

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 001

Data: 05/09/2025

Cliente: Escola Técnica Digital

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Computador não reconhece HD após formatação

Técnico Responsável: Arthur Gimax

Diagnóstico

O sistema não reconheceu o HD devido a uma partição mal configurada.

Solução Aplicada

1. Entendendo o objetivo

O computador não estava conseguindo iniciar o sistema operacional. Isso geralmente acontece quando o disco rígido (HD), que armazena o Windows, não está configurado corretamente para ser usado como fonte principal de inicialização. O objetivo é corrigir essa configuração, limpar o HD e instalar o Windows do zero.

2. Acessando a BIOS ou UEFI

A BIOS (ou UEFI, em computadores mais modernos) é uma tela de configuração que aparece logo após ligar o computador. Para acessá-la:

- Desligue o computador completamente.
- Ligue novamente e, assim que a tela acender, pressione repetidamente uma das seguintes teclas: **DEL**, **F2**, **ESC** ou **F10**. A tecla correta depende do modelo do computador.
- Se feito corretamente, você verá uma tela com fundo azul ou preto e várias opções. Essa é a BIOS ou UEFI.

3. Verificando se o HD está conectado

Dentro da BIOS, procure uma seção chamada **"Information"**, **"Storage"** ou **"Main"**. Nessa parte, você verá uma lista dos dispositivos conectados. Verifique se o HD aparece nessa lista. Se estiver listado, significa que está fisicamente conectado e funcionando.

4. Restaurando as configurações padrão

Ainda na BIOS, procure uma opção chamada **"Load Setup Defaults"**, **"Restore Defaults"** ou algo semelhante. Essa função restaura as configurações originais do fabricante, o que pode corrigir erros anteriores.

5. Ajustando o modo de inicialização (boot)

Na BIOS, localize a aba chamada **"Boot"** ou **"Boot Configuration"**. Nela, você verá uma lista com a ordem de inicialização dos dispositivos. O computador precisa iniciar pelo pendrive que contém o instalador do Windows. Coloque o pendrive como primeira opção na lista.

Além disso, verifique o modo de boot:

- Se o computador for moderno, selecione **UEFI**.
- Se for mais antigo, selecione **Legacy**.

Salve as alterações pressionando a tecla **F10** e confirme com Enter.

6. Preparando o pendrive com o Windows

Se você ainda não tem um pendrive com o instalador do Windows:

- Em outro computador, baixe a ferramenta oficial da Microsoft chamada **Media Creation Tool**.
- Insira um pendrive com pelo menos 8 GB de espaço.
- Siga as instruções da ferramenta para instalar o Windows 10 ou 11 no pendrive.

7. Iniciando o computador pelo pendrive

Com o pendrive conectado ao computador que será formatado:

- Ligue o computador.
- Ele deve iniciar automaticamente pelo pendrive, mostrando a tela de instalação do Windows.
- Se isso não acontecer, volte à BIOS e confirme que o pendrive está como primeira opção na ordem de boot.

8. Limpando o HD com Diskpart

Na tela de instalação do Windows:

- Pressione **Shift + F10** para abrir uma janela preta chamada **Prompt de Comando**.
- Digite os seguintes comandos, um por um, pressionando Enter após cada linha:

```
diskpart
list disk
select disk 0 (ou o número correspondente ao seu HD)
clean
convert gpt (se estiver usando UEFI) ou convert mbr (se estiver usando Legacy)
create partition primary
format fs=ntfs quick
exit
```

Esses comandos apagam tudo do HD e preparam ele para receber o novo sistema.

9. Instalando o Windows

Feche o Prompt de Comando e volte à tela de instalação.

- Clique em **Instalar Agora**.
- Escolha a opção **Instalação Personalizada**.

- Selecione a partição que você acabou de criar.
- Clique em **Avançar** e aguarde a instalação.

O computador será reiniciado algumas vezes durante esse processo.

10. Verificando se tudo está funcionando

Depois que o Windows estiver instalado:

- Clique com o botão direito no menu Iniciar e acesse o **Gerenciador de Dispositivos**. Verifique se todos os componentes estão funcionando corretamente.
- Acesse o **Gerenciamento de Disco** para confirmar que o HD está formatado e ativo.
- Vá em **Configurações > Atualização e Segurança > Ativação** para verificar se o Windows está ativado.

11. Finalizando

Instale os drivers principais (placa de vídeo, rede, som) pelo **Windows Update** ou diretamente do site do fabricante. Aplique todas as atualizações disponíveis.

Após isso, o computador estará pronto para uso, com o sistema operacional funcionando corretamente e o HD reconhecido sem falhas.

Resultado Final

O sistema operacional foi instalado com sucesso, o HD passou a ser reconhecido normalmente, todos os drivers principais foram aplicados, as atualizações concluídas e os testes de inicialização e funcionamento confirmaram a estabilidade do equipamento.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h e 30min

Situação Final

Resolvido

COMO CORRIGIR PROBLEMAS DE INICIALIZAÇÃO DO HD E REINSTALAR O WINDOWS DO ZERO

1. COMPREENDENDO O OBJETIVO



O computador não está iniciando a partição do sistema. O objetivo é corrigir essa configuração, limpar o HD e instalar o Windows do zero.

3. VERIFICANDO CONEXÃO DO HD

No BIOS, encontre a aba "Storage" ou "Information" e cheque se o HD aparece listado.



Ainda na BIOS, selecione **Load Setup Defaults**.

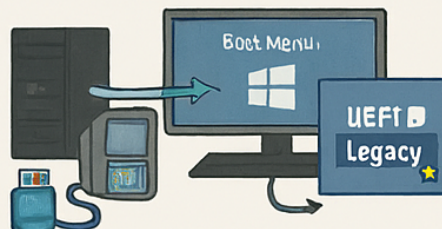
4. PREPARANDO CONFIGURAÇÕES PADRÃO

Atada no BIOS, selecione **Load Setup Defaults**.



Load Setup Defaults

5. AJUSTANDO MODO DE BOOT



No Boot Menu, clique no pendrive com Windows como primeira opção e verifique o **Modo de Boot**.

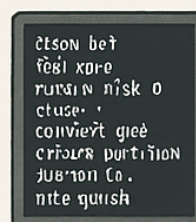
6. PREPARANDO O PENDRIVE

Na outro computador, baixe o **Media Creation Tool** de Windows e crie o pendrive.



9. INICIANDO PELO PENDRIVE

Conecte o pendrive no computador, ele deve iniciar a partir do pendrive.



10. VERIFICANDO O FUNCIONAMENTO

Depois que o Windows for instalado, cheque se tudo está funcionando corretamente.



11. VERIFICANDO O FUNCIONAMENTO

Instale os drivers principais e atualizações. Depois disso, o computador estará pronto para uso!

