

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ/CE

RECLAMAÇÃO Nº 26.04.0564.001.00037

DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA, pessoa jurídica de Direito Privado, com sede na Avenida Industrial Belgraf, nº 400, na cidade de Eldorado do Sul/RS, inscrita regularmente no CNPJ, sob nº 72.381.189/0001-10, representada processualmente por seus advogados, nos termos do Instrumento de Procuração anexo, vem com elevado respeito perante Vossa Excelência, em resposta à Reclamação em epígrafe, que tramita perante este órgão, tendo como reclamante **INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL**, já qualificado, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA**, o que faz com base nas razões fáticas e de direito que vão a seguir expostas.

I. SÍNTESE DA INICIAL

Narra a parte reclamante que adquiriu um lote de equipamentos fabricado pela reclamada Dell e que alguns teriam apresentado vícios, motivo pelo qual entrou em contato com a requerida, porém, não obteve êxito.

Com base no exposto, requer esclarecimentos, bem como a substituição ou restituição do valor pago.

II. DA REALIDADE DOS FATOS

As alegações não devem prosperar, eis que ausente qualquer lastro probatório.

Conforme relatado pelo próprio reclamante, os equipamentos foram adquiridos em 29/09/2023, sendo que o primeiro contato acerca dos alegados danos estruturais nas dobradiças ocorreu apenas em 26/11/2025, quando os produtos já se encontravam fora do período de garantia contratual.

Na ocasião, o consumidor informou que, dentre os 30 equipamentos adquiridos, 10 apresentariam danos na região das dobradiças e da estrutura da tela. Em atenção à solicitação, o suporte técnico da Dell realizou a análise das informações e imagens encaminhadas pelo reclamante, oportunidade em que foi constatado que os equipamentos estavam fora de garantia, sendo informado que eventual reparo poderia ser realizado mediante cotação.

Expirada a garantia dos equipamentos, não é mais a fabricante responsável por repará-lo gratuitamente. Ao fornecer garantia, os fabricantes estimam a vida útil média dos seus produtos, levando em consideração, por exemplo, a natureza do equipamento. Não há como se ignorar que computadores são equipamentos cuja vida útil dependerá em muito da forma como são utilizados pelo consumidor final, haja vista a alta probabilidade de sofrer com batidas físicas e softwares maliciosos.

Cumprido destacar que danos em dobradiças e estruturas plásticas podem decorrer de diversos fatores relacionados ao tempo e às condições de utilização dos equipamentos, tais como desgaste natural decorrente dos ciclos de abertura e fechamento da tampa, esforço mecânico excessivo, transporte frequente, impactos, além de fatores ambientais como calor, umidade e acúmulo de partículas que aumentam o atrito dos componentes móveis.

Ressalta-se que os equipamentos permaneceram em uso por período superior a dois anos antes da manifestação do problema, circunstância que reforça a impossibilidade de atribuir os danos exclusivamente a eventual vício de fabricação, especialmente diante da ausência de laudo técnico independente ou outro elemento probatório que demonstre tal alegação.

Expirada a garantia do equipamento, não é mais a fabricante responsável por repará-lo gratuitamente. Ao fornecer garantia, os fabricantes estimam a vida útil média dos seus produtos, levando em consideração, por exemplo, a natureza do equipamento. Não há como se ignorar que computadores são equipamentos cuja vida útil dependerá em muito da forma como são utilizados pelo consumidor final, haja vista a alta probabilidade de sofrer com batidas físicas e softwares maliciosos.

Ademais, certo é que, não há o que se falar em dever do fornecedor a disponibilização de peças ou reparo sem custos no equipamento, tampouco a existência de suposto vício oculto, sendo possível concluir que, após frequente utilização, tenha ocorrido o desgaste natural do equipamento, não existindo vício imputável a fabricante.

Não é diverso o entendimento da jurisprudência pátria, vejamos:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. ILEGITIMIDADE ATIVA AFASTADA. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DOS JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DESACOLHIDA. DESNECESSIDADE DE PERÍCIA TÉCNICA. ALEGAÇÃO DE AQUISIÇÃO DE MACBOOK PRO EM 2017 COM POSTERIOR DILATAÇÃO DE BATERIA NO ANO DE 2022. PEDIDO DE SUBSTITUIÇÃO GRATUITA DE BATERIA NOS TERMOS DO RECALL ANUNCIADO PELA RÉ. PRODUTO QUE NÃO SE ENQUADRA NO PROGRAMA ANUNCIADO. **APARELHO QUE APRESENTOU PROBLEMAS CINCO ANOS APÓS A AQUISIÇÃO. DESGASTE NATURAL. VÍCIO NO PRODUTO INEXISTENTE.** AUSÊNCIA DE PROVA DOS FATOS CONSTITUTIVOS DO DIREITO. INTELIGÊNCIA ART. 373, I, DO CPC. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA QUE NÃO DESONERA O CONSUMIDOR DE REALIZAR PROVA MÍNIMA DOS FATOS ALEGADOS. RECURSO PROVIDO. (TJRS. Recurso Inominado, Nº 50071721120228210022, Quarta

Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vanise Röhrig Monte Aço, Julgado em: 21-10-2022)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **ALEGAÇÃO DE VÍCIO OCULTO NO PRODUTO, QUE SE APRESENTOU APÓS SETE ANOS DE USO. NOTEBOOK. BEM QUE ULTRAPASSOU SEU PERÍODO RAZOÁVEL DE VIDA ÚTIL.** INDEVIDA A RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELO PRODUTO. INAPLICÁVEL AO CASO O A REGRA DO ART. 18 DO CDC. PRAZO DE VIDA ÚTIL DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA TURMA EM HIPÓTESES ANÁLOGAS. AUSÊNCIA DE FALHA NO SERVIÇO PÓS VENDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Recurso conhecido e desprovido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0003197-45.2018.8.16.0184 - Curitiba - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS NESTARIO DA SILVA QUEIROZ - J. 08.05.2020)

Deste modo, foram prestados todos os esclarecimentos necessários, devendo a presente reclamação ser arquivada como sem fundamento ou atendida.

III. DOS REQUERIMENTOS

Diante de todo exposto e na melhor forma de direito, a reclamada requer a extinção e arquivamento da presente reclamação, tendo em vista que, em atenção ao reclamo, prestaram-se as informações cabíveis.

Por fim, reiteram-se os protestos de consideração por essa instituição e pelo consumidor em epígrafe.

Porto Alegre, 26 de maio de 2026.



LUIZ HENRIQUE CABANELLOS SCHUH
OAB/CE 44.440-A

Case: 219257596

SUMMARY

Case Number: 219257596
S360 Case Number:
Product: Latitude 3520
Model: LATITUDE 3520
Serial Number: [CN0KK8GJMJX0034R03T3A00](#)
Service Tag: [DL94TZ3](#)
Severity: Medium
Owner: Rafael Oliveira Souza

Status: Closed
Record Type: External Case
Controlled Support: Unrestricted
Escalated: false
Intervention: false
Profiling Reason:
Profiling Detail:

Customer: INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMEN
Contact Person:
Contact Email: claubercunha@idear.org.br
Contact Phone:
Pref. Language:
Customer Temperature: Hot
Origin: Social
Type: Technical Support

Created: 26-Nov-2025 10:06 AM
Last updated: 14-Dec-2025 5:44 PM
Closed: 03-Dec-2025 6:11 PM
NCC Date:
Timely Engagement Rate:
Time To NCC: No NCC Set
Case Age: 7d 8h 4m



IMAGE NOT AVAILABLE

Subject

Social Case

Description

Technical Question

Resolution Summary

None

CUSTOMER DETAILS

Customer Name: INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMEN**Site Number:****Site Id:****Country:****State:****City:****Country Code:****Postal Code:****Address:****Global Duns:****Contact Preferences**

Name	Phone Number	Email	Role
No Contacts Found			

RECENT CASES

Asset Name: DL94TZ3

Asset Country:

Asset Support:

Contract Type: Expired

TASKS AND EVENTS

Dec 14 2025 5:44 PM SERVICE JOBS Event

Status changed from Completed to Closed

Dec 03 2025 6:11 PM SERVICE SPRINKLR USER Event

Status changed from In Progress to Completed

Dec 03 2025 6:11 PM SERVICE SPRINKLR USER Event

RecordType changed from 0120b000000UeXhAAK to 0120b000000UeXiAAK

Dec 03 2025 6:11 PM SERVICE SPRINKLR USER Event

RecordType changed from New Case to ReadOnly Closed

Dec 03 2025 6:01 PM SERVICE SPRINKLR USER Event

Status changed from Completed to In Progress

Dec 03 2025 6:01 PM SERVICE SPRINKLR USER Event

RecordType changed from ReadOnly Closed to New Case

Dec 03 2025 6:01 PM SERVICE SPRINKLR USER Event

RecordType changed from 0120b000000UeXiAAK to 0120b000000UeXhAAK

Nov 27 2025 10:30 AM Rafael Oliveira Souza Event

Status changed from In Progress to Completed

Nov 27 2025 10:30 AM

Rafael Oliveira Souza

Event

RecordType changed from New Case to **ReadOnly Closed**

Nov 27 2025 10:30 AM

Rafael Oliveira Souza

Event

RecordType changed from 0120b000000UeXhAAK to **0120b000000UeXiAAK**

Nov 26 2025 3:03 PM

Antonio Claudionor Da Silva Filho

Task (Internal)

Created Date: Nov 26 2025 3:03 PM

Completion Date: Nov 26 2025 3:03 PM

Type: Review/ Follow Up

Description:

5519993355566 : Olá, aqui é o Assistente Virtual da Dell Technologies. Quero informar que sua solicitação de suporte é 219257596, em referência à etiqueta de serviço DL94TZ3

Você pode usar este número para futuras conversas. Qualquer dúvida, é só

chamar. É sempre um prazer lhe ajudar!

Roberto Bezerra : [https://prod-channel-](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/3A72A8FCF61FCF3E487072E8CFD89304.jpg)

[assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/3A72A8FCF61FCF3E487072E8CFD89304.jpg](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/3A72A8FCF61FCF3E487072E8CFD89304.jpg)

Roberto Bezerra : [https://prod-channel-](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/88412FDfef632cc409d4f72acc302b25.jpg)

[assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/88412FDfef632cc409d4f72acc302b25.jpg](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/88412FDfef632cc409d4f72acc302b25.jpg)

Roberto Bezerra : Boa tarde

Roberto Bezerra : Boa tarde

Roberto Bezerra : Boa

tarde

Roberto Bezerra : Boa Tarde

Roberto Bezerra : Peço que seja dada continuidade da

solicitação de suporte é 219257596.

Roberto Bezerra : Boa tarde

5519993355566 : Olá,

bem vindo (a) ao suporte pago da Dell. Me chamo Antonio. Como posso ajudar

? Para assegurar um atendimento eficaz e ágil, solicitamos que esteja próximo

ao produto, se for necessário efetuar testes, e disponível para responder às

nossas mensagens durante esta interação. Se ocorrer um atraso na resposta

superior a 5 minutos, poderemos precisar encerrar a sessão. Lembrando que o

caso não é encerrado, mas seu atendimento vai para a fila de espera. *Antonio

Roberto Bezerra :

Antonio, boa tarde

Roberto Bezerra : Boa tarde

Roberto Bezerra : Antônio?

5519993355566 : Boa tarde, tudo bem ? Senhor(a) cliente, validamos que seu equipamento está

fora de garantia/fora do escopo de suporte. Nosso serviço de reparo é realizado

mediante uma cotação. Você teria interesse em comprar esse serviço de reparo?

*Antonio

Roberto Bezerra : Instituto IDEAR, CNPJ 08.362.831/0001-15, comprou da DELL

Computadores do

Brasil Ltda, conforme NF -e 005742378, em 17/10/2023, 30 notebooks Latitude 15

3520, processador speed 2.4ghz memory 16gb, os quais temos ciência que a

garantia expirou em 18/10/2024. Acontece que dos 30 equipamentos, tivemos um

problema com 10 equipamentos, que entendemos ser erro de projeto ou vício de

fabricação. Todos os 10 tiveram problema na tampa da tela devido ao calor

gerado pelo equipamento, fazendo arrebentar o suporte que sustenta o parafuso

que prende a base.

Roberto Bezerra : Antônio, eu tenho quase 34% dos equipamentos adquiridos

pelo mesmo pedido,

gerando uma única remessa, conforme NF-e com o mesmo problema apresentado no

mesmo local.

Roberto Bezerra : [https://prod-channel-](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/6365469200722CFC46AB1609881EB7EC.jpg)

[assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/6365469200722CFC46AB1609881EB7EC.jpg](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/6365469200722CFC46AB1609881EB7EC.jpg)

Roberto Bezerra : [https://prod-channel-](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/AD6C53D7A8DB106F08D9D8337303977C.jpg)

[assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/AD6C53D7A8DB106F08D9D8337303977C.jpg](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/AD6C53D7A8DB106F08D9D8337303977C.jpg)

Roberto Bezerra : [https://prod-channel-](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/6935AD40BD568225A1471BAAE3DE5528.jpg)

[assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/6935AD40BD568225A1471BAAE3DE5528.jpg](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/6935AD40BD568225A1471BAAE3DE5528.jpg)

Roberto Bezerra : [https://prod-channel-](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/8A43E0F0A7DAA98906E093CB146720D9.jpg)

[assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/8A43E0F0A7DAA98906E093CB146720D9.jpg](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/8A43E0F0A7DAA98906E093CB146720D9.jpg)

Roberto Bezerra : <https://prod-channel->

assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/E3DBCFC665C7968B1033FA3AB91EA514.jpg

Roberto Bezerra : <https://prod-channel->

assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/1BAF55712DAD971BFFA15D1ADA0FAF9F.jpg

Roberto Bezerra : <https://prod-channel->

assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/FB5FD62D5C204577450FC06C794A5310.jpg

Roberto Bezerra : <https://prod-channel->

assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/3DCE0DAB2E60065B2905972BCEB33CEE.jpg

Roberto Bezerra : <https://prod-channel->

assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/1AA51FB145998D0A853D1AD5B2A42D2E.jpg

5519993355566 : Entendo, mas não se trata de problema de fabricação. Como se trata de várias máquinas, peço que faça uma lista organizada das máquinas com suas etiquetas

(começadas com ST) e inclua fotos das mesmas para validarmos. *Antonio

Roberto Bezerra :

<https://prod-channel->

assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/4FE36343A216D86F0B6C85C98357D7A6.jpg

5519993355566 : Relata problemas de 10 máquinas com problemas de dobradiças. *Antonio

5519993355566 : Foto do problema de cada uma delas. *Antonio

Roberto Bezerra : As fotos

que enviei acima é igual em todos os Service TAG informados

5519993355566 : Se

responsabiliza por essa informação ? *Antonio

Roberto Bezerra : Totalmente

5519993355566 : Um instante.

5519993355566 : De acordo com os testes e validações que

fizemos, foi identificado que para

solucionarmos o problema atual do equipamento será necessário que sigamos com a

troca da(s) peça(s) tela com dobradiças e partes plásticas. Como o equipamento

está fora de garantia o serviço é mediante cotação. Abaixo segue nossa

proposta: Temos dois tipos de serviços disponíveis para atender às suas

necessidades. O primeiro é o serviço no local, onde um técnico se desloca até

sua residência para efetuar o reparo. Após receber as peças, é efetuado o

contato para agendar o dia e o horário da visita, de acordo com a

disponibilidade das peças. Valor do serviço: 2271.72 A segunda opção é o

serviço via balcão ou Correios. Dependendo da sua cidade ou região, pode haver

um centro de reparos onde você pode deixar o equipamento. Caso contrário, o

produto será enviado para reparo via Correios, para o nosso balcão em

Hortolândia-SP. Você pode checar se há um centro de reparos na sua cidade no

link: <http://del.ly/617827U4pw> Importante: Para essa modalidade, é necessário

possuir a Nota Fiscal da máquina ou gerar a Nota Fiscal de remessa/declaração

de conserto em caso de pessoa jurídica. Valor do serviço: 1765.97 ATENÇÃO: - Em

caso de reparo de hardware, serão realizadas substituições das peças

necessárias sendo que as defeituosas deverão retornar à Dell. - Sempre mantenha

o backup dos arquivos atualizados, pois a Dell não se responsabiliza por dados

personais dos nossos clientes. Para saber mais detalhes sobre o serviço de

reparo há um vídeo disponível no nosso Canal de suporte:

<http://del.ly/617837U4pb> *Antonio

5519993355566 : O valor acima é unitário. *Antonio

Roberto Bezerra : Antônio, isso é um problema gerado pela própria DELL. Não se trata de mal uso

do equipamento.

5519993355566 : Não procede essa informação. Como informei acima, não se

trata de problema de

fabricação. *Antonio

Roberto Bezerra : A temperatura alta pela montagem do dissipador do lado que quebra deixa

claramente a informação que o plástico não suportou o calor.

Roberto Bezerra :

Consequentemente, afetou a integridade do encaixe do parafuso.

5519993355566 : Entendo, mas só podemos seguir mediante pagamento. *Antonio

Roberto Bezerra : Então a DELL não se responsabiliza pelos danos gerados pelos projetos que

aparentemente foi mal desenhados?

Roberto Bezerra : Eu estou falando de 34% dos equipamentos adquiridos. Não é um, nem foram dois,

foram 10 em um universo de 30 máquinas.

5519993355566 : Não há informação sobre esse problema que está apontando. Como as máquinas

estão fora de garantia, o reparo é mediante pagamento. Os métodos de pagamento disponíveis são: 1. Em até 10x sem juros no cartão de crédito. Os cartões

aceitos são: AMERICAN EXPRESS, VISA, ELO, MASTER CARD. 2. No boleto Bancário para ser pago em até 03 dias uteis. Se reconsiderar o reparo, por favor,

sinta-se à vontade para me contatar por meio deste chat. Estou à disposição para ajudar. A Dell agradece sua consideração. Tenha um excelente dia! 😎👍

Atenciosamente, *Antonio

Nov 26 2025 2:57 PM

Julia Miguel De Souza

Email (External)

From: technical_support@help.dell.com

To: robertomenezes@idear.org.br

CC:

Email Date: Nov 26 2025 2:57 PM

Subject: Dell Service Tag: DL94TZ3 [Service Request : 219257596] [thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0::]

Olá Roberto,

Em referência ao atendimento de número 219257596, Após análise do caso, informamos que a Dell não poderá seguir com o reparo gratuito, pois o modelo informado não apresenta nenhum vício crônico conhecido pela Dell.

Dessa forma, só poderemos dar continuidade ao reparo mediante aprovação da cotação enviada anteriormente.

Caso tenha alguma dúvida ou precise de esclarecimentos adicionais, estamos à disposição.

Obrigado(a) por escolher a Dell.

Julia

Analista de Suporte Técnico

Dell| Services | Client Solutions Support, Brazil

Crie Novas Solicitações de Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2sSp40M>

Consulte o Status do seu Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2t3sRIg>

Contato com Suporte On-Line | Manuais e documentos | Drivers Atualizados | Tópicos e Artigos de Suporte | Diagnósticos On-Line - <http://www.dell.com.br/suporte>

----- Original Message -----

[> Show All](#)

Nov 26 2025 2:33 PM

System

Email (External)

From: robertomenezes@idear.org.br

To: technical_support@help.dell.com

CC:

Email Date: Nov 26 2025 2:33 PM

Subject: Re: Dell Service Tag: DL94TZ3 [Service Request : 219257596] [thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0::]

[EXTERNAL EMAIL]

Prezados senhores,

Instituto IDEAR, CNPJ 08.362.831/0001-15, comprou da DELL Computadores do Brasil Ltda, conforme NF -e 005742378, em 17/10/2023, 30 notebooks Latitude 15 3520, processador speed 2.4ghz memory 16gb, os quais temos ciência que a garantia expirou em 18/10/2024. Acontece que dos 30 equipamentos, tivemos um problema com 10 equipamentos, que entendemos ser erro de projeto ou vício de fabricação. Todos os 10 tiveram problema na tampa da tela devido ao calor gerado pelo equipamento, fazendo arrebentar o suporte que sustenta o parafuso que prende a base.

Segue abaixo a relação dos equipamentos que apresentaram o defeito supramencionado:

[image: image.png]

Aguardamos o retorno da DELL Technologies - Brasil quanto a resolução do problema apresentado.

Atenciosamente

Roberto Bezerra
Instituto Idear

Em qua., 26 de nov. de 2025 às 14:20, Dell Tech Support <technical_support@help.dell.com> escreveu:

> Olá Clauber,

>

> Em referência ao atendimento de número 219257596,* Solicito que envie uma

> lista com as Tags das maquinas para validação.*

>

> Obrigado(a) por escolher a Dell.

>

> *Julia*

> Analista de Suporte Técnico

> *Dell| Services* | Client Solutions Support, Brazil

>

> Crie Novas Solicitações de Suporte Técnico Dell -

https://urldefense.com/v3/__https://dell.to/2sSp40M_!!LpKI!heufnwEdggLePpNShirvIDfHxyxKRA00rfPamNg

[dell[.]to]

> Consulte o Status do seu Suporte Técnico Dell -

https://urldefense.com/v3/__https://dell.to/2t3sRlg__!!LpKI!heufnwEdggLePpNShirvIDfHxyxKRA00rfPamNgrk
[dell[.]to]

> Contato com Suporte On-Line | Manuais e documentos | Drivers Atualizados |

> Tópicos e Artigos de Suporte | Diagnósticos On-Line -

>

https://urldefense.com/v3/__http://www.dell.com.br/suporte__!!LpKI!heufnwEdggLePpNShirvIDfHxyxKRA00rfPamNgrk
[dell[.]com[.]br]

>

>

>

>

>

> thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0::

> Show All

Nov 26 2025 2:22 PM

Service SupportAssist

Task (Internal)

Created Date: Nov 26 2025 2:22 PM

Completion Date: Nov 26 2025 2:22 PM

Type: No Contact

Description:

#BeginSolutionLogging

start_time_utc: 2025-11-26 17:12:31 |

session_id: 862f85eb-6751-4fb6-b42a-b161e5c0c887 |

language: pt |

asst_id: DL94TZ3 |

Active open case: 219257596 |

lob_desc: Latitude |

brand_desc: LATITUDE 3520 |

SaBuild: NA |

SAInstallStatus: Not Installed |

DeviceOnlineStatus: NA |

BKC status: SA not Active |

Symptom Description: Fluxo do processo de PON |

Symptom_timestamp_UTC: 2025-11-26 17:12:39 |

Keywords: PON Process Flow |

Paused Flow Exist: No |

Paused Flow Selected: No |

External ID: NOT-AVAILABLE |

Next Best Action Recommendations:

Follow Guided Solution: Pon Process Flow Northam, Apj, Latam & Emea |

Feedback: YES |

Flow Title: T8901 PON Process Flow Northam, LATAM, APJ |

External ID: 36366387 |

NBA-Link clicked: Yes |

NA_clicked-at:UTC: 2025-11-26 17:21:51 |

Known Resolution Recommended: |

Svc Optimization Pop Up: Not defined |

Dispatch-KB-Articles-clicked: |

NBA Version: 2.0 |

Idioma: pt |

Tag de serviço: DL94TZ3 |

Caso aberto ativo: 219257596 |

Linha de Negócio: Latitude |

Marca: LATITUDE 3520 |

SaBuild: NA |

SAInstallStatus: Not Installed |

DeviceOnlineStatus: NA |

Estado BKC: SA not Active |

Descrição do sintoma: Fluxo do processo de PON |

Symptom_timestamp_UTC: 2025-11-26 17:12:39 |

Palavras-chave: PON Process Flow |

Existe um fluxo pausado: No |

Um fluxo pausado está selecionado: No |

ID externa: NOT-AVAILABLE |

Próxima ação:

Siga a Solução Guiada: Pon Process Flow Northam, Apj, Latam & Emea |

Feedback: SIM |

Título do fluxo:T8901 PON Process Flow Northam, LATAM, APJ |

ID externa:36366387 |

Link da NBA clicado:Sim |

NA_Clique em:UTC: 2025-11-26 17:21:51 |

Solução conhecida recomendada: |

Svc Optimization Pop Up: Not defined |

Despacho-KB-Artigos-clicados: |

Versão da NBA: 2.0 |

Notas internas:

Cliente entra em contato com lista de maquinas issues;

Solicitado por email;

Cliente infroma que enviara depois e encerra ligação

NBA_Assistant_Clicked: No |

Opt for CIS: NA |

SASStatusForOnlineSmartID: Not Configured |

OnlineSmartIDStatus: Not Applicable |

Dispatch_Type: - |

TAPP Prerequisites: Unknown |

end_time_utc: 2025-11-26 17:22:24 |

#EndSolutionLogging

Nov 26 2025 2:21 PM

Julia Miguel De Souza

Task (Internal)

Created Date: Nov 26 2025 2:21 PM

Completion Date: Nov 26 2025 2:21 PM

Type: Customer Inbound

Description:

Nov 26 2025 2:20 PM

Julia Miguel De Souza

Email (External)

From: technical_support@help.dell.com

To: robertomenezes@idear.org.br

CC:

Email Date: Nov 26 2025 2:20 PM

Subject: Dell Service Tag: DL94TZ3 [Service Request : 219257596] [thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0::]

Olá Clauber,

Em referência ao atendimento de número 219257596, Solicito que envie uma lista com as Tags das maquinas para validação.

Obrigado(a) por escolher a Dell.

Julia

Analista de Suporte Técnico

Dell| Services | Client Solutions Support, Brazil

Crie Novas Solicitações de Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2sSp40M>

Consulte o Status do seu Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2t3sRIg>

Contato com Suporte On-Line | Manuais e documentos | Drivers Atualizados | Tópicos e Artigos de Suporte | Diagnósticos On-Line - <http://www.dell.com.br/suporte>

thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0::

[> Show All](#)

Nov 26 2025 2:11 PM

VICTOR HUGO MATINS MILLAN

Task (Internal)

Created Date: Nov 26 2025 2:11 PM

Completion Date: Nov 26 2025 2:11 PM

Type: Customer Inbound

Description:

Nov 26 2025 11:57 AM

Rafael Oliveira Souza

Task (Internal)

Created Date: Nov 26 2025 11:57 AM

Completion Date: Nov 26 2025 11:57 AM

Type: Review/ Follow Up

Description:

Roberto Bezerra : Obrigado

Roberto Bezerra : Bom dia, ainda estou em atendimento?

Roberto Bezerra : Nenhum dos itens acima Meu problema não está listado acima

Roberto Bezerra : Bom dia

5519993355566 : Olá, bom dia! Seja bem-vindo(a) ao suporte pago da Dell. Me chamo Rafael, tudo

bem? Caso não haja resposta em até 5 minutos, a conversa será encerrada automaticamente pelo sistema. Validamos que seu equipamento está fora de garantia/fora do escopo de suporte. Nosso serviço de reparo é realizado mediante uma cotação e apenas para máquinas originais (e com carregador). Você

teria interesse em comprar esse serviço de reparo?

Roberto Bezerra : Bom dia Rafael

5519993355566 : Valores de reparo para esse modelo são a partir de R\$ 1033,24 podendo variar para mais dependendo da peça Gostaria de seguir com o processo de sondagem?

~~Rafael

Roberto Bezerra : Eu preciso de orientação quanto ao problema

Roberto Bezerra : Instituto IDEAR, CNPJ 08.362.831/0001-15, comprou da DELL Computadores do Brasil Ltda, conforme NF -e 005742378, em 17/10/2023, 30 notebooks Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb, os quais temos ciência que a garantia expirou em 18/10/2024. Acontece que dos 30 equipamentos, tivemos um problema com 10 equipamentos, que entendemos ser erro de projeto ou vício de fabricação. Todos os 10 tiveram problema na tampa da tela devido ao calor gerado pelo equipamento, fazendo arrebentar o suporte que sustenta o parafuso que prende a base.

5519993355566 : Pode me enviar uma foto desse problema? ~~Rafael

Roberto Bezerra : Eu tenho uma amostra de 33,33% de equipamentos que tiveram o mesmo problema, no

mesmo local, decorrente a fragilidade da peça.

Roberto Bezerra : https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/0D99D9A9DD233AAA976AFCA6A77E1E8B.jpg

Roberto Bezerra : https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/2E8805EE450F8D52B5D31E0076AB59B9.jpg

Roberto Bezerra : https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/BB803BDE78F06A9FA599F0A5FAB2E897.jpg

Roberto Bezerra : https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/39AE3ADB72E86D6F2E3410C058AA4EBB.jpg

Roberto Bezerra : https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/27BDC05508939E858C3B10841A6114EA.jpg

Roberto Bezerra : https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/DED9B5B8C6DA72EC8CCFF63AA6A19B2E.jpg

Roberto Bezerra : https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/87294EC9414A8ADB02344BC2948F0494.jpg

Roberto Bezerra : https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/3EB52946317F3BC304045F7AC58E0BE6.jpg

5519993355566 : Existem mais danos, rachados ou aberturas no dispositivo? Lembrando que a Dell não faz reparos parciais, caso o técnico identifique mais danos no equipamento,

ele só irá realizar os reparos após a cobrança de todas as peças danificadas.

~~Rafael

Roberto Bezerra : Não. Todos estão com a mesma característica

Roberto Bezerra : Esse ponto especificamente

Roberto Bezerra : posso mandar a cópia da NF-e de vocês se for necessário.

5519993355566 : Para seguir com qualquer reparo, preciso do resultado do teste abaixo: ⚠️

Obs.: se disponível, conecte o carregador 🔌 ; 1. Com o equipamento desligado, mantenha a tecla [FN] pressionada 🖱️ e ligue o equipamento. Isto deverá iniciar o teste automaticamente.; ⚠️ Obs.: se não iniciar o teste e o sistema carregar normalmente, desligue o equipamento e tente novamente. 2. Na tela colorida, o sistema irá questionar se você consegue visualizar a imagem 👁️ . Se não identificar falhas, clique em [Yes] ou tecla [Y]. Caso acabe o tempo ou você selecione [No], será apresentado o erro 0333. 3. Após o teste de vídeo acima 👉 a verificação continuará por cerca de 5 a 10 minutos ⏳ ; 4. Caso nenhuma falha seja encontrada, será apresentada a mensagem: "No problem have been found with this system so far...". Você pode clicar em [No] e depois em [Ok]; 5. No canto inferior direito da tela 📄 , temos uma setinha quase transparente, onde pode estar escrito [Avanced], clique nela para irmos aos resultados do teste. 6. Clique na guia [Event Log] e envie uma imagem dos resultados 📷 por favor.

Dúvidas ? Pode me questionar ou conferir nosso vídeo de apoio:

<http://del.ly/617857UmKU> ~~Rafael

Roberto Bezerra : Rafael, o equipamento está operacional. A carcaça é que está abrindo. A

tendência é piorar o dano, como ficou exposto nas fotos.

5519993355566 : Pode ser feito no que

está aberto ~~Rafael

5519993355566 : Preciso do resultado do teste ~~Rafael

Roberto

Bezerra : Entendi

5519993355566 : Fico no aguardo ~~Rafael

Roberto Bezerra : Mandei

buscar um dos computadores em questão para fazer o teste.

5519993355566 : Ok

5519993355566 : Ainda está aí? ~Rafael

Roberto Bezerra : O notebook chegou

Roberto Bezerra : [https://prod-channel-](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/FD6AECCDB46F857F284F5F83CAB3A732.jpg)

[assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/FD6AECCDB46F857F284F5F83CAB3A732.jpg](https://prod-channel-assets.sprinklr.com/105/WHATSAPP_BUSINESS260208/media/FD6AECCDB46F857F284F5F83CAB3A732.jpg)

5519993355566 : Perfeito ~~Rafael

Roberto Bezerra : Eu começar o teste

5519993355566 : ok

Roberto Bezerra : Iniciou o teste

5519993355566 : ok

5519993355566 : Vou para meu almoço agora, peço que envie os resultados aqui quando finalizar,

ok? ~~Rafael

5519993355566 : Assim poderemos seguir com os próximos passos

Nov 26 2025 11:57 AM

Rafael Oliveira Souza

Task (Internal)

Created Date: Nov 26 2025 11:57 AM

Completion Date: Nov 26 2025 11:57 AM

Type: Customer Inbound

Description:

Roberto Bezerra : Bom dia

5519993355566 : Bem-vindo ao Assistente Virtual da Dell Technologies.

5519993355566 : Você pode ler mais sobre a Declaração de Privacidade da Dell em relação as informações dos clientes aqui: <https://www.dell.com/pt-br/lp/legal/policies-privacy>

5519993355566 : Digite o número de série do sistema (tag de serviço ou código expresso) para que possamos verificar a configuração do seu sistema.

Roberto Bezerra : DL94TZ3

5519993355566 : Card | Por favor, deixe-nos saber como podemos ajudá-lo, selecionando entre as seguintes opções: | Usuário doméstico, Comercial

Roberto Bezerra : Comercial

5519993355566 : ListPicker | Selecione seu problema entre as seguintes opções: | Se o seu problema não estiver listado, você poderia explicar brevemente o seu problema abaixo? | Toque para ver | | Comprar reparo, Diagnosticar falha, Monitor/Periférico

Roberto Bezerra : O Instituto IDEAR, CNPJ 08.362.831/0001-15, comprou da DELL Computadores do Brasil Ltda, conforme NF -e 005742378, em 17/10/2023, 30 notebooks Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb, os quais temos ciência que a garantia expirou em 18/10/2024. Acontece que dos 30 equipamentos, tivemos um problema com 10 equipamentos, que entendemos ser erro de projeto ou vício de fabricação. Todos os 10 tiveram problema na tampa da tela devido ao calor gerado pelo equipamento, fazendo arrebentar o suporte que sustenta o parafuso que prende a base.

5519993355566 : Pedimos desculpas pelo inconveniente. Por favor, responda com a opção correta.

Roberto Bezerra : Diagnosticar falha

5519993355566 : Entendemos que você está enfrentando problemas relacionados ao LCD/Display. Com base nas informações fornecidas, aqui está o que poderíamos encontrar. Se o seu problema estiver listado abaixo, responda com a opção apropriada.

5519993355566 : ListPicker | Opções de LCD /Display | Selecione entre as seguintes opções. | Toque para ver | | Nenhum vídeo no laptop, Sem vídeo no monitor, Tremulação/linhas tela, Tela LCD danificada, Nenhum dos itens acima

Roberto Bezerra : Nenhum dos itens acima Meu problema não está listado acima

5519993355566 : Ok. Vamos conectar você com um especialista fora da garantia agora para ajudá-lo. Agradecemos sua paciência enquanto conectamos você.

Nov 26 2025 11:57 AM

SERVICE SPRINKLR USER

Event

Owner changed from SERVICE SPRINKLR USER to Rafael Oliveira Souza

Nov 26 2025 10:07 AM

Services Ext Datafeed

Event

ContractType__c set to Expired

Nov 26 2025 10:06 AM

Service Case

Event

External_ID__c set to 1242721362

Nov 26 2025 10:06 AM

SERVICE SPRINKLR USER

Event

created

Nov 26 2025 10:06 AM

SERVICE SPRINKLR USER

Event

CARE_Order__c set to 240140032

Nov 26 2025 10:06 AM

SERVICE SPRINKLR USER

Event

CARE_Order__c set to 8016P00000021dIQAA