 2. Se não, vá diretamente para etapa 5.

- 2 Quando o programa de instalação da mídia *Drivers and Utilities* iniciar, siga as instruções mostradas na tela.



NOTA: Na maioria dos casos, a execução do programa *Drivers and Utilities* começa automaticamente. Se ele não iniciar, abra o Windows Explorer, clique no diretório da unidade de mídia para ver o seu conteúdo e, a seguir, clique duas vezes no arquivo **autorcd.exe**.

- 3 Quando a janela **InstallShield Wizard Complete** (Assistente do InstallShield concluído) for mostrada, remova a mídia *Drivers and Utilities* e clique em **Finish** (Concluir) para reiniciar o computador.

- 4 Quando a área de trabalho do Windows aparecer, reinsira a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

- 5 Na tela **Bem-vindo, proprietário do sistema Dell**, clique em **Avançar**.

Os drivers usados pelo computador são exibidos automaticamente na janela **My Drivers—The ResourceCD has identified these components in your system** (Meus drivers — o ResourceCD identificou estes componentes em seu sistema).

- 6 Clique no driver que deseja reinstalar e siga as instruções na tela.

Se um driver específico não estiver na lista, isso indica que ele não é necessário para o sistema operacional ou que você precisa localizar os drivers que vieram junto com o dispositivo.

Como reinstalar drivers manualmente

Após fazer a extração dos arquivos do driver no disco rígido, conforme descrito na seção anterior:

Microsoft Windows Vista:

- 1 Clique com o botão Iniciar  do Windows Vista e depois clique com o botão direito em **Computador**.
- 2 Clique em **Propriedades** → **Gerenciador de dispositivos**.
 **NOTA:** A janela **Controle de conta de usuário** será exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; caso contrário, contate o administrador para entrar no Gerenciador de dispositivos.
- 3 Clique duas vezes no tipo de dispositivo para o qual o driver está sendo instalado (por exemplo **Áudio** ou **Vídeo**).
- 4 Clique duas vezes no nome do dispositivo para o qual você está instalando o driver.
- 5 Clique na guia **Driver** → **Atualizar Driver** → **Procurar software de driver no computador**.
- 6 Clique em **Procurar** e vá até o local no qual você copiou anteriormente os arquivos do driver.
- 7 Clique no nome do driver → **OK** → **Avançar**.
- 8 Clique em **Concluir** e reinicie o computador.

Microsoft Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar** → **Configurações** → **Painel de controle**.
- 2 Clique duas vezes no ícone **Sistema** e clique na guia **Hardware**.
- 3 Clique em **Gerenciador de dispositivos**.
 **NOTA:** Se você for um administrador do computador, o Gerenciador de dispositivos o deixará prosseguir; caso contrário, contate o administrador para entrar no Gerenciador de dispositivos.
- 4 Clique no símbolo + próximo ao dispositivo para o qual o driver está sendo instalado (por exemplo **Áudio** ou **Vídeo**).

- 5 Clique duas vezes no nome do dispositivo para o qual você está instalando o driver.
- 6 Clique em **Driver** → **Atualizar driver** → **Instalar de uma lista ou local específico (avançado)** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 7 Clique em **Procurar** e vá até o local no qual você copiou anteriormente os arquivos do driver.
- 8 Clique no nome do driver → **OK** → **Avançar**.
- 9 Clique em **Concluir** e reinicie o computador.

Como restaurar o sistema operacional

Você pode restaurar um estado anterior do sistema operacional das seguintes formas:

- O recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows retorna o computador a um estado operacional anterior sem afetar os arquivos de dados. Use a Restauração do sistema como a primeira solução para restaurar o sistema operacional e preservar os arquivos de dados.
- O Dell Factory Image Restore (disponível no Windows Vista) retorna o disco rígido ao estado operacional em que ele se encontrava quando o computador foi adquirido. O programa apaga permanentemente todos os dados do disco rígido e remove todos os programas que tiverem sido instalados depois que você recebeu o computador.
- Caso tenha recebido uma mídia do *sistema operacional* com o computador, poderá usá-la para restaurar o sistema operacional. Entretanto, o uso da mídia do *sistema operacional* também exclui todos os dados do disco rígido.

Como usar o recurso de Restauração do sistema do Microsoft® Windows®



NOTA: Os procedimentos descritos neste documento foram criados para o modo de exibição padrão do Windows, portanto eles podem não se aplicar se o computador Dell™ tiver sido configurado no modo de exibição clássico do Windows.

Como iniciar a restauração do sistema

Windows Vista:

- 1 Clique em Iniciar .
- 2 Na caixa Iniciar pesquisa, digite Restauração do sistema e pressione <Enter>.



NOTA: A janela Controle de conta de usuário pode ser exibida. Se você for um administrador do computador, clique em Continuar; caso contrário, entre em contato com o administrador para continuar com a ação desejada.

- 3 Clique em Avançar e siga os prompts restantes da tela.

Windows XP:



AVISO: Antes de restaurar o computador a um estado operacional anterior, salve e feche todos os arquivos e programas que estejam abertos. Não altere, abra ou exclua qualquer arquivo ou programa enquanto a restauração do sistema não estiver concluída.

- 1 Clique em Iniciar → Todos os programas → Acessórios → Ferramentas do sistema → Restauração do sistema.
- 2 Clique em Restaurar o computador mais cedo ou Criar um ponto de restauração.
- 3 Clique em Avançar e siga os prompts mostrados na tela.

Como desfazer a última restauração do sistema



AVISO: Antes de desfazer a última restauração do sistema, salve e feche todos os arquivos e programas que estiverem abertos. Não altere, abra ou exclua qualquer arquivo ou programa enquanto a restauração do sistema não estiver concluída.

Windows Vista:

- 1 Clique em **Iniciar** .
- 2 Na caixa Iniciar pesquisa, digite *Restauração do sistema* e pressione <Enter>.
- 3 Clique em **Desfazer a última restauração** e clique em **Avançar**.

Windows XP:

- 1 Clique em **Iniciar** → **Todos os programas** → **Acessórios** → **Ferramentas do sistema** → **Restauração do sistema**.
- 2 Clique em **Desfazer a última restauração** e clique em **Avançar**.

Como usar o Dell Factory Image Restore



AVISO: O Dell Factory Image Restore apaga permanentemente todos os dados do disco rígido (por exemplo, documentos, planilhas, mensagens de e-mail, fotos digitais e arquivos de música) e remove todos os programas ou drivers que tiverem sido instalados depois que o computador foi recebido. Se possível, faça um backup dos dados antes de usar estas opções. Use o Dell Factory Image Restore somente se o recurso Restauração do sistema não solucionar o problema do sistema operacional.



NOTA: O Dell Factory Image Restore pode não estar disponível em alguns países ou em certos computadores.

Dell Factory Image Restore (somente no Windows Vista)

- 1 Ligue o computador.
- 2 Quando aparecer o logotipo da Dell, pressione <F8> várias vezes para acessar a janela de opções de inicialização avançadas do Vista.
- 3 Selecione **Repair Your Computer** (Reparar o seu computador).
A janela Opções de recuperação do sistema será mostrada.
- 4 Selecione um layout de teclado e clique em **Next** (Avançar).
- 5 Para acessar as opções de restauração, faça login como um usuário local.
- 6 Para acessar o prompt de comando, digite `administrator` (administrador) no campo User name (Nome de usuário) e clique em **OK**.
- 7 Clique em **Dell Factory Image Restore**.



NOTA: Dependendo da sua configuração, você pode selecionar **Dell Factory Tools** (Ferramentas do Dell Factory) e depois **Dell Factory Image Restore**.

- 8 Na tela de boas-vindas do **Dell Factory Image Restore**, clique em **Next (Avançar)**.

A tela **Confirm Data Deletion** (Confirmar a exclusão de dados) será mostrada.



AVISO: Se você não quiser continuar a usar o **Factory Image Restore**, clique em **Cancelar**.

- 9 Marque a caixa de seleção para confirmar que você quer continuar a reformatar o disco rígido e restaurar o software do sistema à condição de fábrica e depois clique em **Next (Avançar)**.

O processo de restauração é iniciado e pode demorar cinco minutos ou mais para ser concluído. Será mostrada uma mensagem informando que o sistema operacional e os aplicativos instalados em fábrica foram restaurados à condição de fábrica.

- 10 Clique em **Concluir** para reiniciar.

Dell PC Restore (somente Windows XP)

- 1 Ligue o computador.

Durante o processo de inicialização, aparecerá uma barra azul com o endereço www.dell.com na parte superior da tela.

- 2 Assim que essa barra azul aparecer, pressione as teclas **<Ctrl><F11>**.

Se você não pressionar **<Ctrl><F11>** a tempo, deixe que a inicialização termine e reinicialize o computador.

- 3 Clique em **Restore (Restaurar)** e em **Confirm (Confirmar)**.

O processo de restauração leva de 6 a 10 minutos para ser concluído.

- 4 Quando solicitado, clique em **Concluir** para reinicializar o computador.

- 5 Quando solicitado, clique em **Sim**.

O computador será reinicializado. Como o computador será restaurado ao estado operacional original, as telas mostradas serão as mesmas apresentadas durante a primeira vez que o computador foi ligado.

- 6 Clique em **Avançar**.

A tela **Restauração do sistema** aparecerá e o computador será reiniciado.

- 7 Após a reinicialização do computador, clique em **OK**.

Windows XP: como remover o Dell PC Restore:

-  **AVISO:** A remoção do Dell PC Restore do disco rígido apagará permanentemente este utilitário do computador. Após remover o Dell PC Restore, você não conseguirá usá-lo para restaurar o sistema operacional do computador.

É recomendável *não* remover o PC Restore do computador, mesmo que seja para liberar mais espaço no disco rígido. Se remover o PC Restore do disco rígido, você não conseguirá retornar o sistema operacional do computador ao seu estado original.

- 1 Faça o login como administrador local.
- 2 No Microsoft Windows Explorer, vá para `c:\dell\utilities\DSR`.
- 3 Clique duas vezes no nome de arquivo `DSRIRRemv2.exe`.



NOTA: Se a partição do PC Restore não existir no disco rígido, será mostrada uma mensagem dizendo que ela não foi encontrada. Clique em **Quit** (Encerrar); não existe nenhuma partição a ser apagada.

- 4 Clique em OK para remover a partição do PC Restore no disco rígido.
- 5 Clique em Yes (Sim) quando aparecer a mensagem de confirmação.
A partição do PC Restore será apagada e o espaço em disco recentemente disponibilizado será adicionado.
- 6 Clique com o botão direito em **Disco local (C)** no Windows Explorer, clique em **Propriedades** e verifique se o espaço adicional foi liberado no disco.
- 7 Clique em **Finish** (Concluir) para fechar a janela **PC Restore Removal** (Remoção do PC Restore) e reinicie o computador.

Como usar a mídia do sistema operacional

Antes de reinstalar o sistema operacional, tente o seguinte:

- O recurso Reversão de driver de dispositivo do Windows (consulte “Como voltar para uma versão anterior de driver de dispositivo” na página 58)
- O recurso Restauração do sistema do Microsoft Windows (consulte “Dell PC Restore (somente Windows XP)” na página 64)

-  **AVISO:** Antes de executar a instalação, faça backup de todos os arquivos de dados de seu disco rígido principal para outra mídia. Em configurações convencionais de disco rígido, o disco rígido primário é o primeiro a ser detectado pelo computador.

Para reinstalar o Windows, são necessárias a mídia *Dell™ do sistema operacional* e a mídia *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) da Dell. A mídia *Drivers and Utilities* da Dell contém drivers que foram instalados quando o computador foi adquirido. Use essa mídia (*Drivers and Utilities*) para carregar todos os drivers necessários.

 **NOTA:** Dependendo da região na qual você tiver adquirido o computador ou se solicitou a mídia, as mídias *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) e a do sistema operacional da Dell podem não ser fornecidas com o computador.

Como reinstalar o Windows

O processo de reinstalação pode demorar de 1 a 2 horas para ser concluído.

- 1 Salve e saia dos arquivos abertos, bem como dos programas que também estiverem abertos.
- 2 Insira a mídia do *sistema operacional*.
- 3 Se aparecer a mensagem *Instalar Windows*, clique em **Sair**.
- 4 Reinicie o computador.

Quando o logotipo DELL aparecer, pressione <F12> imediatamente.

 **NOTA:** Se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.

 **NOTA:** As etapas a seguir alteram a seqüência de inicialização somente uma vez. Na próxima inicialização, o computador inicializará de acordo com os dispositivos especificados no programa de configuração do sistema.

- 5 Quando a lista de dispositivos de inicialização aparecer, realce **CD/DVD/CD-RW Drive** (Unidade de CD/DVD/CD-RW) e pressione <Enter>.
- 6 Pressione qualquer tecla para **fazer a inicialização a partir do CD-ROM** e siga as instruções na tela para completar a instalação.
- 7 Reinstale os drivers de dispositivo, o programa de proteção contra vírus e outros softwares.

Como obter informações



NOTA: Alguns recursos ou mídias podem ser opcionais e, portanto, não ser fornecidos com o seu computador. Alguns recursos ou mídias podem não estar disponíveis em alguns países.



NOTA: Informações adicionais podem ser fornecidas com o seu computador.

Documento/Mídia/Etiqueta	Conteúdo
<p>Etiqueta de serviço/Código de serviço expresso</p> <p>A etiqueta de serviço/código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Use a etiqueta de serviço para identificar seu computador ao acessar o site support.dell.com ou entrar em contato com o suporte • Digite o código de serviço expresso para direcionar a sua chamada ao contatar o serviço de suporte. <p>NOTA: A etiqueta de serviço/código de serviço expresso está localizada(o) no seu computador.</p>
<p>Mídia Drivers and Utilities (Drivers e utilitários)</p> <p>A mídia <i>Drivers and Utilities</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um programa de diagnósticos para o computador • Drivers para o computador <p>NOTA: Para encontrar atualizações de drivers e da documentação, visite o site support.dell.com.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DSS (Desktop System Software) • Arquivos Readme (Leia-me) <p>NOTA: A sua mídia pode conter arquivos Readme (Leia-me) com as atualizações mais recentes das alterações técnicas feitas no computador ou material avançado de referência técnica para técnicos ou usuários experientes.</p>

Documento/Mídia/Etiqueta	Conteúdo
<p>Mídia do sistema operacional</p> <p>A mídia do <i>sistema operacional</i> é um CD ou DVD que pode ter sido fornecido com o computador.</p>	Reinstalar o sistema operacional
<p>Documentação com instruções normativas, de segurança, garantia e suporte</p> <p>Este tipo de informação pode ser fornecido com o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informações de garantia • Termos e condições (somente para os EUA) • Instruções de segurança • Informações normativas • Informações de ergonomia • Contrato de licença para o usuário final
<p>Manual de Serviço</p> <p>O <i>Manual de Serviço</i> do seu computador pode ser encontrado no site support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como remover e trocar peças • Como configurar os parâmetros do sistema • Como diagnosticar e solucionar problemas
<p>Guia de Tecnologia Dell</p> <p>O <i>Guia de Tecnologia Dell</i> está disponível no site support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre o sistema operacional • Como usar e manter dispositivos • Como entender as tecnologias como RAID, Internet, tecnologia wireless Bluetooth[®], e-mail, redes, etc
<p>Etiqueta de licença do Microsoft[®] Windows[®]</p> <p>A sua licença do Microsoft Windows está localizada no seu computador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece a chave de produto do sistema operacional

Como obter ajuda

Como obter assistência

 **ADVERTÊNCIA:** Se precisar retirar a tampa do computador, desconecte primeiro o cabo do modem e todos os cabos de alimentação das tomadas elétricas. Siga as instruções de segurança fornecidas com o computador.

Se o computador apresentar algum problema, siga as etapas apresentadas adiante para diagnosticar e solucionar o problema:

- 1 Consulte “Quando o menu principal do Dell Diagnostics aparecer, selecione o teste que você quer executar e siga as instruções da tela.” na página 55 para obter informações, bem como conhecer os procedimentos a serem executados para solucionar o problema apresentado pelo computador.
- 2 Consulte “Dell Diagnostics” na página 54 para conhecer os procedimentos de como executar o Dell Diagnostics.
- 3 Preencha a “Lista de verificação de diagnósticos” na página 75.
- 4 Use a ampla gama de serviços on-line da Dell, disponíveis no site de suporte da Dell (support.dell.com [em Inglês]) para obter ajuda sobre procedimentos de instalação e solução de problemas. Consulte “Serviços on-line” na página 71 para obter uma lista mais abrangente do serviço de suporte on-line da Dell.
- 5 Se as etapas anteriores não resolverem o problema, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 76.



NOTA: Ligue para o suporte da Dell, usando um telefone próximo ao computador afetado para que o representante do serviço de suporte possa ajudá-lo a executar os procedimentos necessários.



NOTA: Pode ser que o sistema de código de serviço expresso da Dell não esteja disponível em todos os países.

Quando solicitado pelo sistema telefônico automatizado da Dell, digite o seu código de serviço expresso para encaminhar a chamada diretamente à equipe de suporte adequada. Se você não tiver um código de serviço expresso, abra a pasta **Dell Accessories** (Acessórios Dell), clique duas vezes no ícone **Express Service Code** (código de serviço expresso) e siga as instruções.

Para obter instruções de como usar o serviço de suporte da Dell, consulte “Suporte técnico e Serviços de atendimento ao cliente” na página 70.



NOTA: Alguns dos serviços a seguir não estão sempre disponíveis fora dos Estados Unidos continental. Para obter informações sobre a disponibilidade desses serviços, ligue para o seu representante Dell local.

Suporte técnico e Serviços de atendimento ao cliente

O serviço de suporte da Dell está disponível para responder às perguntas sobre o hardware Dell™. Nossa equipe de suporte usa diagnósticos com base em computadores para responder às suas perguntas com rapidez e exatidão.

Para entrar em contato com o serviço de suporte da Dell, consulte “Antes de ligar para a Dell” na página 74 e veja as informações de contato para a sua região ou vá para support.dell.com.

DellConnect™

O DellConnect é uma ferramenta de acesso on-line fácil de usar que permite a um membro da equipe de serviço e suporte da Dell acessar o seu computador através de uma conexão de banda larga, diagnosticar o problema e repará-lo sob a sua supervisão. Para obter mais informações, vá para support.dell.com e clique em **DellConnect**.

Serviços on-line

Você pode obter mais informações sobre os produtos e serviços da Dell nos seguintes sites da Web:

www.dell.com

www.dell.com/ap/ (somente para países da Ásia/Costa do Pacífico)

www.dell.com/jp (somente para o Japão)

www.euro.dell.com (somente para a Europa)

www.dell.com/la/ (para países da América Latina e países do Caribe)

www.dell.ca (somente para o Canadá)

Você pode acessar o serviço de suporte da Dell através dos seguintes endereços de e-mail e sites da Web:

- Sites da Web de suporte da Dell:

support.dell.com

support.jp.dell.com (somente para o Japão)

support.euro.dell.com (somente para a Europa)

- Endereços de e-mail de suporte da Dell:

mobile_support@us.dell.com

support@us.dell.com

la-techsupport@dell.com (somente para países da América Latina e do Caribe)

apsupport@dell.com (somente para países da Ásia/Costa do Pacífico)

- Endereços de e-mail de marketing e vendas da Dell:

apmarketing@dell.com (somente para países da Ásia/Costa do Pacífico)

sales_canada@dell.com (somente para o Canadá)

- FTP anônimo (Protocolo de transferência de arquivos):

[ftp.dell.com](ftp://ftp.dell.com) – faça login como usuário anônimo e utilize seu endereço de e-mail como senha

Serviço AutoTech

O serviço de suporte automatizado da Dell — AutoTech — fornece respostas gravadas às perguntas mais frequentes dos clientes Dell sobre seus computadores notebook e desktop.

Ao ligar para esse serviço, use um telefone de teclas (multifrequencial) para selecionar os assuntos relacionados às suas perguntas. Para obter o número de telefone da sua região, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 76.

Serviço automatizado de status de pedidos

Para verificar o status de qualquer produto Dell que você tenha adquirido, vá até o site support.dell.com (em Inglês), ou ligue para o serviço automatizado de status de pedidos. Uma gravação solicitará as informações necessárias para localizar e fornecer um relatório sobre o seu pedido. Para obter o número de telefone da sua região, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 76.

Problemas com o seu pedido

Se houver algum problema com seu pedido, como peças ausentes, peças erradas ou faturamento incorreto, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente da Dell. Quando você ligar, tenha a fatura ou a nota de expedição à mão. Para obter o número de telefone da sua região, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 76.

Informações sobre o produto

Se você precisar de informações sobre outros produtos disponíveis através da Dell ou se quiser fazer um pedido, visite o site da Dell em www.dell.com. Para obter o número de telefone da sua região para falar com um especialista de venda, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 76.

Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso

Prepare todos os itens que estão sendo devolvidos para reparo ou reembolso da seguinte forma:

- 1** Ligue para a Dell para obter o número de RMA (Return Material Authorization [Autorização de devolução de material]) e anote-o de forma destacada na parte externa da caixa.

Para obter o número de telefone da sua região, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 76. Inclua uma cópia da fatura e uma carta descrevendo o motivo da devolução.

- 2** Inclua também uma cópia da Lista de verificação de diagnósticos (consulte “Lista de verificação de diagnósticos” na página 75) indicando os testes que você executou e as mensagens de erro relatadas pelo Dell Diagnostics (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 76).
- 3** Inclua todos os acessórios pertencentes aos itens devolvidos (cabos de alimentação, disquetes de software, manuais etc.) em caso de devolução para recebimento de crédito.
- 4** Embale o equipamento a ser devolvido no material da embalagem original (ou equivalente).

Você deverá arcar com as despesas de remessa. Você também será responsável pelo seguro dos produtos devolvidos e assumirá o risco de perda durante o transporte até eles chegarem à Dell. Não serão aceitos pacotes com pagamento no destino.

As devoluções que não atenderem a qualquer um dos requisitos citados anteriormente serão recusadas no setor de recebimento da Dell e devolvidas ao cliente.

Antes de ligar para a Dell



NOTA: Ao ligar, tenha o código de serviço expresso à mão. Esse código ajuda o sistema telefônico de suporte automatizado da Dell a direcionar a sua chamada com mais eficiência. Você pode ser solicitado a apresentar também o número da etiqueta de serviço (localizada na parte traseira ou na parte de baixo do computador).

Lembre-se de preencher a Lista de verificação de diagnósticos (consulte “Lista de verificação de diagnósticos” na página 75). Se possível, ligue o computador antes de telefonar para o serviço de assistência técnica da Dell e faça a ligação de um telefone próximo ao computador. Você poderá ser solicitado a digitar alguns comandos, fornecer informações detalhadas durante as operações ou tentar outras opções de solução de problemas que só podem ser executadas no próprio computador. Tenha a documentação do computador disponível.



ADVERTÊNCIA: Antes de iniciar qualquer procedimento desta seção, leia as informações de segurança que acompanham o computador. Para obter mais informações sobre as práticas de segurança recomendadas, consulte a página inicial sobre conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.

Lista de verificação de diagnósticos

Nome:

Data:

Endereço:

Telefone:

Etiqueta de serviço (código de barras na parte traseira do computador):

Código de serviço expresso:

Número de RMA (Return Material Authorization [autorização de retorno de material]) (se fornecido pelo técnico do serviço de suporte da Dell):

Sistema operacional e versão:

Dispositivos:

Placas de expansão:

Você está conectado a uma rede? Sim Não

Rede, versão e adaptador de rede:

Programas e versões:

Consulte a documentação do sistema operacional para determinar o conteúdo dos arquivos de configuração do sistema. Se o computador estiver conectado a uma impressora, imprima cada arquivo. Caso contrário, anote o conteúdo de cada arquivo antes de ligar para a Dell.

Mensagem de erro, código de bipe ou código de diagnóstico:

Descrição do problema e dos procedimentos executados para solucioná-lo:

Como entrar em contato com a Dell

Para clientes nos Estados Unidos, ligue para 800-WWW-DELL (800-999-3355).



NOTA: Se não tiver uma conexão Internet ativa, você pode encontrar as informações de contato na sua fatura, nota de expedição, nota de compra ou no catálogo de produtos Dell.

A Dell fornece várias opções de suporte e serviço on-line ou através de telefone. A disponibilidade varia de acordo com o país e com o produto, e alguns serviços podem não estar disponíveis na sua área. Para entrar em contato com a Dell para tratar de assuntos de vendas, suporte técnico ou serviço de atendimento ao cliente:

- 1 Visite o site support.dell.com (em Inglês) e encontre o seu país ou região no menu suspenso exibido na parte inferior da página **Choose A Country/Region** (Escolha um país/região).
- 2 Clique em **Contact Us** (Entrar em contato conosco) no lado esquerdo da página e selecione o link de serviço ou suporte adequado com base na sua necessidade.
- 3 Escolha o método de entrar em contato com a Dell que seja conveniente para você.

Índice remissivo

A

assistentes

Assistente de compatibilidade de programas, 53

Assistente para transferência de arquivos e configurações, 33

atualizações

software e hardware, 54

C

chave de produto do sistema operacional, 68

Código de serviço expresso, 67

como conectar

cabo de rede, 23

cabos de alimentação, 24

Internet, 31

modem, 24

monitor, 19

rede, 25

como obter informações, 67

como reinstalar

drivers e utilitários, 58

software, 57

configuração

como instalar o computador em um recinto fechado, 29

Internet, 31

Contrato de licença para o usuário final (EULA), 68

D

Dell

atualizações de software, 55

entrar em contato, 69, 76

Serviço de atualização técnica, 54

suporte técnico e serviços ao cliente, 70

Utilitário de suporte, 55

Dell Diagnostics, 54

como iniciar a partir da mídia

Drivers and Utilities, 55

como iniciar a partir do disco rígido, 54

Dell Factory Image Restore, 63

DellConnect, 70

diagnóstico

Dell, 54

documentação, 67

Guia de Tecnologia Dell, 68

Manual de Serviço, 68

drivers, 57
 como retornar a uma versão anterior, 58
 identificar, 57
 mídia Drivers and Utilities (Drivers e utilitários), 67
 reinstalar, 58
Drivers and Utilities (Drivers e utilitários), mídia, 59, 67
DSS (Desktop System Software), 67

E

energia
 condições da luz de energia, 50
 solução de problemas, 50
entrar em contato com a Dell, 69, 76
especificações
 alimentação, 45
 ambientais, 48
 áudio, 38
 barramento de expansão, 38
 conectores, 41
 controles e luzes, 44
 físicas, 46
 informações do sistema, 37
 memória, 37
 processador, 37
 todas, 37
 unidades, 39
 vídeo, 38
etiqueta de licença, 68

etiqueta de licença do Windows, 68
Etiqueta de serviço, 67

G

Guia de Tecnologia Dell, 68

I

informações de ergonomia, 68
informações de garantia, 68
informações de segurança, 68
informações de suporte, 68
informações normativas, 68
instalação
 computador, 19
 instalação rápida, 19
Internet
 como conectar, 31
 como configurar, 31

M

Manual de Serviço, 68
memória
 solução de problemas, 51
mídia
 Drivers and Utilities (Drivers e utilitários), 67
 sistema operacional, 68

mídia do sistema operacional, 68
mídia Drivers and Utilities
Dell Diagnostics, 54

P

problemas
restaurar ao estado anterior, 62

R

redes, 25
como conectar, 25
Restauração do sistema, 61-62

S

sistema operacional
Dell Factory Image Restore, 63
mídia, 65
reinstalar, 68
Restauração do sistema, 61
software
atualizações, 54
como reinstalar, 57
problemas, 53
solução de problemas, 52, 54

solução de problemas, 49, 68
como restaurar ao estado anterior, 61-62
compatibilidade entre o Windows e os programas, 53
computador não está respondendo, 52
condições da luz de energia, 50
Dell Diagnostics, 54
dicas, 55
energia, 50
memória, 51
programa trava, 52
software, 52-54
tela azul, 53

suporte, 69
DellConnect, 70
entrar em contato com a Dell, 76
regional, 71
serviços on-line, 71
suporte técnico e serviços ao cliente, 70

T

telefones de contato, 76
Termos e condições, 68
transferência de informações para um novo computador, 33

V

vista

- conectores do painel traseiro, 9, 12, 15, 18
- frontal, 10, 13, 16
- traseira, 8, 11, 14, 17

W

Windows Vista

- Assistente de compatibilidade de programas, 53
- como retornar a uma versão anterior do driver de dispositivo, 58
- Dell Factory Image Restore, 63
- recurso Reversão do driver de dispositivo, 58
- reinstalar, 68
- Restauração do sistema, 61-62

Windows XP

- Assistente para transferência de arquivos e configurações, 33
- como configurar a conexão à Internet, 32
- como retornar a uma versão anterior do driver de dispositivo, 58
- reinstalar, 68
- Restauração do sistema, 61-62
- reverter driver de dispositivo, 58