

Guia de configuração de SIM/eSIM para Windows

Notas, avisos e advertências

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

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

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

Capítulo1: Introdução e pré-requisitos.....	4
Capítulo2: Instalar um cartão SIM e ligar o computador ao Prestador ou ao serviço de rede móvel.....	5
Capítulo3: Ligar ao Prestador ou ao serviço de rede móvel com eSIM.....	9
Obter um perfil eSIM de um Prestador ou operadora móvel.....	9
Utilizar Planos Móveis.....	9
Utilizar códigos QR ou de ativação enviados pelo Prestador ou operadora móvel.....	10
Procurar um Perfil utilizando um Discovery Server (SM-DS).....	11
A sua organização obtém eSIMs em massa do seu Prestador ou operadora móvel.....	13
Utilizar o perfil eSIM no computador.....	13
Capítulo4: Gerir perfis de eSIM no Microsoft Intune.....	14
Capítulo5: Informações importantes ao repor ou reinstalar o Windows.....	16
Capítulo6: Detecção e resolução de problemas.....	18
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 rede móvel.....	18
Transferência frequente do software do modem.....	18
Sinal de rede móvel ligada, 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
Capítulo7: Dados de identificação do Prestador ou da operadora móvel.....	20
Capítulo8: Instalar os controladores.....	21
Capítulo9: Obter ajuda e contactar a Dell Technologies.....	22

Introdução e pré-requisitos

Pode estabelecer ligação ao Prestador ou ao serviço de rede móvel utilizando um SIM instalado no computador ou um SIM incorporado (eSIM), o qual requer o envio de um perfil eSIM para o dispositivo através da Internet. Alguns computadores recentes da Dell poderão incluir as duas opções. Contudo, apenas um poderá estar ativo de cada vez.

Os seguintes são pré-requisitos para a instalação de um cartão SIM ou eSIM no computador:

- **Computador:** o computador deve ser configurado com um modem, por vezes designado "módulo WWAN".
- **Sistema operativo:** o computador tem de executar o Windows 10 ou o Windows 11, embora estas instruções visem apenas o Windows 11.
- **Instalação do controlador:** certifique-se de que todos os controladores estão atualizados, especialmente para o módulo WWAN.
- **Ligação à Internet:** é necessária uma ligação à Internet para transferir controladores ou efetuar o processo de ativação do eSIM.

Instalar um cartão SIM e ligar o computador ao Prestador ou ao serviço de rede móvel

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

Encontrar a ranhura para cartões SIM

A maioria dos computadores portáteis Dell dispõe de uma ranhura para cartões SIM na parte posterior ou num dos lados do produto. Alguns modelos dispõem de uma ranhura para cartões SIM no interior do dispositivo, uma vez que o cartão SIM raramente é alterado nesses produtos. Para saber a localização da ranhura para cartões 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 para cartões SIM



Figura2. Exemplo 2 — Localização da ranhura para cartões SIM

Remover a bandeja para cartões SIM do computador

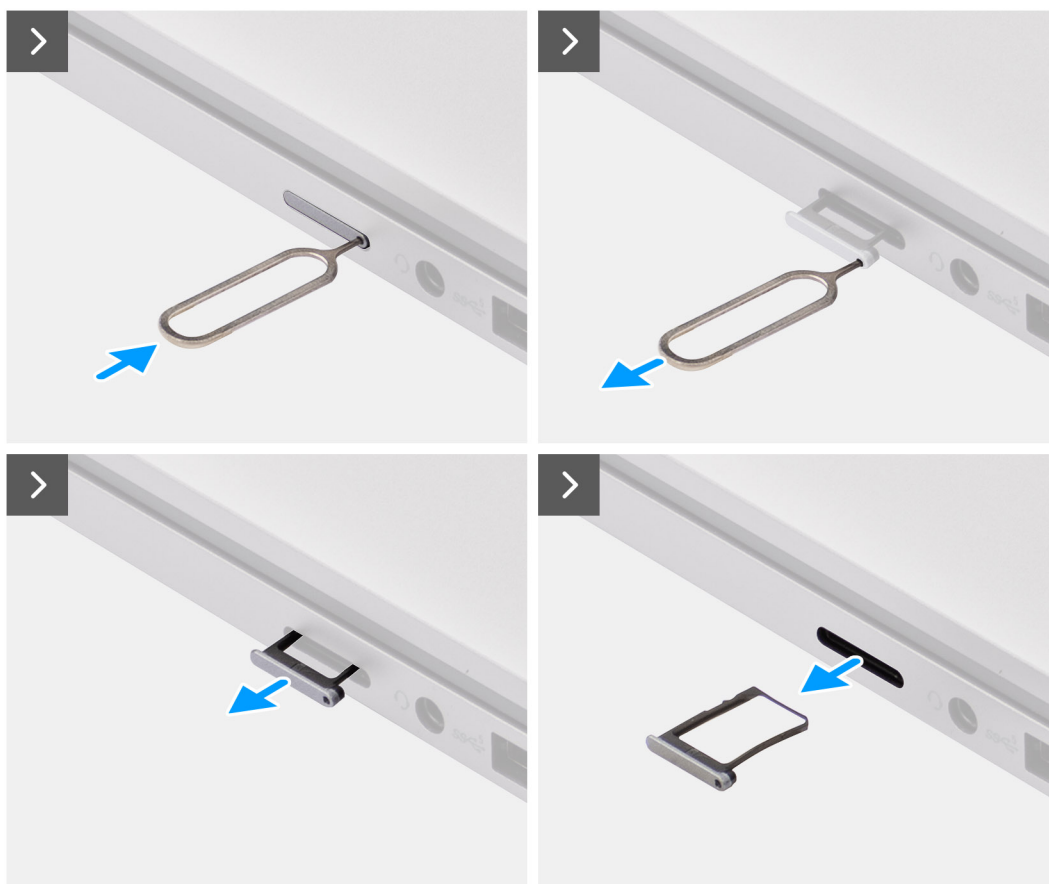


Figura3. Remover a bandeja para cartões SIM do computador

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

Instalar o cartão SIM no computador

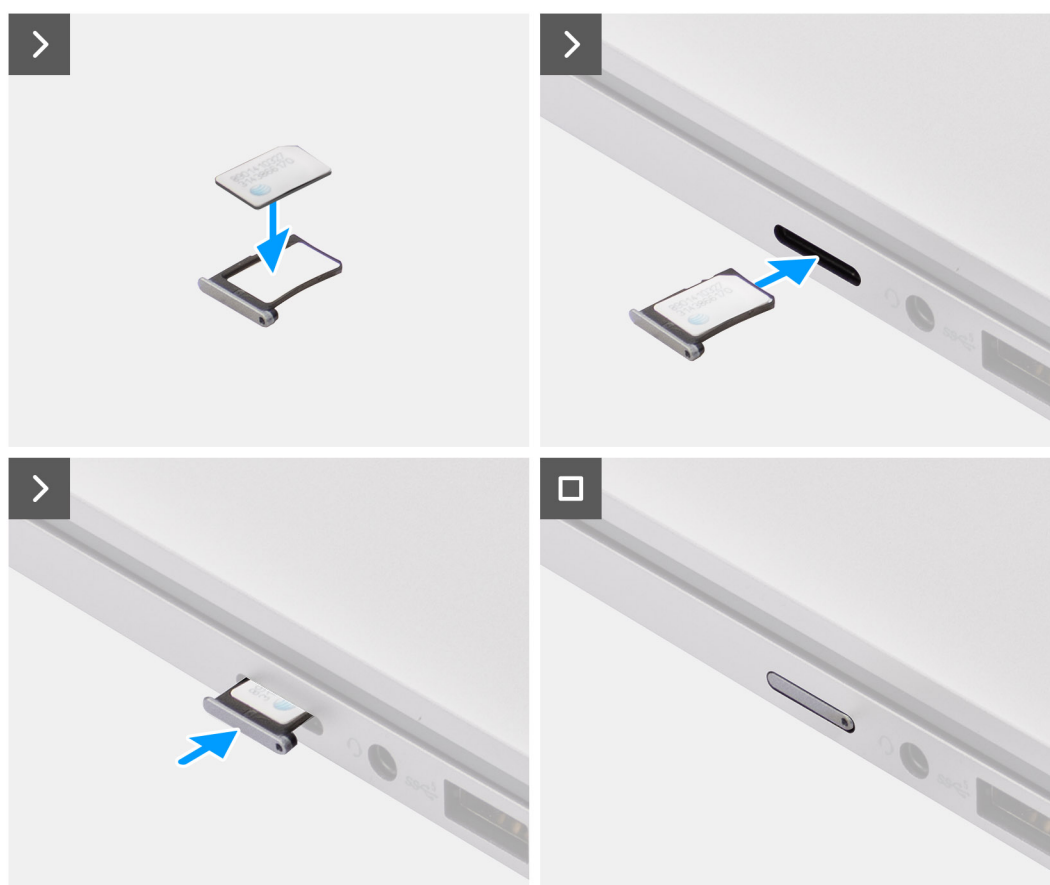


Figura4. Instalar o cartão SIM no computador

1. Alinhe o cartão SIM com o entalhe na bandeja para cartões SIM, colocando-o plano dentro da bandeja.

NOTA: Certifique-se de que o cartão SIM fica plano na bandeja, pois isso assegura que os conectores no cartão SIM fiquem voltados para o sentido correto.

2. Insira e pressione cuidadosamente a bandeja para cartões SIM na respetiva ranhura no computador.

Ligar o computador ao Prestador ou ao serviço de rede móvel

1. No Windows, selecione **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel** para verificar a ligação ao Prestador ou ao serviço de rede móvel.
2. Verifique se a opção **Rede móvel** está **Ativada**.
3. Verifique se a opção **Utilizar este SIM para dados via rede móvel** está configurada como **SIM**.

NOTA: Se não conseguir estabelecer ligação ao Prestador ou ao serviço de rede móvel, consulte a secção [Detecção e resolução de problemas usando definições de rede móvel](#).

NOTA: Poderá ser necessário atualizar o firmware do módulo WWAN do computador, com vista a assegurar a compatibilidade com a rede do Prestador ou da operadora móvel. Caso isso aconteça, verá uma notificação semelhante à apresentada abaixo — não reinicie nem desligue o computador durante a transferência ou instalação do firmware.

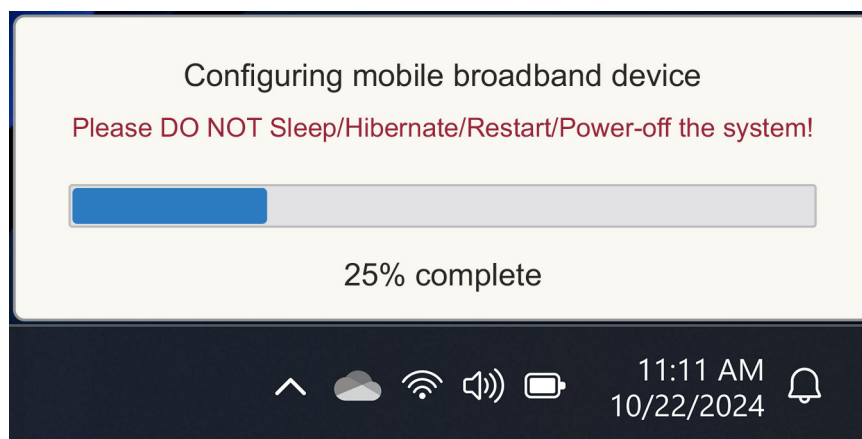


Figura5. Notificação ao atualizar o firmware do módulo WWAN do computador

Ligar ao Prestador ou ao serviço de rede móvel com eSIM

Esta secção descreve como utilizar um cartão SIM incorporado (eSIM) para transferir um perfil SIM enviado pela Internet para o seu dispositivo, a fim de obter o serviço do Prestador ou móvel. Alguns computadores Dell recentes podem conter um SIM incorporado (eSIM).

Obter um perfil eSIM de um Prestador ou operadora móvel

Existem quatro métodos para obter um perfil eSIM de um Prestador ou operadora móvel.

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

- [Planos Móveis](#): Planos Móveis é uma aplicação baseada no Windows onde o utilizador pode escolher, pagar e transferir um perfil eSIM.
- [Códigos QR ou de ativação enviados pelo Prestador ou operadora móvel](#):
 1. o Prestador ou operadora móvel envia ao utilizador um código QR ou código de ativação.
 2. Em seguida, o utilizador introduz o código de ativação ou usa a câmara do computador para ler o código QR e transferir o perfil eSIM.
- [Procurar um perfil utilizando um Discovery Server \(SM-DS\)](#):
 1. o Prestador ou operadora móvel notifica o Windows da existência de um novo perfil.
 2. O Windows efetua a verificação automática aquando do primeiro arranque, ou os utilizadores podem verificar manualmente a existência de atualizações.
- [A sua organização obtém eSIMs em massa do seu Prestador ou operadora móvel](#):
 1. a empresa compra perfis de eSIM em massa ao seu Prestador ou operadora móvel.
 2. Em seguida, utiliza um sistema de gestão para transferir os perfis de eSIM.

Os clientes têm de contactar o Prestador ou operadora móvel para descobrir quais as opções de transferência de perfil eSIM disponíveis.

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

Utilizar Planos Móveis

No Windows, selecione **Iniciar** > **Todas as aplicações** > **Planos Móveis** para executar a aplicação Planos Móveis.

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

 **NOTA:** Inicialmente, apenas os Prestadores ou as operadoras móveis locais são apresentados com base nas definições de localização do computador. O utilizador também tem a opção de seleccionar o respetivo país na lista pendente ou de seleccionar **Show all Carriers*** (Mostrar todos os Prestadores) ou **Show all operators**** (Mostrar todas as operadoras), com vista a mostrar todos os Prestadores ou operadoras móveis em Planos Móveis.

Depois de seleccionar um Prestador ou operadora móvel, abre-se o website do Prestador ou da operadora móvel e o utilizador tem de:

1. Configurar uma nova conta fornecendo informações como o nome, e-mail e palavra-passe, ou iniciar sessão com os detalhes da conta existente. Poderá ser necessária uma verificação adicional do utilizador conforme o Prestador ou operadora móvel escolhido.
2. Seleccionar um plano (por exemplo, um plano para um único país ou um plano para vários países), especificando o volume de dados e a duração do plano.
3. Realizar o pagamento do plano seleccionado.

NOTA: A aplicação Planos Móveis efetua a transferência do perfil eSIM diretamente para o computador e, em seguida, atualiza as definições da rede para efetuar a ligação à rede do Prestador ou operadora móvel após a realização do pagamento.

Selecione **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel** para verificar a ligação ao Prestador ou operadora móvel.

NOTA: Certifique-se de que a **Rede móvel** está **Ativa** e que a opção **Utilizar este SIM para dados via rede móvel** está configurada como **eSIM**.

NOTA: Poderá ser necessário atualizar o firmware do módulo WWAN do computador, com vista a assegurar a compatibilidade com a rede do Prestador ou da operadora móvel. Caso isso aconteça, verá uma notificação semelhante à apresentada abaixo — não reinicie nem desligue o computador durante a transferência ou instalação do firmware.

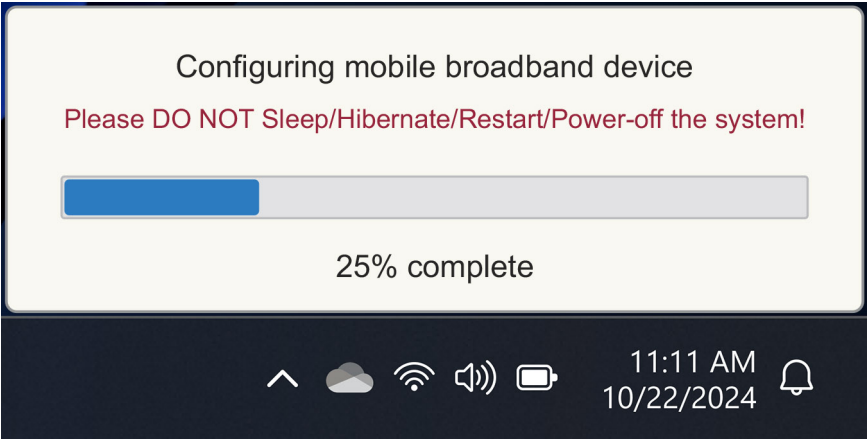


Figura6. Notificação durante a transferência de firmware

Caso se depare com problemas, consulte a secção [Resolução de problemas](#) para SIMs e eSIMs.

Utilizar códigos QR ou de ativação enviados pelo Prestador ou operadora móvel

O Prestador ou operadora móvel envia um código QR ou código de ativação por e-mail. Pode efetuar a leitura do 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\$AEBE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

Siga os passos para adicionar um perfil eSIM:

1. Selecione **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel**.

2. Certifique-se de que a **Rede móvel** está **Ativa** e que a opção **Utilizar este SIM para dados via rede móvel** está configurada como **eSIM**.
3. Navegue para baixo e clique em **Perfis de eSIM**.
4. Clique em **Adicionar perfil**.
5. Selecione **Deixar-me introduzir um código de ativação que recebi do meu operador móvel** e clique em **Seguinte**.

A câmara liga-se.

6. Efetue a leitura do código QR.

NOTA: Depois de ler o código QR, o Windows apresenta brevemente o comando de ligação. Consoante o Prestador ou operadora móvel, pode aparecer outro ecrã antes de o perfil eSIM ser transferido.

7. Se tiver transferido vários perfis de eSIM, terá de escolher qual pretende usar.

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

8. Selecione o nome do perfil eSIM e clique em **Usar**.
9. Certifique-se de que a **Rede móvel** está **Ativa** e que a opção **Utilizar este SIM para dados via rede móvel** está configurada como **eSIM** para verificar a ligação ao Prestador ou operadora móvel.

NOTA: Poderá ser necessário atualizar o firmware do módulo WWAN do computador, com vista a assegurar a compatibilidade com a rede do Prestador ou da operadora móvel. Caso isso aconteça, verá uma notificação semelhante à apresentada abaixo — não reinicie nem desligue o computador durante a transferência ou instalação do firmware.

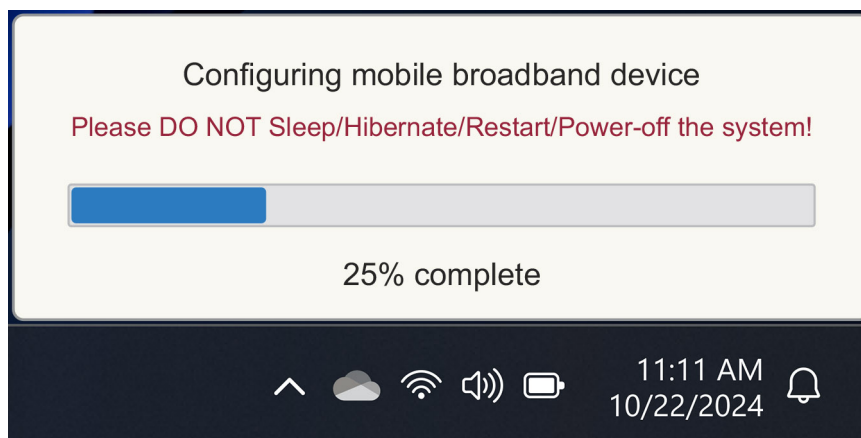


Figura7. Notificação durante a transferência de firmware

Para obter mais informações sobre como adicionar um perfil eSIM, procurar perfis disponíveis, usar um código de ativação ou estabelecer ligação aos dados móveis utilizando um perfil eSIM, consulte [Utilizar um eSIM para obter uma ligação de dados móvel no PC Windows](#).

Procurar um Perfil utilizando um Discovery Server (SM-DS)

O Prestador ou operadora móvel pode emitir uma notificação indicando que o eSIM está pronto para transferir num Discovery Server (SM-DS). Na Experiência de Configuração Inicial (OOBE), quando o Windows arranca pela primeira vez, o Windows faz o seguinte automaticamente:

1. Enumera os Discovery Servers comuns na página **Vamos ligá-lo a uma rede**.
2. Se existir um perfil eSIM, o Windows transfere o perfil eSIM e utiliza-o para estabelecer ligação à rede do Prestador ou da operadora móvel.

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

Siga os passos para procurar um perfil utilizando o Discovery Server (SM-DS):

1. Selecione **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel** para verificar a ligação ao Prestador ou operadora móvel.

2. Certifique-se de que a **Rede móvel** está **Ativa** e que a opção **Utilizar este SIM para dados via rede móvel** está configurada como **eSIM**.
3. Navegue para baixo e clique em **Perfis de eSIM**.
4. Clique em **Adicionar perfil**.
5. Selecione **Procurar perfis disponíveis**.

NOTA:

- Se não forem detetados perfis, é apresentada a mensagem de erro genérica *Something went wrong*. Embora o instrua a contactar a operadora móvel, também se pode dever à inexistência de ligação ao Discovery Server.
- Caso seja detetado um perfil, esse será transferido.

6. Se tiver transferido vários perfis de eSIM, terá de escolher qual pretende usar.

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

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

NOTA:

É apresentada uma mensagem indicando-lhe que a ação consome dados móveis do plano de dados e incorre em custos e perguntando-lhe se pretende continuar.

8. Clique em **Sim** para continuar.
9. Selecione **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel** para verificar a ligação ao Prestador ou operadora móvel.

NOTA: Poderá ser necessário atualizar o firmware do módulo WWAN do computador, com vista a assegurar a compatibilidade com a rede do Prestador ou da operadora móvel. Caso isso aconteça, verá uma notificação semelhante à apresentada abaixo — não reinicie nem desligue o computador durante a transferência ou instalação do firmware.

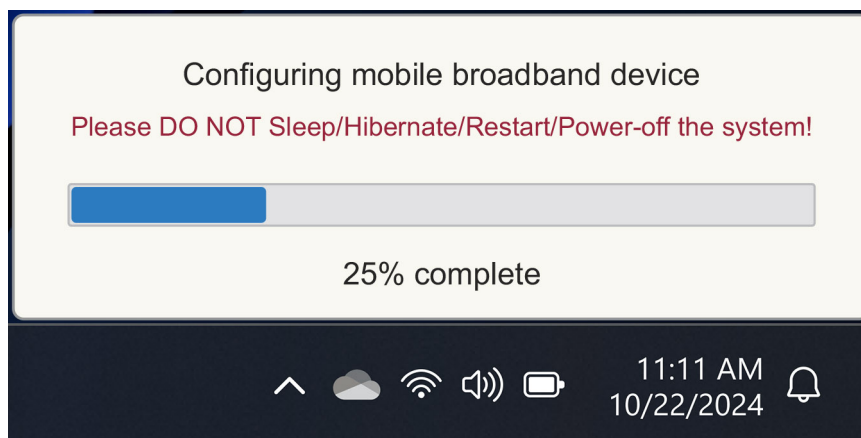


Figura8. Notificação durante a transferência de firmware

Por predefinição, o Windows está configurado para usar o GSMA Discovery Server, o qual é reconhecido internacionalmente e independente de qualquer Prestador ou operadora móvel específico. Em acréscimo, a Dell Technologies configura alguns Discovery Servers adicionais de renome.

Contudo, alguns Prestadores ou operadoras de redes privadas podem usar os seus próprios Discovery Servers (SM-DS) e, nesses casos, é necessário alterar manualmente o endereço.

Para alterar manualmente o endereço, aceda a **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel**. Em seguida, selecione **Perfis de eSIM > Default SM-DP server address** (Endereço de servidor SM-DP predefinido) e clique em **Editar**.

O endereço pode ser um nome DNS ou um endereço IP. Também pode eliminar o endereço clicando no **X** na caixa de diálogo e selecionando **Guardar**.

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

NOTA: Também pode recorrer a **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel**. Em seguida, selecione **Perfis eSIM > Default SM-DP server address** para também procurar manualmente um SM-DP+ para o seu perfil eSIM.

A sua organização obtém eSIMs em massa do seu Prestador ou operadora móvel

Caso a sua organização tenha vários computadores portáteis para ligar à rede de um Prestador, é mais fácil para o Prestador ou operadora móvel receber um ficheiro com todas as informações necessárias para a construção de eSIMs individuais para cada computador.

Geralmente, esse ficheiro contém o IMEI e o EID para cada computador portátil, os quais se encontram na etiqueta da caixa. Se o computador estiver ligado, pode obter essas informações nas definições do computador.

- IMEI de: **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel** e, em seguida, clique em **Definições da operadora de rede móvel**.
- EID de: **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel** e, em seguida, clique em **Perfis de eSIM**.

Se tiver adquirido o computador portátil junto da Dell, pode ter recebido um e-mail com o IMEI e o EID antes de o computador ter sido entregue.

Como alternativa, pode obter essas informações do Mobile Device Manager (MDM), caso o computador esteja registado no MDM.

Por exemplo, no Microsoft Intune, pode consultar essas informações em: **Dispositivos > Todos os dispositivos > selecionar um dos dispositivos enumerados para abrir os detalhes > Hardware**.

A Dell também disponibiliza uma ferramenta self-service aos clientes em algumas regiões, a fim de promover a localização de lotes de EIDs e IMEIs na compra de hardware diretamente à Dell. Noutras regiões, é possível que o Representante de Vendas da Dell tenha acesso a uma ferramenta interna para lhe fornecer essas informações.

Utilizar o perfil eSIM no computador

A seleção de **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel > Perfis de eSIM** enumera um conjunto de botões para cada um dos Perfis transferidos.

 **NOTA:** É necessária ligação Wi-Fi para o funcionamento correto das operações **Usar** ou **Eliminar**. Se existirem problemas de comunicação, pode ou não ser apresentada uma mensagem de erro.

- **Usar:** se tiver um perfil eSIM transferido, tem de o ativar aceitando a mensagem de contexto ou selecionando **Usar**. Certifique-se de que tem ligação Wi-Fi antes de responder à mensagem: "This will use mobile data from your plan and may incur charges. Do you want to continue?" Seleccione **Sim** para ativar o eSIM ou **Não** para o manter desativado, mas transferido.
- **Editar nome:** se tiver um nome de perfil eSIM que não seja facilmente reconhecível, por exemplo, TSL_0210, pode personalizá-lo, quando tal for solicitado.
- **Eliminar:** se tiver de eliminar um perfil transferido, possivelmente devido a uma eUICC cheia, prima **Eliminar**. Certifique-se de que tem ligação Wi-Fi antes de responder à mensagem: "This profile will be permanently deleted, and you might need to contact your mobile Carrier to add it again. Continue?" Seleccione **Sim** para eliminar o perfil ou **Não** para manter o perfil no computador.

Gerir perfis de eSIM no Microsoft Intune

Existem três formas de adicionar perfis ao Microsoft Intune.

- Ligação direta ao Prestador ou operadora móvel ou usando um Orquestrador.
- Envio de uma lista de EIDs ao Prestador ou operadora móvel e, em seguida, utilização de um Serviço de Diretório de eSIM.
- Envio de uma lista de EIDs ao Prestador ou operadora móvel e, em seguida, carregamento de um ficheiro do Prestador ou operadora móvel para o Microsoft Intune.

Adicionar novos perfis através de ligação ao Prestador ou operadora móvel

Ligue a Instância do Microsoft Intune ao Prestador ou operadora móvel diretamente ou através de um orquestrador, como o Nokia IMPACT Mobile Device Manager ou o IDEMIA The Smart Connect Hub.

Consulte [Gestão Empresarial de eSIM — Gestão de Cliente Windows | Microsoft Learn](#)

Adicionar novos perfis utilizando um serviço de diretório de eSIM

A Empresa envia uma lista de EIDs dos computadores ao Prestador ou operadora móvel (consulte [A sua organização obtém eSIMs em massa do seu Prestador ou operadora móvel](#) para obter mais informações). Em seguida, esses perfis são colocados num servidor de transferências de eSIM, por exemplo, um SM-DP+ ou SM-DS. A empresa associa esse servidor de transferências de eSIM à respetiva instância do Microsoft Intune com um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN). Essa ligação permite que os computadores acessem aos perfis de eSIM. Uma vez que perfis de eSIM já estão associados aos EIDs, não são necessários códigos de ativação individuais. Cada computador pode obter automaticamente o perfil eSIM correto do servidor de transferências.

O administrador do MDM cria um perfil de configuração de eSIM no Microsoft Intune. Esse perfil inclui os detalhes do servidor de transferências de eSIM. Depois, o administrador atribui esse perfil de configuração aos grupos relevantes de computadores.

Adicionar perfis novos ao carregar um ficheiro da operadora móvel

A Empresa envia uma lista de EIDs e IMEIs dos computadores ao Prestador ou operadora móvel (consulte [A sua organização obtém eSIMs em massa do seu Prestador ou operadora móvel](#)). O Prestador ou operadora móvel fornece os perfis enviando um ficheiro CSV com um conjunto de códigos de ativação e o EID correspondente para até 1000 computadores.

Esse perfil é importado ao selecionar **Dispositivos > Gerir dispositivos > Perfis de eSIM de rede móvel > Adicionar**.

Agora, adicione o perfil a um grupo de dispositivos do Microsoft Entra e atribua-o ao dispositivo selecionando **Dispositivos > Gerir dispositivos > Perfis de eSIM de rede móvel**.

O formato deste 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 têm de ser únicos no ficheiro CSV.
2. Apenas pode existir uma lista por servidor de transferências de eSIM, Prestador ou operadora móvel. Se precisar de acrescentar novos códigos de ativação de eSIM, pode adicioná-los ao ficheiro CSV existente, caso alguns desses códigos de ativação permaneçam 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 em simultâneo, recomenda-se que estabeleça ligação diretamente ao Serviço de Diretório de eSIM.

Informações importantes ao repor ou reinstalar o Windows

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

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

Métodos para repor e reinstalar o Windows 11

A reposição do Windows 11 pode ser efetuada de uma de três formas:

1. No Windows, selecione **Iniciar > Definições > Sistema > Recuperação > 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 **Ligar/desligar**.
 - c. Enquanto mantém premida a tecla **Shift**, selecione **Reiniciar**.
É apresentado um novo ecrã após o computador ser reiniciado.
 - d. Selecione **Resolução de problemas > Repor este PC**.
3.
 - a. Selecione **Iniciar**.
 - b. Prima sem soltar a tecla **Shift** e, em seguida, selecione o ícone **Ligar/desligar**.
 - c. Enquanto mantém premida a tecla **Shift**, selecione **Reiniciar**.
É apresentado um novo ecrã após o computador ser reiniciado.
 - d. Selecione **Resolução de problemas > Repor este PC**.

 **NOTA:** O Assistente de Reposição do PC tem uma página de definições. Selecione **Definições adicionais > Alterar definições > Definições**. Geralmente, a página "Como pretende reinstalar o Windows?" é seguida da página **Definições adicionais**.

Pode reinstalar o Windows 11 transferindo a ferramenta de instalação do Windows a partir do site [Transferência de Software Windows](#). Pode utilizar a ferramenta para criar um suporte de instalação, por exemplo, uma unidade flash USB para instalar o Windows na máquina.

Em computadores com a aplicação Dell SupportAssist OS Recovery, prima **F12** durante o arranque do computador para aceder à aplicação.

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

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

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

- Clique em **Alterar definições** na página **Definições adicionais**.
- Alterar **Eliminar perfis de eSIM?** para **Não**.

Estado do eSIM por cada tipo de reposição e reinstalação

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

Tabela 2. Estado do eSIM por tipo de reposição e reinstalação

Tipo de reinstalação ou reposição	Opção de reinstalação ou reposição	Estado do perfil eSIM
Repor o Windows 11	Manter os meus ficheiros	Preservados  NOTA: Independentemente das opções: transferência para nuvem, reinstalação local ou restaurar aplicações pré-instaladas.
	Remover tudo	Eliminados  NOTA: Independentemente das opções: transferência para nuvem, reinstalação local ou restaurar aplicações pré-instaladas.
	Remover tudo/Alterar definições/Eliminar perfis de eSIM? = Não	Preservados  NOTA: Enquanto clica em "Alterar definições", a página pode ter um título de "Escolher definições"
	Remover tudo/Alterar definições/Eliminar perfis de eSIM? = Sim	Eliminados  NOTA: Enquanto clica em "Alterar definições", a página pode ter um título de "Escolher definições".
Reinstalar o Windows 11 com suporte de instalação	Manter tudo (predefinição)	Preservados
	Manter dados pessoais	Preservados
	Não guardar nada	Preservados
Instalação de raiz com arranque a partir de uma pen USB com uma imagem do Windows	Não aplicável (elimina e recria todas as partições do disco)	Preservados
Utilizar a ferramenta Deployment Image Servicing and Management (DISM.exe)	Não aplicável	Preservados
Dell SupportAssist OS Recovery	Repor Definições de Fábrica	Preservados
Clonagem de disco/backup de ficheiros com o Dell SupportAssist OS	Backup	Não foi efetuada nenhum backup  NOTA: O perfil eSIM é armazenado em segurança no computador e, normalmente, não pode ser sujeito a backup 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 rede móvel

- Verifique se consegue ver **Rede móvel** em **Iniciar > Definições > Rede e Internet**. Se não vir **Rede móvel**, o computador tem uma ranhura para cartões SIM, mas não dispõe de hardware do modem (também designado "placa WWAN"), o que significa que o encomendou sem um modem. Contudo, é possível proceder à atualização posterior do computador. Contacte um representante de vendas para tratar da atualização.
- Certifique-se de que o cartão nano-SIM está corretamente colocado na bandeja com os contactos metálicos virados para baixo e com o entalhe na parte posterior do lado esquerdo. O cartão deverá estar totalmente inserido no computador.
- Verifique se o cartão nano-SIM está ativado pelo Prestador ou pela operadora móvel.
- Se tiver um sinal de rede móvel mas não tiver Internet, consulte [Sinal de rede móvel ligada, mas sem 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.

Sinal de rede móvel ligada, mas sem acesso à Internet

Se o sinal de rede móvel aparecer como estando ligado, mas não tiver acesso à Internet, eis algumas medidas que pode adotar para resolver o problema:

- Certifique-se de que dispõe de uma subscrição ativa junto do seu Prestador ou operadora móvel. Se o seu SIM ou eSIM apresentar uma ligação para as definições de conta do Prestador ou operadora móvel, pode consultar o estado da sua subscrição da seguinte forma: aceda a **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel**.
- Selecione **Definições de ligação > Ver a minha conta**.

 **NOTA:** Se visualizar a mensagem **Ligar com um plano de dados**, não dispõe de uma subscrição ativa.

- Como alternativa, pode ligar, enviar mensagem ou visitar o website do Prestador ou operadora móvel.
- É possível que o Nome de Ponto de Acesso (APN) da Operadora Móvel necessário para estabelecer ligação à Internet através da rede do Prestador ou operadora móvel, em vez da rede de rádio móvel, não seja reconhecido pelo Windows. Esse problema ocorre frequentemente com redes 5G Privadas e com alguns Operadores de Rede Virtual Móvel (MVNOs) que usam eSIM mas não fazem parte de Planos Móveis do Microsoft Windows.
- Para adicionar o APN manualmente, aceda a **Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel**, selecione **Definições de operador rede móvel** e clique em **Adicionar APN**.

Contacte o seu Prestador ou operadora móvel, pesquise o respetivo website ou pesquise as Definições de APN na Internet para obter o APN necessário, o nome de utilizador (se necessário), a palavra-passe (se necessário) e tipo de informação de início de sessão (se necessário). Caso contrário, escolha **Nenhum**.

Escolha o nome do Perfil, certifique-se que o tipo de APN está configurado como **Internet e conectar**.

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.

Dados de identificação do Prestador ou da operadora móvel

Esta secção fornece informações úteis que identificam o seu computador, o SIM ou o perfil do eSIM junto do Prestador ou da equipa de suporte da operadora móvel.

Os seguintes parâmetros poderão ser necessários durante a comunicação com o seu Prestador ou operadora móvel, e a tabela abaixo descreve como aceder aos mesmos no seu computador.

O Prestador ou a operadora móvel poder-lhe-á solicitar estas informações sobre o seu computador durante o contacto.

Tabela 3. Dados de identificação do Prestador ou da operadora móvel

Nome Identificador	Encontrar o identificador
Identidade Internacional do Equipamento Móvel do modem (IMEI - International Mobile Equipment Identity)	O IMEI é o número que identifica o modem junto do Prestador ou da operadora móvel. Para encontrar o número IMEI do modem: - No Windows 10, seleccione Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel > Opções Avançadas. - No Windows 11, seleccione Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel e clique em Definições da operadora de rede móvel.  NOTA: Navegue para baixo para ver o IMEI. O IMEI é apresentado.
Identificador de Cartão de Circuito Integrado (ICCID) de SIM ou eSIM	O ICCID é o número que identifica o cartão SIM ou o perfil do eSIM junto do Prestador ou da operadora móvel. Para consultar o ICCID do cartão SIM ou do perfil do eSIM: - No Windows 10, seleccione Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel > Opções Avançadas. - No Windows 11, seleccione Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel e clique em Definições da operadora de rede móvel.  NOTA: Navegue para baixo para ver o ICCID. O ICCID é apresentado.
Identificador do eSIM (EID)	O EID identifica o chip do eSIM dentro do computador junto do Prestador ou da operadora móvel. Para localizar o EID: - No Windows 10, seleccione Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel > Gerir perfis de eSIM. - No Windows 11, seleccione Iniciar > Definições > Rede e Internet > Rede móvel e clique em Perfis eSIM.  NOTA: O EID é apresentado por baixo do código QR nas propriedades do eSIM.

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	Site da Dell
Aplicação MyDell	
Sugestões	
Suporte de Contacto	Na pesquisa do Windows, digite Contact Support e prima a tecla Enter.
Ajuda online para o sistema operativo	Site de Suporte do Windows
Aceda a soluções de topo, diagnóstico, controladores e transferências e saiba mais sobre o seu computador através de vídeos, manuais e documentos.	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 Site de Suporte da Dell. Para obter mais informações sobre como encontrar a Etiqueta de Serviço do computador, consulte as Instruções sobre como encontrar a Etiqueta de Serviço ou Número de Série.
Artigos da base de conhecimentos da Dell Technologies	1. Aceda ao Site de Suporte da Dell. 2. Na barra de menus na parte superior da página de Suporte, selecione Suporte > Biblioteca de Suporte. 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.

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.