

# Relatório de Suporte Técnico

**Nº do Chamado:** 011

**Data:** 07/09/2025

**Cliente:** Loja de Eletrônicos TecMais

**Tipo de Cliente:** Externo

**Problema Relatado:** BIOS não reconhece SSD NVMe

**Técnico Responsável:** Arthur Gimax

## Diagnóstico

O BIOS não estava reconhecendo o SSD NVMe, possivelmente por falta de suporte na versão do BIOS ou problemas de conexão.

## Solução Aplicada

### 1. Identificação do Problema

Durante a análise do equipamento, foi verificado que o **SSD NVMe** estava corretamente instalado no slot **PCIe** da placa-mãe, mas **não aparecia na BIOS** do sistema. A ausência do SSD na BIOS impedia o reconhecimento do dispositivo pelo sistema operacional.

Isso sugeria que, embora o hardware estivesse fisicamente instalado corretamente, a **BIOS da placa-mãe não possuía suporte nativo** ao SSD NVMe. O motivo disso poderia ser que a versão da BIOS era **anterior à atualização que inclui suporte para SSDs NVMe**.

### 2. Verificação da Versão da BIOS

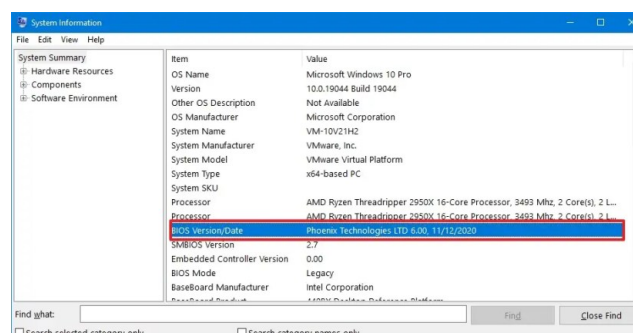
#### O que é a BIOS?

A **BIOS** (Basic Input/Output System) é um sistema básico que permite que o computador inicie e reconheça os componentes de hardware, como a memória, a placa de vídeo e, no caso, os dispositivos de armazenamento, como o SSD.

Cada placa-mãe tem sua própria versão de BIOS, e os fabricantes frequentemente disponibilizam **atualizações** para corrigir falhas, adicionar suporte a novos dispositivos e melhorar a performance do sistema.

#### Ação Realizada:

- Acessamos a BIOS ao iniciar o computador (pressionando as teclas **DEL**, **F2** ou **ESC**, dependendo do modelo da placa-mãe).



- Verificamos a versão da BIOS instalada no sistema. A versão encontrada estava **desatualizada** e não incluía o suporte para SSDs NVMe.

### 3. Atualização da BIOS

#### Riscos de Atualização

A atualização da BIOS é um procedimento delicado e deve ser feito com cuidado, pois uma atualização inadequada pode resultar em problemas no sistema, até mesmo na incapacidade do computador de iniciar. Portanto, essa etapa deve ser realizada com atenção.

#### Etapas para Atualizar a BIOS:

1. **Identificação do modelo da placa-mãe:** para garantir que a atualização fosse compatível, foi necessário identificar o modelo exato da placa-mãe. Isso pode ser feito visualmente (verificando o modelo impresso na própria placa-mãe) ou usando programas como CPU-Z.
2. **Acesso ao site do fabricante:** acessamos o site oficial do fabricante da placa-mãe e localizamos a página de **suporte técnico** para o modelo da placa.

3. **Download da versão mais recente da BIOS:** baixamos o arquivo de **atualização da BIOS** para a versão mais recente disponível, que incluía suporte ao SSD NVMe.

4. **Preparação do dispositivo para atualização:** o arquivo de BIOS foi copiado para um **pendrive formatado em FAT32**, pois a atualização da BIOS precisa ser realizada a partir de um dispositivo de armazenamento externo.

#### 5. Atualização da BIOS:

- Reiniciamos o computador e acessamos novamente a BIOS.
- Usamos a ferramenta de atualização da BIOS, geralmente chamada de **EZ Flash**, **M-Flash** ou **Q-Flash**.
- Selecionamos o arquivo de atualização da BIOS armazenado no pendrive e iniciamos o processo de atualização.

6. **Conclusão da atualização:** após a conclusão, a BIOS reiniciou automaticamente, aplicando a versão mais recente.

#### 4. Reinstalação Física do SSD NVMe

Após a atualização da BIOS, foi necessário realizar a **reinstalação física do SSD NVMe** para garantir que ele estivesse corretamente encaixado no slot PCIe.



#### Ação Realizada:

1. **Desligamento do computador:** desligamos o computador e removemos o cabo de energia para garantir a segurança durante o processo.
2. **Remoção do SSD NVMe:** o SSD foi cuidadosamente removido do slot PCIe.
3. **Verificação de conexões:** verificamos se o slot PCIe estava limpo e livre de poeira ou outros detritos que poderiam afetar o contato.
4. **Reinstalação do SSD:** o SSD foi reinstalado corretamente no slot PCIe, aplicando pressão suficiente para garantir que estivesse firmemente conectado.
5. **Fixação do SSD:** caso o modelo do SSD possuísse parafuso de fixação, ele foi devidamente apertado para garantir que o dispositivo não se movesse durante o funcionamento.
6. **Ligação do computador:** o computador foi ligado novamente para verificar se o SSD seria reconhecido.

#### 5. Verificação do Reconhecimento do SSD na BIOS

Após a atualização da BIOS e a reinstalação do SSD, o próximo passo foi **verificar novamente a BIOS** para confirmar se o dispositivo estava sendo reconhecido.

#### Ação Realizada:

- Acessei novamente a BIOS e verifiquei que o **SSD NVMe foi finalmente reconhecido** como um dispositivo de armazenamento válido.
- O SSD apareceu corretamente na lista de dispositivos de inicialização, permitindo a instalação do sistema operacional ou a inicialização do computador diretamente a partir do SSD, caso já tivesse um sistema operacional instalado.

## Resultado Final

O BIOS foi atualizado para a versão mais recente, garantindo suporte a dispositivos NVMe. Após instalar o SSD, o sistema passou a reconhecê-lo corretamente, permitindo a instalação e inicialização do sistema operacional, com pleno funcionamento do equipamento.

## Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

## Tempo de Resolução

1h e 30min

## Situação Final

Resolvido