

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 019

Data: 08/10/2025

Cliente: Ana Luiza Rocha

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 7 não reconhece pen drives por erro de driver

Técnico Responsável: Thalisson Oliveira

Diagnóstico

Ana Luiza não conseguia conectar pen drives, pois o Windows 7 não estava reconhecendo dispositivos USB.

Solução Aplicada

1. Diagnóstico e investigação

O computador de **Ana Luiza** apresentava um problema em que **nenhum pen drive era reconhecido** ao ser conectado às portas USB. O sistema **não exibia nenhuma mensagem**, e os dispositivos **não apareciam no “Meu Computador”**, impedindo o acesso a arquivos externos.

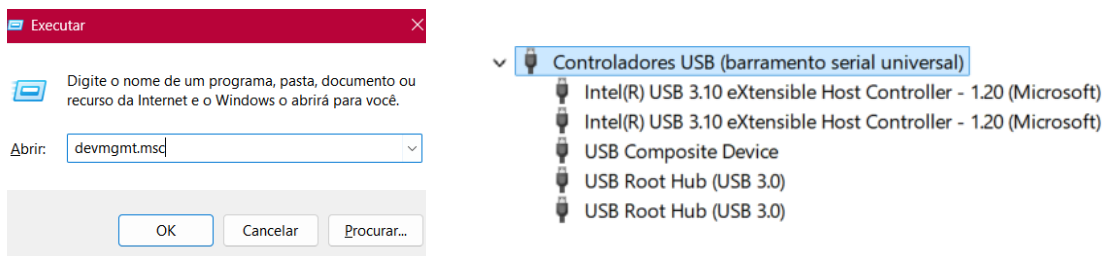
Esse tipo de falha é comum em versões antigas do Windows e pode ser causada por **drivers corrompidos, incompatíveis ou desatualizados** do controlador USB.

1.2 Verificação no Gerenciador de Dispositivos

1. Pressionamos **Windows + R** para abrir a janela **Executar**.
2. Digitamos o comando:

`devmgmt.msc`

3. e pressionamos **Enter**.
4. O **Gerenciador de Dispositivos** foi aberto, exibindo todos os componentes de hardware do computador.
5. Expandimos a categoria **Controladores USB (barramento serial universal)**.

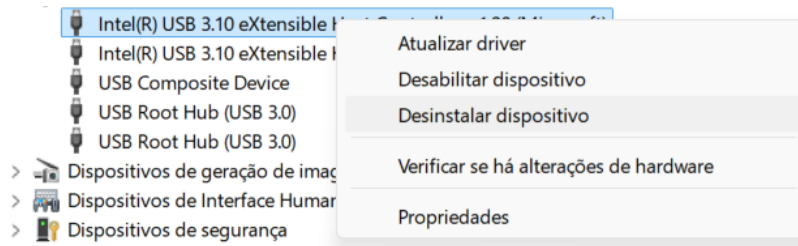


Durante a análise, observamos que **um dos controladores USB apresentava um ícone amarelo de aviso**, indicando **falha de driver**.

2. Resolução do Problema

2.1 Desinstalação do Driver Problemático

1. No **Gerenciador de Dispositivos**, clicamos com o **botão direito** sobre o controlador com erro.
2. Selecionamos a opção **Desinstalar dispositivo**.
3. Foi marcada a caixa **“Excluir o driver deste dispositivo”**, quando disponível, para garantir a remoção completa.
4. Após a desinstalação, **reiniciamos o computador** para que o sistema pudesse reinstalar automaticamente o driver padrão do Windows.



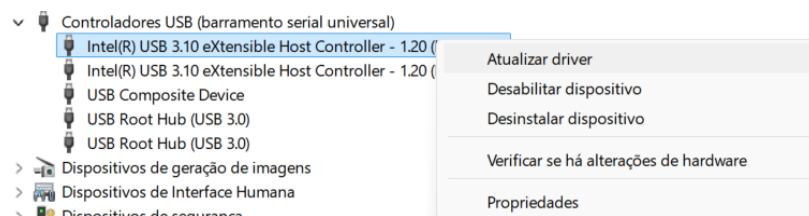
Essa etapa elimina arquivos corrompidos ou versões antigas que podem estar causando conflito com as portas USB.

2.2 Atualização Manual do Driver do Controlador USB

Depois do reinício, o Windows tentou reinstalar o driver automaticamente.

Para garantir o uso da versão mais recente, realizamos uma atualização manual:

1. Voltamos ao **Gerenciador de Dispositivos**.
2. Clicamos novamente com o botão direito sobre o **Controlador USB**.
3. Selecionamos **Atualizar driver**.



4. Escolhemos a opção **“Pesquisar automaticamente software de driver atualizado”**.
5. O Windows buscou e instalou a versão mais recente disponível para o hardware.



Em casos onde o Windows não encontra atualizações, é recomendado baixar o driver diretamente do **site oficial do fabricante da placa-mãe** ou do **fabricante do computador** (HP, Dell, Lenovo, etc.).

2.3 Teste com Dispositivos USB

Após a atualização, realizamos testes com diferentes dispositivos USB:

- **Pen drives** de diferentes marcas e capacidades;
- **Mouse e teclado USB**;
- **HD externo**.

Todos os dispositivos foram **reconhecidos imediatamente**, sem erros de instalação ou mensagens de falha. O pen drive de Ana Luiza foi detectado corretamente, e o acesso aos arquivos foi restabelecido com sucesso.

3. Recomendações Preventivas

- **Evitar remover pen drives sem ejetar com segurança** (para não corromper controladores USB).
- **Manter o Windows atualizado**, incluindo pacotes de compatibilidade USB.
- **Atualizar drivers da placa-mãe** periodicamente pelo site do fabricante.
- **Evitar conectar dispositivos de procedência duvidosa**, que podem conter firmware corrompido.

Resultado Final

Após a desinstalação do driver defeituoso e a instalação da versão atualizada, o **Windows 7 passou a reconhecer normalmente todos os dispositivos USB** conectados.

O sistema de Ana Luiza voltou a funcionar de forma estável, sem falhas de conexão ou mensagens de erro.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

35min

Situação Final

Resolvido