

# Guia de configuração de SIM/eSIM para Windows

AVISO: Este conteúdo foi traduzido usando inteligência artificial (IA). Pode conter erros e é fornecido "no estado em que se encontra", sem qualquer tipo de garantia. Para ver o conteúdo original (não traduzido), consulte a versão em inglês. Se tiver dúvidas ou preocupações acerca deste conteúdo, contacte a Dell através de [Dell.Translation.Feedback@dell.com](mailto:Dell.Translation.Feedback@dell.com).

## Notas, avisos e advertências

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

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

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

<b>Capítulo1: Introdução e pré-requisitos.....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo2: Instale um cartão SIM e ligue o computador ao serviço de rede da Operadora.....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo3: Ligar ao serviço de rede da Operadora com eSIM.....</b>	<b>9</b>
Obter um Perfil eSIM de uma rede de operadora.....	9
Usando planos móveis.....	9
Usando QR ou códigos de ativação enviados pela rede da operadora.....	10
Procurando um perfil usando um servidor de descoberta (SM-DS).....	11
A sua organização obtém eSIMs em massa da rede da sua Operadora.....	12
Utilizar o perfil eSIM no interior do computador.....	13
<b>Capítulo4: Gestão de perfis eSIM em Microsoft Intune.....</b>	<b>14</b>
<b>Capítulo5: Informações importantes quando repõe ou reinstala o Windows.....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo6: Detecção e resolução de problemas.....</b>	<b>18</b>
Detecção e resolução de problemas usando definições de rede móvel.....	18
O módulo de Banda Larga Móvel (WWAN) da Dell não é detetado num computador recriado.....	18
SIM físico inserido, mas sem sinal de celular.....	18
Transferência frequente do software do modem.....	18
O sinal de rede móvel indica que está ligado, mas sem acesso à Internet.....	18
Código QR.....	19
Código de Ativação.....	19
O computador não consegue transferir um Perfil eSIM nem detetar o Discovery Server.....	19
<b>Capítulo7: Informações de identificação da rede da Transportadora.....</b>	<b>20</b>
<b>Capítulo8: Instalar os controladores.....</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo9: Obter ajuda e contactar a Dell Technologies.....</b>	<b>22</b>

# Introdução e pré-requisitos

Pode ligar-se ao serviço de rede da Operadora utilizando um SIM instalado no seu computador ou um SIM incorporado (eSIM) que requer o envio de um perfil eSIM através da Internet para o seu dispositivo. Alguns computadores Dell recentes podem oferecer-lhe a opção de ambos. No entanto, apenas um pode estar ativo de cada vez.

Em seguida, encontram-se os pré-requisitos para instalar um cartão SIM ou eSIM no computador:

- **Computador:** O computador deve ser configurado com um modem, às vezes chamado de módulo WWAN.
- **Sistema operativo:** o seu computador tem de ter o Windows 10 ou o Windows 11, embora estas instruções se refiram apenas ao Windows 11.
- **Instalação do controlador:** certifique-se de que todos os controladores estão atualizados, especialmente no que se refere ao módulo WWAN.
- **Ligação à Internet:** é necessária uma ligação à Internet para transferir controladores ou executar o processo de ativação do eSIM.

# Instale um cartão SIM e ligue o computador ao serviço de rede da Operadora

**⚠️ ADVERTÊNCIA:** Antes de executar quaisquer passos, leia e cumpra as informações de segurança que são fornecidas juntamente com o seu computador.

## Localizar a ranhura do cartão SIM

A maioria dos computadores portáteis Dell tem uma ranhura para cartão SIM que está na parte de trás ou num dos lados do produto. Alguns modelos têm uma ranhura para cartão SIM localizada no interior do dispositivo, uma vez que o cartão SIM raramente é alterado nestes produtos. Para saber a localização da ranhura do cartão SIM, consulte o Manual do Proprietário ou o Manual de Serviço do computador no Site de [Suporte da Dell](#).

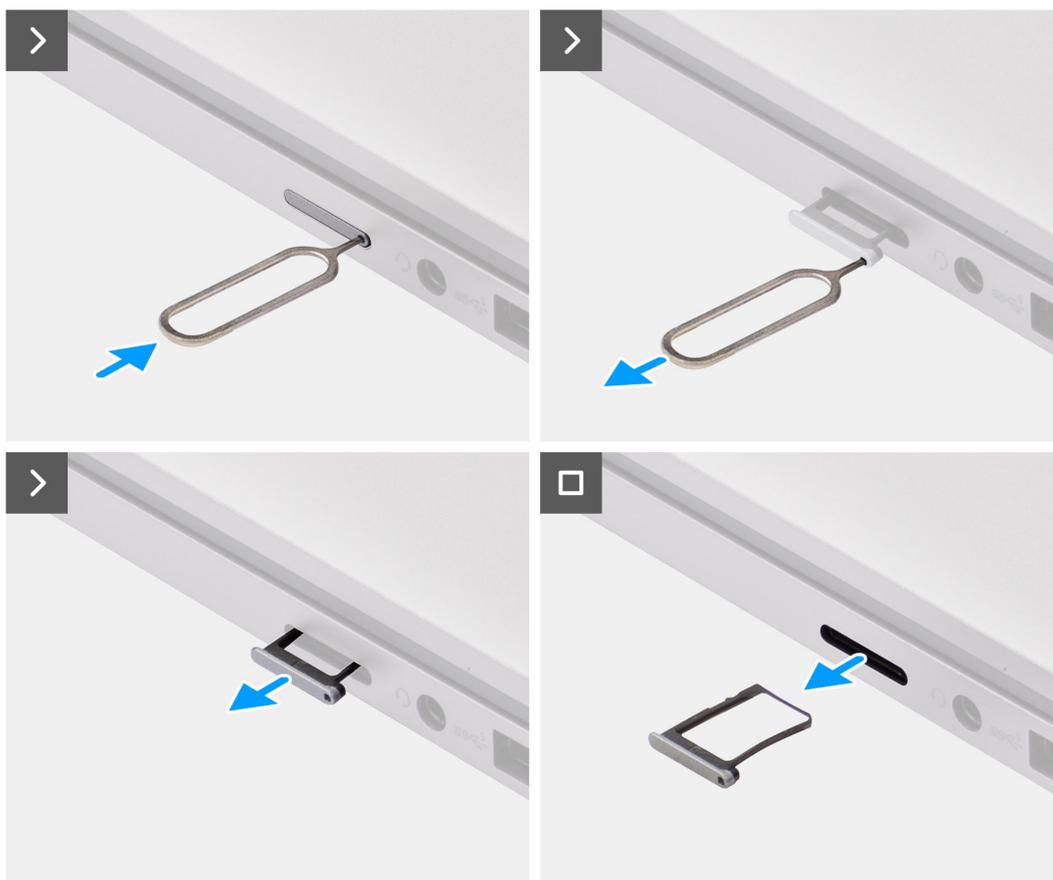


Figura1. Exemplo 1 - Localização da ranhura do cartão SIM



Figura2. Exemplo 2 - Localização da ranhura do cartão SIM

## Retirar o tabuleiro do cartão SIM do computador



**Figura3. Retirar o tabuleiro do cartão SIM do computador**

1. Insira um pino no orifício de libertação do suporte do tabuleiro do cartão SIM e empurre para dentro até o suporte se soltar.
2. Faça deslizar a bandeja do cartão SIM para fora da ranhura no computador.

## Instalar o cartão SIM no computador

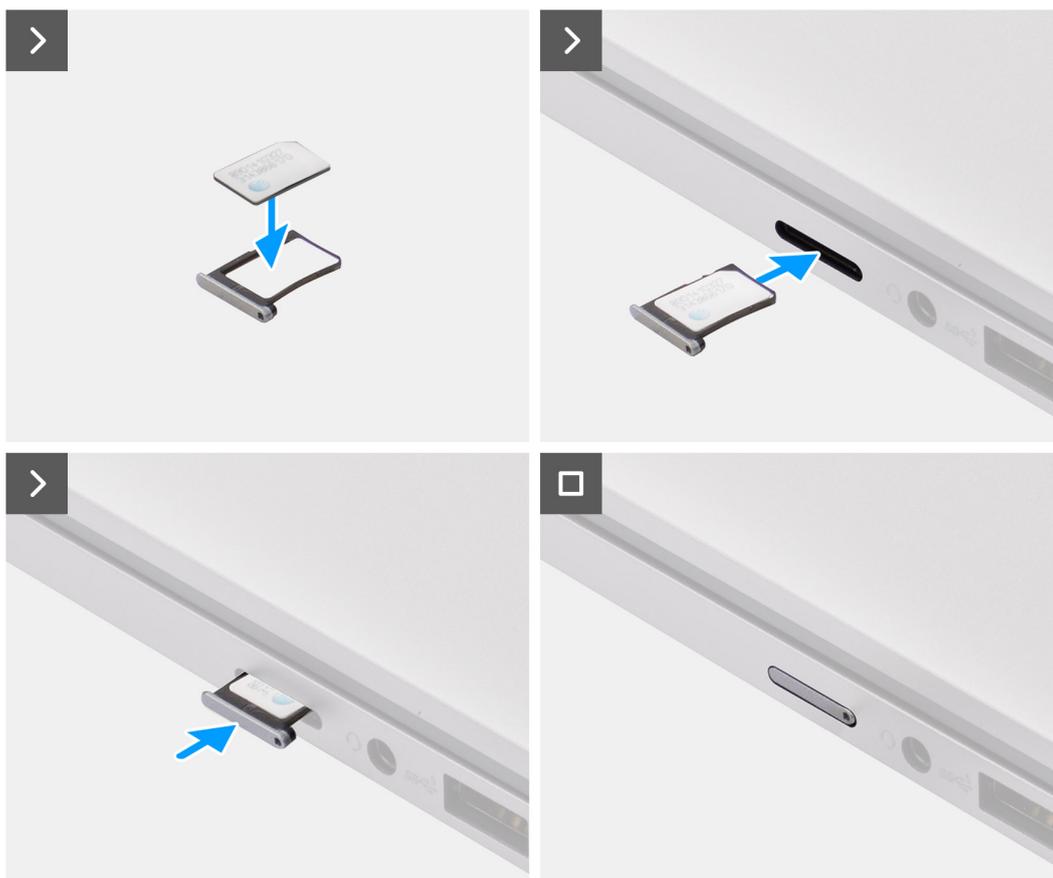


Figura4. Instalar o cartão SIM no computador

1. Alinhe o cartão SIM com o entalhe no tabuleiro do cartão SIM, colocando-o completamente na bandeja.

**NOTA:** Certifique-se de que o cartão SIM está plano no tabuleiro, pois isto garante que os conetores no cartão SIM estão voltados para a direção correta.

2. Introduza e empurre cuidadosamente o tabuleiro do cartão SIM para dentro da respectiva ranhura no computador.

## Ligar o computador ao serviço de rede da Operadora

1. No Windows, selecione **Iniciar > Configurações > Rede & internet > Celular** para verificar a conexão com o serviço de rede da operadora.
2. Verifique se **a rede móvel** está **ligada**.
3. Verifique se **a opção Usar este SIM para celular** está definida como **SIM**.

**NOTA:** Se não conseguir ligar ao serviço de rede da operadora, consulte a secção [Deteção e resolução de problemas de conectividade utilizando definições de rede móvel](#).

**NOTA:** Pode ser necessária uma atualização de firmware do módulo WWAN do computador para garantir a compatibilidade com a rede da Operadora. Se isso acontecer, você verá uma notificação semelhante à mostrada abaixo – Não reinicie, reinicie ou desligue o computador enquanto o firmware estiver sendo baixado ou instalado.

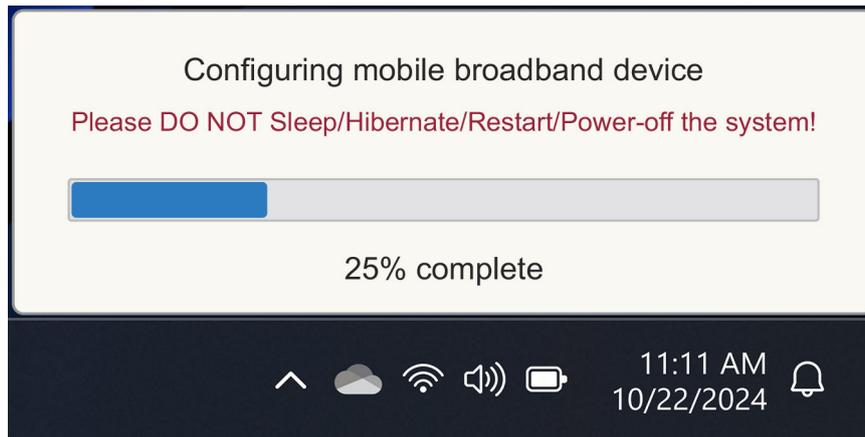


Figura5. Notificação ao atualizar o firmware do módulo WWAN do computador

# Ligar ao serviço de rede da Operadora com eSIM

Esta secção descreve como utiliza um SIM incorporado (eSIM) para transferir um perfil de SIM enviado através da Internet para o seu dispositivo a fim de obter o serviço de rede da Operadora. Alguns computadores Dell recentes podem suportar um eSIM.

## Obter um Perfil eSIM de uma rede de operadora

Existem quatro métodos para obter um perfil eSIM a partir de uma rede de operadora.

Clique num dos seguintes métodos para obter instruções sobre como obter o perfil eSIM.

- [Planos Móveis](#): Planos Móveis é um aplicativo baseado no Windows onde o usuário pode escolher, pagar e baixar um perfil eSIM.
- [QR ou códigos de ativação enviados pela rede da Operadora](#):
  1. A rede da operadora envia ao usuário um código QR ou código de ativação.
  2. Em seguida, o utilizador introduz o código de ativação ou utiliza a câmara do computador para ler o código QR e transferir o perfil eSIM.
- [Pesquisando um perfil usando um servidor de descoberta \(SM-DS\)](#):
  1. A rede da operadora notifica o Windows sobre um novo perfil.
  2. O Windows verifica automaticamente na primeira inicialização ou os usuários podem verificar manualmente se há atualizações.
- [A sua organização obtém eSIMs em massa da rede da sua Operadora](#):
  1. A empresa compra perfis eSIM em massa na rede da sua operadora.
  2. Em seguida, utiliza um sistema de gestão para descarregar os perfis eSIM.

Os clientes têm de contactar a rede da Operadora para saber quais as opções de transferência de perfis eSIM disponíveis.

 **NOTA:** É necessária uma ligação Wi-Fi ou Ethernet antes de um utilizador poder utilizar os **Planos Móveis** para obter um perfil eSIM.

## Usando planos móveis

No Windows, seleccione **Iniciar > Todos os Planos Móveis de Aplicativos > para** iniciar o aplicativo Planos Móveis.

 **NOTA:** Também pode transferir **Planos Móveis** a partir da Microsoft Store.

 **NOTA:** Inicialmente, apenas as redes de Operadoras são mostradas com base nas configurações de localização do computador. O usuário também tem a opção de seleccionar seu país na lista suspensa ou seleccionar **Mostrar todas as operadoras** para mostrar todas as redes de operadoras disponíveis em Planos móveis.

Uma vez seleccionada uma rede de Operadora, o site da Rede de Operadora é aberto e o utilizador tem de:

1. Configure uma nova conta fornecendo informações como nome, e-mail e uma senha, ou faça login com detalhes da conta existente. Poderá ser necessária uma verificação mais aprofundada por parte do utilizador com base na rede de Operadora escolhida.
2. Escolha um plano (por exemplo, um plano de país único ou um plano de vários países) especificando a quantidade de dados e a duração do plano.
3. Conclua o pagamento do plano seleccionado.

 **NOTA:** Os Planos Móveis transferem o perfil eSIM diretamente para o computador e, em seguida, atualizam as definições de rede para ligar à rede da Operadora após a conclusão do pagamento.

Selecione **Iniciar > configurações > Rede & internet > celular** para verificar a conexão com a rede da operadora.

 **NOTA:** Certifique-se de que **a opção Rede móvel** está **ligada** e **Utilizar este SIM para dados móveis** está definida para **eSIM**.

**NOTA:** Pode ser necessária uma atualização de firmware do módulo WWAN do computador para garantir a compatibilidade com a rede da Operadora. Se isso acontecer, você verá uma notificação semelhante à mostrada abaixo – Não reinicie, reinicie ou desligue o computador enquanto o firmware estiver sendo baixado ou instalado.

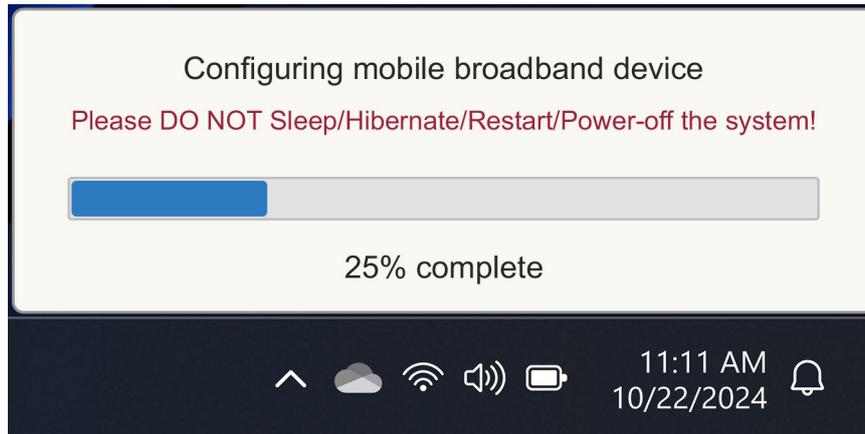


Figura6. Notificação ao transferir o firmware

Consulte a secção [Deteção e resolução de problemas](#) de SIMs e eSIMs se encontrar algum problema.

## Usando QR ou códigos de ativação enviados pela rede da operadora

A rede da operadora envia um código QR ou código de ativação por e-mail. Em seguida, pode digitalizar o código QR utilizando a câmara do computador.

Tabela 1. Exemplo de um código QR/código de ativação

Exemplo de um código QR	Exemplo de um código de ativação
	LPA:1\$smdp-plus-0.vb.vd.kigen.com\$AEBE4387-OFFB-3720-64EC-221527C7592D

Siga os passos para adicionar um perfil eSIM:

1. Selecione **Iniciar** > **configurações** > **Rede & internet** > **celular**.
2. Certifique-se de **que Celular** está definido como **On** e **de que Utilizar este SIM para dados móveis** está definido como **eSIM**.
3. Desloque-se para baixo e clique em **Perfis eSIM**.
4. Clique em **Adicionar perfil**.
5. Selecione **Deixar-me introduzir um código de ativação que tenho da minha operadora móvel** e clique em **Seguinte**.

A câmara liga-se.

6. Digitalize o código QR.

**NOTA:** Depois de ler o QR Code, o Windows entra brevemente no prompt de link. Dependendo da rede da sua operadora, poderá existir um ecrã adicional antes de transferir o perfil eSIM.

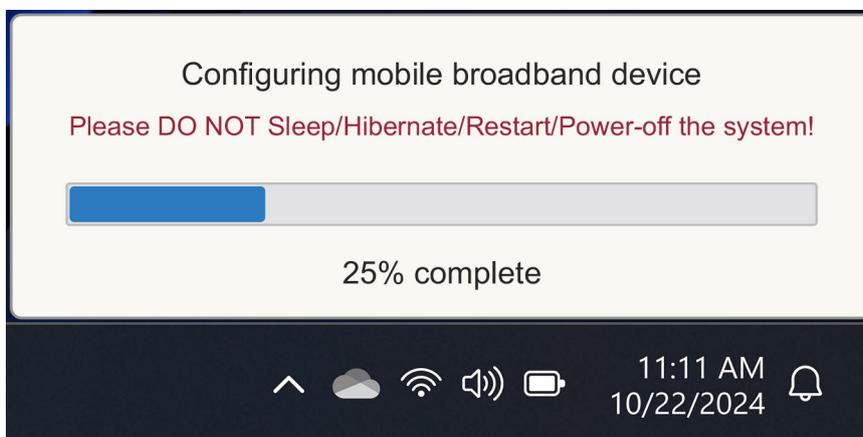
7. Se você baixou vários perfis eSIM, então você deve escolher qual usar.

Aceda a **Iniciar > Definições > de Rede & Internet > Celular** e clique em **Perfis eSIM**.

8. Selecione o nome do perfil eSIM e clique em **Utilizar**.

9. Certifique-se de **que a opção Rede móvel** está **ligada** e de **que Utilizar este SIM para dados móveis** está definida como **eSIM** para verificar a ligação à rede da Operadora.

**NOTA:** Pode ser necessária uma atualização de firmware do módulo WWAN do computador para garantir a compatibilidade com a rede da Operadora. Se isso acontecer, você verá uma notificação semelhante à mostrada abaixo – Não reinicie, reinicie ou desligue o computador enquanto o firmware estiver sendo baixado ou instalado.



**Figura7. Notificação ao transferir o firmware**

Para mais informações sobre como adicionar um perfil eSIM, procurar perfis disponíveis, utilizar um código de ativação ou ligar a dados móveis através de um perfil eSIM, consulte [Utilizar um eSIM para obter uma ligação de dados móveis no seu PC Windows](#).

## Procurando um perfil usando um servidor de descoberta (SM-DS)

Uma rede de Operadora pode notificar que um eSIM está pronto para transferir num Servidor de Detecção (SM-DS). Quando o Windows é iniciado pela primeira vez, automaticamente:

1. Lista os Servidores de Detecção comuns na página **Vamos ligá-lo a uma rede**.
2. Se existir um perfil eSIM, o Windows transfere o Perfil eSIM e utiliza o Perfil eSIM para ligar à rede da Operadora.

Para mais informações sobre como ligar o perfil eSIM, consulte [Utilizar um eSIM para obter uma ligação de dados móveis no seu PC Windows](#).

Siga as etapas para procurar um perfil usando o Servidor de Descoberta (SM-DS):

1. Selecione **Iniciar > configurações > Rede & internet > celular** para verificar a conexão com a rede da operadora.
2. Certifique-se de **que a opção Rede móvel** está **ligada** e de **que a opção Utilizar este SIM para dados móveis** está definida como **eSIM**.
3. Desloque-se para baixo e clique em **Perfis eSIM**.
4. Clique em **Adicionar perfil**.
5. Selecione **Pesquisar perfis disponíveis**.

**NOTA:**

- Se nenhum perfil for encontrado, uma mensagem `Something went wrong` é mostrado. Embora ele instrua você a entrar em contato com sua operadora móvel, também pode ser que você não tenha conectividade com o Discovery Server.
- Se um perfil for encontrado, ele será baixado.

6. Se você baixou vários perfis eSIM, então você deve escolher qual usar.

Aceda a **Iniciar > Definições > de Rede & Internet > Celular** e clique em **Perfis eSIM**.

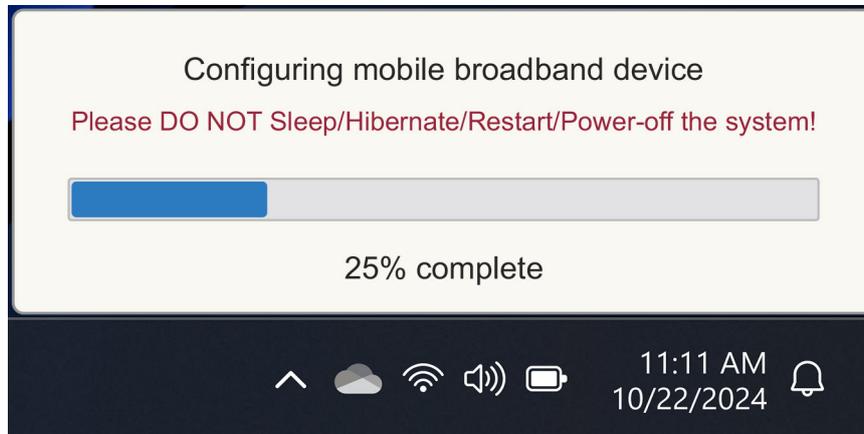
7. Selecione o nome do perfil eSIM e clique em **Utilizar**.

**NOTA:** É apresentada uma mensagem: `This uses cellular data from your data plan and incur charges. Do you want to continue?`

8. Clique em **Sim** para continuar.

9. Selecione **Iniciar > configurações > Rede & internet > celular** para verificar a conexão com a rede da operadora.

**NOTA:** Pode ser necessária uma atualização de firmware do módulo WWAN do computador para garantir a compatibilidade com a rede da Operadora. Se isso acontecer, você verá uma notificação semelhante à mostrada abaixo – Não reinicie, reinicie ou desligue o computador enquanto o firmware estiver sendo baixado ou instalado.



**Figura8. Notificação ao transferir o firmware**

O Windows é configurado por padrão para usar o GSMA Discovery Server que é reconhecido internacionalmente e independente de qualquer rede de operadora específica. Além disso, a Dell Technologies configura alguns servidores Discovery adicionais bem conhecidos.

No entanto, algumas operadoras ou operadoras de rede privada usam seus próprios servidores de descoberta (SM-DS) e, nesses casos, você precisa alterar manualmente o endereço.

Para alterar manualmente o endereço, vá para **Iniciar > Configurações > de Rede & internet > Celular**. Em seguida, selecione **Perfis eSIM > Endereço predefinido do servidor SM-DP** e, em seguida, clique em **Editar**.

O endereço pode ser um nome DNS ou um endereço IP. Você também pode excluir o endereço clicando no **X** na caixa de diálogo e clique em **Salvar**.

Em seguida, tem de seguir manualmente os Passos 1 a 9 para verificar o novo endereço do servidor de Detecção (SM-DS) para um perfil eSIM.

**NOTA:** Você também pode usar **Iniciar > configurações > de rede ou internet > celular**. Em seguida, selecione **Perfis > eSIM > Endereço de servidor SM-DP padrão** para pesquisar manualmente um SM-DP+ para o seu perfil eSIM também.

## A sua organização obtém eSIMs em massa da rede da sua Operadora

Se você é uma organização com muitos laptops para se conectar à rede de uma operadora, é mais fácil para a rede da operadora receber um arquivo com todas as informações necessárias para construir os eSIMs individuais para cada computador.

Este arquivo geralmente contém o IMEI e EID para cada laptop, que são encontrados na etiqueta da caixa. Se o computador estiver ligado, pode obter estas informações nas definições do computador.

- IMEI em **Iniciar > Definições > Rede & internet > Celular** e, em seguida, clique em **Definições da operadora móvel**.
- EID de: **Iniciar > configurações > de rede & internet > celular** e, em seguida, clique em **perfis eSIM**.

Se comprou o seu computador portátil diretamente à Dell, poderá ter recebido um e-mail com o seu IMEI e EID antes de o computador ser entregue.

Em alternativa, pode obter estas informações no Mobile Device Manager (MDM), se o seu computador estiver registado no MDM.

Por exemplo, no Microsoft Intune, pode encontrar estas informações em: **Dispositivos > Todos os dispositivos > selecionam um dos dispositivos listados para abrir os respetivos detalhes > Hardware**.

A Dell também fornece uma ferramenta self-service para clientes em algumas regiões encontrarem um lote de EIDs e IMEIs que compram hardware diretamente da Dell. Noutras regiões, é possível que o seu Representante de Vendas da Dell tenha acesso a uma ferramenta interna para lhe fornecer essas informações.

# Utilizar o perfil eSIM no interior do computador

Ao selecionar **Iniciar** > **Definições**, > **Rede & internet** > **Cellular** > > **perfis eSIM** lista um conjunto de botões para cada um dos perfis que transferiu.

 **NOTA:** A conectividade Wi-Fi é necessária para que as operações **Utilizar** ou **Eliminar** funcionem corretamente. Se houver problemas de comunicação, uma mensagem de erro pode ou não ser exibida.

- **Utilização:** Se tiver um perfil eSIM transferido, tem de ativá-lo aceitando o pop-up ou selecionando **Utilizar**. Certifique-se de que está ligado ao Wi-Fi antes de responder ao prompt: "This will use cellular data from your plan and may occur charges. Do you want to continue?" Escolha **Sim** para ativar o eSIM ou **Não** para mantê-lo desligado mas transferido.
- **Editar nome:** se tiver um nome de perfil eSIM que não seja facilmente reconhecível, por exemplo, TSL\_0210, pode personalizá-lo quando solicitado.
- **Eliminar:** Se tiver de eliminar um perfil transferido, possivelmente devido a um eUICC completo, prima **Eliminar**. Certifique-se de que está ligado ao Wi-Fi antes de responder ao prompt: "This profile will be permanently deleted, and you'll need to contact your mobile operator to add it again. Continue?" Escolha **Sim** para excluir o perfil ou **Não** para manter o perfil no seu computador.

# Gestão de perfis eSIM em Microsoft Intune

Há três maneiras de adicionar perfis ao Microsoft Intune.

- Conectando-se diretamente à rede da operadora ou usando um Orchestrator.
- Enviar uma lista de EIDs para a rede da operadora usando um serviço de diretório eSIM.
- Enviar uma lista de EIDs para a rede da Operadora e, em seguida, carregar um ficheiro da rede da Operadora para o Microsoft Intune.

## Adicionar novos perfis ao ligar-se à rede da Operadora

Conecte a instância do Microsoft Intune à rede da operadora diretamente ou por meio de um orquestrador como o Nokia IMPACT: Mobile Device Manager ou IDEMIA: The Smart Connect Hub.

Consulte [Gestão Empresarial de eSIM - Gestão de Clientes Windows | Microsoft Learn](#)

## Adicionar novos perfis utilizando um serviço de diretório eSIM

A Empresa envia uma lista de EIDs dos computadores para a rede da Operadora (consulte [A sua organização obtém eSIMs em massa da rede da sua Operadora](#) para obter mais detalhes). Estes perfis são então colocados num servidor de descarregamento eSIM, por exemplo, um (SM-DP+ ou SM-DS). Em seguida, a empresa liga este servidor de transferência de eSIM à respetiva instância do Microsoft Intune utilizando um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN). Esta ligação permite aos computadores aceder aos perfis eSIM. Uma vez que os perfis eSIM já estão associados aos EID, não são necessários códigos de ativação individuais. Cada computador pode extrair automaticamente o perfil eSIM correto do servidor de download.

O administrador de MDM cria um perfil de configuração de eSIM no Microsoft Intune. Este perfil inclui os detalhes do servidor de transferência do eSIM. Em seguida, o administrador atribui esse perfil de configuração aos grupos relevantes de computadores.

## Adicionar novos perfis através do carregamento de um ficheiro a partir da operadora móvel

A Empresa envia uma lista de EIDs e IMEIs dos computadores para a rede da Operadora (consulte [A sua organização obtém eSIMs em massa da rede da sua Operadora](#)). A rede da operadora fornece os perfis enviando um arquivo CSV com um conjunto de códigos de ativação e o EID correspondente para até 1000 computadores.

Este perfil é importado selecionando **Dispositivos** > , **Gerir dispositivos** > **eSIM, perfis de rede móvel** > **Adicionar**.

Agora, adicione o perfil a um grupo de dispositivos do Microsoft Entra e atribua ao dispositivo selecionando **Dispositivos** > **Gerenciar dispositivos** > **eSIM, perfis de celular**.

O formato de ficheiro CSV é:

```
eSIM Download Server FQDN (typically an SM-DP+ address)
```

```
ICCID, Activation Code
```

Por exemplo:

```
smdp.rsp.kiren.com
```

```
6798247123401641590, TBQC1B71SSEBCLZU
```

```
6798247123401641591, TBQC1B71SSEBCLZV
```

```
6798247123401641592, TBQC1B71SSEBCLZW
```

 **NOTA:**

1. Os códigos de ativação devem ser exclusivos dentro do arquivo CSV.
2. Só pode haver uma lista por servidor de download de eSIM ou rede da operadora. Se precisar de adicionar novos códigos de ativação eSIM, pode adicioná-los ao ficheiro CSV existente se alguns desses códigos de ativação permanecerem ativos ou remover o ficheiro CSV atual e adicionar um novo ficheiro com os novos códigos de ativação.
3. Se precisar de mais de 1000 códigos de ativação ativos ao mesmo tempo, recomenda-se que se ligue diretamente ao Serviço de Diretório do eSIM.

# Informações importantes quando repõe ou reinstala o Windows

Ao repor ou reinstalar o Windows, o utilizador tem a opção de preservar os dados pessoais ou efetuar uma reposição completa. O estado do seu perfil eSIM depende do tipo de reposição escolhido.

- Se optar por repor ou reinstalar o Windows mantendo os seus dados pessoais, o seu perfil de eSIM é mantido.
- Se optar por remover tudo, incluindo os seus ficheiros, aplicações e definições, o seu perfil de eSIM é eliminado. Tem de configurar o seu perfil eSIM novamente após a reposição.

## Métodos para repor e reinstalar o Windows 11

A reposição do Windows 11 pode ser feita através de um de três métodos:

1. No Windows, selecione **Iniciar > Definições > Recuperação > do Sistema > Repor este PC > Repor PC.**
2.
  - a. Reinicie o computador para aceder ao ecrã de início de sessão.
  - b. Prima sem soltar a tecla **Shift** e, em seguida, selecione o ícone **Alimentação**.
  - c. Enquanto mantém premida a tecla **Shift**, selecione **Reiniciar**.  
Uma nova tela será aberta após a reinicialização do computador.
  - d. Selecione **Resolução de problemas > de reposição deste PC.**
3.
  - a. Selecione Iniciar.
  - b. Prima sem soltar a tecla **Shift** e, em seguida, selecione o ícone **Alimentação**.
  - c. Enquanto mantém premida a tecla **Shift**, selecione **Reiniciar**.  
Uma nova tela será aberta após a reinicialização do computador.
  - d. Selecione **Resolução de problemas > de reposição deste PC.**

**NOTA:** O Assistente para Repor PC tem uma página Definições. Selecione **Configurações adicionais > Alterar configurações > Configurações**. A página **Configurações adicionais** normalmente segue a página "Como você gostaria de reinstalar o Windows?".

Pode reinstalar o Windows 11 transferindo a ferramenta de multimédia de instalação do Windows a partir do site de Transferência de [Software Microsoft](#). Você pode usar a ferramenta para criar uma mídia de instalação, por exemplo, uma unidade flash USB para instalar o Windows em sua máquina.

Nos computadores com a aplicação Dell SupportAssist OS Recovery, prima **F12** quando o computador começar a entrar na aplicação.

**NOTA:** Se pretender eliminar os ficheiros, definições ou aplicações do utilizador, mas manter o perfil eSIM, por exemplo, ao ceder o computador a um novo funcionário:

- Selecione **Iniciar > Definições > Recuperação > do Sistema > Repor este PC > Repor PC.**
- Selecione **Remover tudo**.

**NOTA:** Isto é aplicável independentemente da transferência da nuvem ou da reinstalação local.

- Clique em **Alterar configurações** na página **Configurações adicionais**.
- Alterar **Excluir perfis eSIM?** ao nº.

## Estado do eSIM para cada tipo de reposição e reinstalação

A tabela resume se o eSIM foi eliminado ou preservado para todos os diferentes tipos de opções de reposição e reinstalação:

**Tabela 2. Estado do eSIM para o tipo de reposição e reinstalação**

<b>Tipo de reinstalação ou reposição</b>	<b>Reinstalar ou repor opção</b>	<b>Estado do perfil eSIM</b>
Repor o Windows 11	Manter os meus ficheiros	Preservado <i>i</i> <b>NOTA:</b> Independente das opções: transferência para a nuvem, reinstalação local ou restauro de aplicações pré-instaladas.
	Remover tudo	Suprimido <i>i</i> <b>NOTA:</b> Independente das opções: transferência para a nuvem, reinstalação local ou restauro de aplicações pré-instaladas.
	Remover tudo/Alterar configurações/ Excluir perfis eSIM? = Não	Preservado <i>i</i> <b>NOTA:</b> Enquanto clica em "Alterar definições", a página pode ter um título de "Escolher definições"
	Remover tudo/Alterar configurações/ Excluir perfis eSIM? = Sim	Suprimido <i>i</i> <b>NOTA:</b> Enquanto clica em "Alterar definições", a página pode ter um título de "Escolher definições".
Reinstalar o Windows 11 utilizando o suporte de dados de instalação	Manter tudo (predefinição)	Preservado
	Manter Dados Pessoais	Preservado
	Não Guarde Nada	Preservado
Instalação limpa arrancando a partir de uma unidade USB com uma imagem do Windows	Não aplicável (elimina e refaz todas as partições do disco)	Preservado
Usando o Gerenciamento e a Manutenção de Imagens de Implantação (DISM.exe)	Não aplicável	Preservado
Dell SupportAssist OS Recovery	Repor as definições de fábrica	Preservado
Clonagem de ficheiros/disco de backup do SO do Dell SupportAssist	Backup	Não foi efetuada cópia de segurança <i>i</i> <b>NOTA:</b> O perfil eSIM é armazenado de forma segura no interior do computador e, normalmente, não pode ser copiado ou transferido para outro computador.

## Detecção e resolução de problemas

### Detecção e resolução de problemas usando definições de rede móvel

Esta secção proporciona orientação para a resolução dos problemas mais comuns detetados pelas equipas de suporte da Dell.

Para obter mais informações sobre as definições de eSIM no Windows 11, consulte [Definições de rede móvel no Windows](#).

### O módulo de Banda Larga Móvel (WWAN) da Dell não é detetado num computador recriado

Em alguns casos, após a recriação de um computador Windows, a Banda Larga Móvel (WWAN) da Dell pode não ser detetada pelo Gestor de Dispositivos. Para identificar e resolver o problema, consulte [Módulo de Banda Larga Móvel \(WWAN\) da Dell Não Detetado num Computador Pessoal Dell Recriado | Dell US](#).

### SIM físico inserido, mas sem sinal de celular

- Verifique se você pode ver **Celular** em **Iniciar > configurações > de rede ou internet**. Se você não vir **Celular**, então seu computador tem um slot SIM, mas nenhum hardware de modem (também conhecido como placa WWAN), isso significa que você o encomendou sem um modem, mas o computador pode ser atualizado em um estágio posterior. Contacte um representante de vendas para organizar a atualização.
- Certifique-se de que o cartão nano-SIM está corretamente colocado no tabuleiro, com os contactos metálicos virados para baixo e o entalhe posicionado na parte de trás esquerda, e que está totalmente inserido no computador.
- Verifique se o cartão nano-SIM está ativado pela rede da sua operadora.
- Se tiver um sinal de rede móvel, mas não tiver Internet, consulte [Sinal de rede móvel mostra que tem acesso à Internet mas não tem acesso à Internet](#).

### Transferência frequente do software do modem

É possível que a utilização de um perfil resulte na transferência de firmware para o modem. Esse processo pode demorar alguns minutos e pode implicar a transferência de várias partes, com a apresentação de várias mensagens no canto inferior direito do ecrã. Se interromper a transferência, poderá ter de a recomençar do início, parecendo que está a transferir repetidamente o mesmo software.

Recomenda-se que aguarde alguns minutos pela conclusão da transferência de software. Esta transferência de software para o modem não requer acesso à Internet, visto esse já se encontrar armazenado no controlador do modem, no Microsoft Windows.

### O sinal de rede móvel indica que está ligado, mas sem acesso à Internet

Se o sinal da rede móvel mostrar que está ligado, mas não tem acesso à Internet, eis alguns passos que pode seguir para resolver o problema:

- Certifique-se de que tem uma subscrição ativa na sua rede de Operadora. Se o seu SIM ou eSIM fornecer uma ligação para as definições da conta de rede da Operadora, pode verificar o estado da sua subscrição da seguinte forma: Vá para **Iniciar > Definições > Rede & internet > Celular**.
- Selecione **Configurações de conexão > Exibir minha conta**.

 **NOTA:** Se vir a mensagem **Ligar a um plano de dados**, indica que não tem uma subscrição ativa.

- Como alternativa, você pode ligar, enviar mensagens ou verificar o site da rede da operadora.
- Existe a possibilidade de que o Nome do Ponto de Acesso da Operadora Móvel (APN) necessário para se conectar à Internet através da rede da Operadora em vez da rede de rádio celular não seja reconhecido pelo Windows. Esse problema ocorre frequentemente com redes 5G privadas e algumas operadoras de rede móvel virtual (MVNOs) que usam eSIM, mas não fazem parte dos planos do Microsoft Windows Mobile.
- Para adicionar o APN manualmente, vá para **Iniciar > configurações > de rede & internet > celular**, selecione **Configurações da operadora móvel** e clique em **Adicionar APN**.

Entre em contato com a rede da sua operadora, pesquise seu site ou pesquise na Web por Configurações de APN para obter o APN necessário, nome de usuário (se necessário), senha (se necessário) e tipo de informações de login (se necessário), caso contrário, escolha **Nenhum**.

Escolha o Nome do perfil e verifique se o tipo de APN está definido como **Internet e anexar**.

## Código QR

Caso esteja a ter problemas com o código QR, eis algumas medidas que pode adotar para os resolver.

Seguem-se alguns dos pontos principais a ter em conta ao efetuar a leitura de um código QR:

- O código QR tem de ser grande o suficiente para permitir uma leitura fácil. Se for demasiado pequeno, tente ampliá-lo.
- Caso não consiga efetuar a leitura a partir de um ecrã, imprima o código QR e tente efetuar a leitura a partir do papel.
- O código QR é basicamente uma representação visual do URL do Código de Ativação. Caso já tenha acedido à caixa de texto "Código de Ativação", o problema poderá não ser da leitura do código QR, mas do próprio URL do Código de Ativação.

## Código de Ativação

Caso esteja a ter problemas com o código de ativação, eis algumas medidas que pode adotar para os resolver:

- A caixa de texto "Código de Ativação" é sensível aos espaços. Certifique-se de que o Código de Ativação introduzido corresponde exatamente ao Código de Ativação que lhe foi atribuído, incluindo a inexistência de espaços após o Código de Ativação.
- Por vezes, o URL do Código de Ativação contém texto entre [] colocado por produtos de segurança que verificam os URLs quanto a questões de segurança. Por exemplo, **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D** registou a introdução de **[smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]**, pelo que não será um Código de Ativação válido. O Código de Ativação é: **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

## O computador não consegue transferir um Perfil eSIM nem detetar o Discovery Server

Se não conseguir transferir um perfil nem detetar o Discovery Server, pode tratar-se de um problema da rede da empresa.

- A deteção do Discovery Server ou a transferência de um Perfil eSIM depende da capacidade do computador de alcançar o Discovery Server e fazer a transferência do Perfil por HTTPS.
- As Firewalls Empresariais Corporativas e outras infraestruturas de rede, por exemplo, VPNs, têm de ter conhecimento das portas e dos endereços IP do eSIM Discovery Server (SM-DS) e do eSIM Download Server (SM-DP) para permitir a transferência do Perfil eSIM. Caso não tenham conhecimento, irão bloquear inadvertidamente a transferência do Perfil eSIM, o que resulta na apresentação de uma mensagem de erro estranha ou vaga por parte do Windows. Talvez seja necessário transferir o Perfil eSIM fora da rede da empresa.

# Informações de identificação da rede da Transportadora

Esta secção fornece informações úteis que identificam o seu computador, perfil SIM ou eSIM à equipa de suporte da rede da operadora.

Os seguintes parâmetros poderão ser necessários durante a comunicação com a rede da Operadora, e o quadro abaixo descreve como aceder aos mesmos a partir do seu computador.

A rede da operadora pode solicitar essas informações sobre seu computador quando você entrar em contato com eles.

**Tabela 3. Informações de identificação da rede da Transportadora**

Nome do Identificador	Encontrar o identificador
Identidade Internacional do Equipamento Móvel do modem (IMEI - International Mobile Equipment Identity)	<p>O IMEI é o número que identifica o seu modem para a rede da operadora.</p> <p>Para encontrar o número IMEI do modem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No Windows 10, seleccione <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Rede vs. Internet &gt; Cellular &gt; Advanced Options.</b></li> <li>No Windows 11, seleccione <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Rede vs. Internet &gt; Cellular</b> e clique em <b>Definições da operadora móvel.</b></li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> Desloque-se para baixo para ver o IMEI.</p> <p>O IMEI é apresentado.</p>
Identificador de Cartão de Circuito Integrado (ICCID) de SIM ou eSIM	<p>O ICCID é o número que identifica o cartão SIM ou o perfil do eSIM na rede da Operadora.</p> <p>Para encontrar o ICCID do cartão SIM ou do perfil eSIM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No Windows 10, seleccione <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Rede vs. Internet &gt; Cellular &gt; Advanced Options.</b></li> <li>No Windows 11, seleccione <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Rede vs. Internet &gt; Cellular</b> e clique em <b>Definições da operadora móvel.</b></li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> Desloque-se para baixo para ver o ICCID.</p> <p>O ICCID é apresentado.</p>
Identificador eSIM (EID)	<p>O EID identifica o chip eSIM dentro do computador para a rede da operadora.</p> <p>Para encontrar o EID:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No Windows 10, seleccione <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Rede vs. Internet &gt; Rede móvel &gt; Gerir perfis de eSIM.</b></li> <li>No Windows 11, seleccione <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Rede vs. Internet &gt; Cellular</b> e clique em <b>Perfis eSIM.</b></li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> O EID aparece por baixo do código QR nas propriedades do eSIM.</p>

# Instalar os controladores

A atualização dos controladores é uma medida preventiva para proteger o computador e para garantir que os componentes de hardware e dispositivos funcionam corretamente. A Dell disponibiliza frequentemente controladores atualizados para garantir que o computador Dell possui os mais recentes patches de segurança, correções e funcionalidades.

Para mais informações sobre os controladores e transferências, consulte o artigo KB [000123347](#).

1. Acesse ao [Site de Suporte da Dell](#).
2. Insira a Etiqueta de Serviço do computador e clique em **Submeter**.  
 **NOTA:** Se não tiver a etiqueta de serviço, use a função de detecção automática ou procure manualmente o modelo do computador.
3. Clique em **Localizar controladores** em **Controladores e Diagnósticos**.
4. Selecione o **Sistema operativo** no menu pendente.
5. Selecione o controlador para o seu cartão de banda larga móvel da categoria **Modem/Comunicação**.
6. Clique em **Transferir** para transferir o controlador para o computador.
7. Execute o instalador e siga as instruções de instalação.

# Obter ajuda e contactar a Dell Technologies

## Recursos de autoajuda

Pode obter informações e ajuda sobre produtos e serviços Dell Technologies utilizando estes recursos de autoajuda:

**Tabela 4. Recursos de autoajuda**

Recursos de autoajuda	Localização de recursos
Informações sobre os produtos e serviços Dell Technologies	<a href="#">Site da Dell</a>
Aplicação MyDell	
Sugestões	
Suporte de Contacto	Na pesquisa do Windows, digite <code>Contact Support</code> e prima a tecla Enter.
Ajuda online para o sistema operativo	<a href="#">Site de Suporte do Windows</a>
Aceda a soluções de topo, diagnóstico, controladores e transferências e saiba mais sobre o seu computador através de vídeos, manuais e documentos.	<p>O computador Dell Technologies está identificado de forma única através da Etiqueta de Serviço ou do Código de Serviço Expresso. Para ver recursos de suporte relevantes para o seu computador Dell Technologies, introduza a Etiqueta de Serviço ou o Código de Serviço Expresso no <a href="#">Site de Suporte da Dell</a>.</p> <p>Para obter mais informações sobre como encontrar a Etiqueta de Serviço do computador, consulte as <a href="#">Instruções sobre como encontrar a Etiqueta de Serviço ou Número de Série</a>.</p>
Artigos da base de conhecimentos da Dell Technologies	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aceda ao <a href="#">Site de Suporte da Dell</a>.</li> <li>2. Na barra de menus na parte superior da página de Suporte, seleccione <b>Suporte &gt; Biblioteca de Suporte</b>.</li> <li>3. No campo de Pesquisa na página da Biblioteca de Suporte, digite a palavra-chave, o tópico ou o número de modelo e, depois, clique ou toque no ícone de pesquisa para ver os artigos relacionados.</li> </ol>

## Contactar a Dell Technologies

Para contactar a Dell Technologies relativamente a questões de vendas, suporte técnico ou assistência ao cliente, consulte [Contactar o Suporte no Site de Suporte da Dell](#).

 **NOTA:** A disponibilidade dos serviços pode variar consoante o país, região e produto.

 **NOTA:** Se não tiver uma ligação ativa à Internet, pode encontrar as informações de contacto na sua fatura, na nota de encomenda ou no catálogo de produtos Dell Technologies.