

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 032

Data: 11/10/2025

Cliente: Gabriel Costa

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 11 não reconhece dispositivos USB

Técnico Responsável: Ágatha Camilly

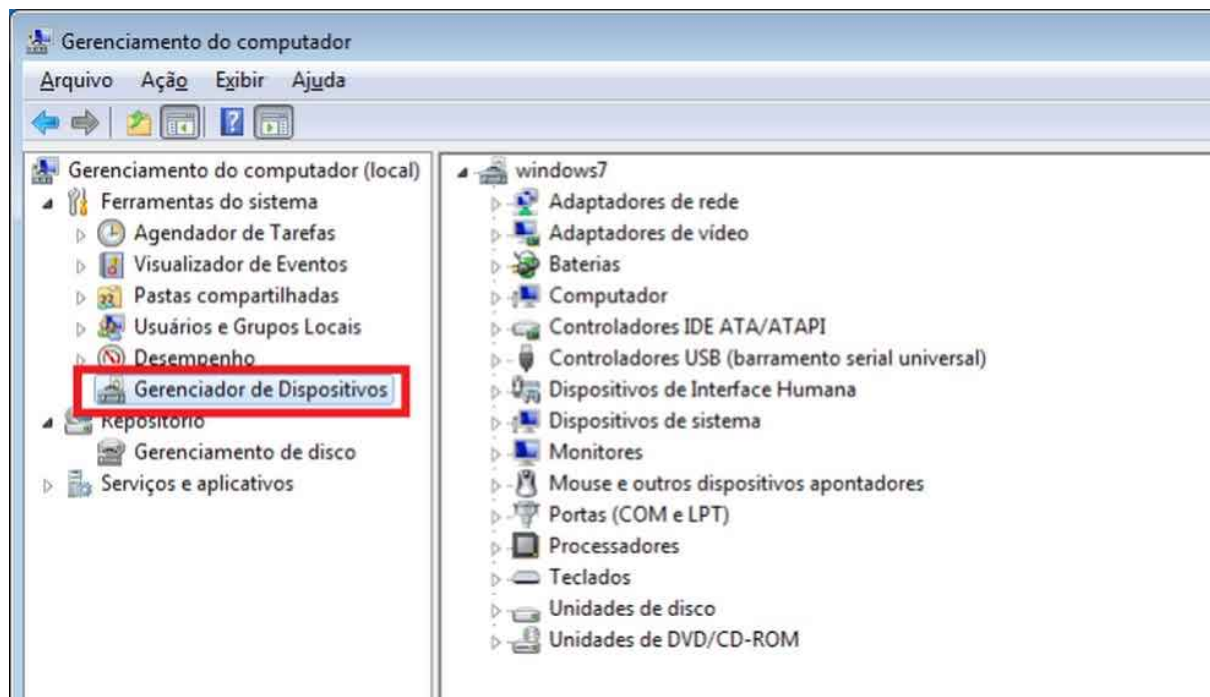
Diagnóstico

O cliente relatou que o notebook com Windows 11 não reconhecia nenhum dispositivo USB, independentemente da porta utilizada. Foram testados pendrives, teclado e mouse, mas o sistema não emitia sinal sonoro, não montava os dispositivos e nem os listava no Explorador de Arquivos.

Durante a análise inicial, ao acessar o Gerenciador de Dispositivos, foi identificado que as controladoras USB estavam com falhas ou desativadas, e que o sistema não estava iniciando corretamente os serviços de detecção automática de hardware via USB.

Solução Aplicada

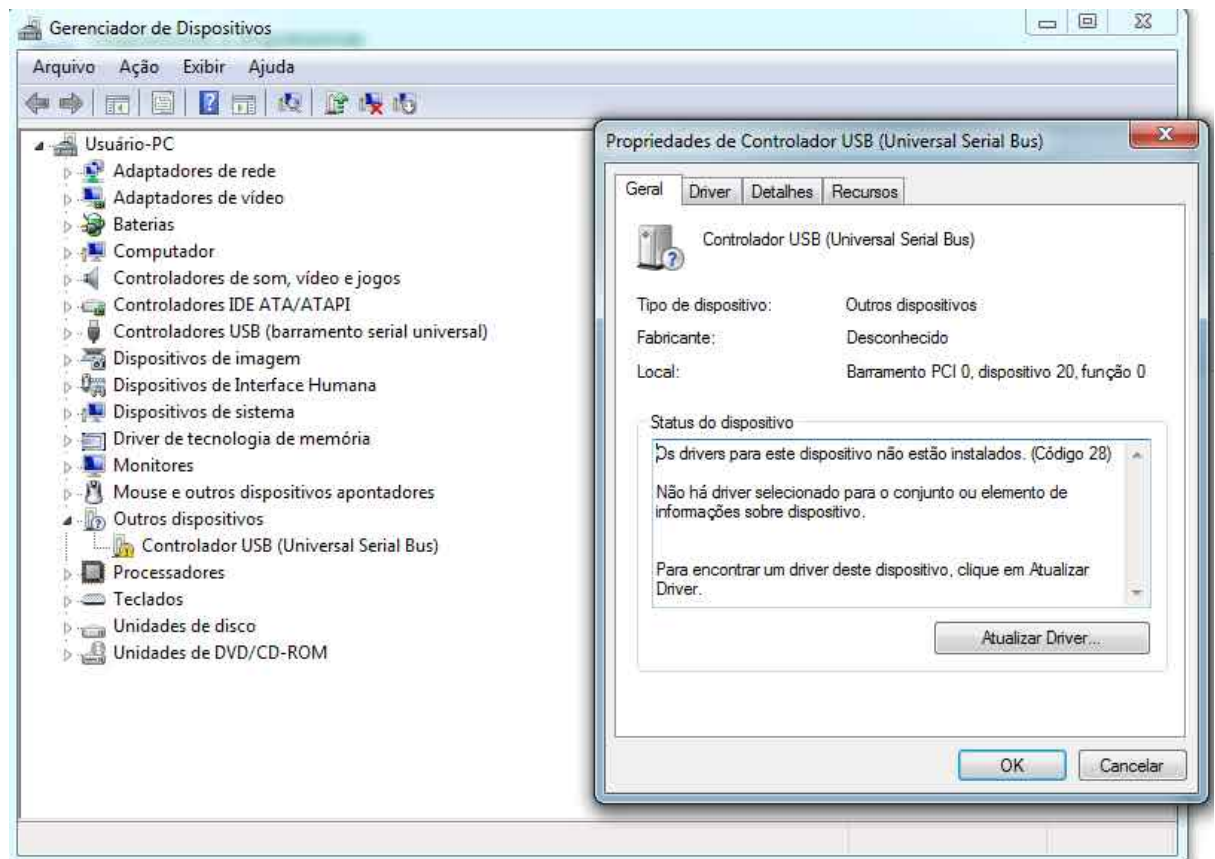
Passo 1: Análise no Gerenciador de Dispositivos



1. Acessamos o Gerenciador de Dispositivos (**devmgmt.msc**).

Relatório de Suporte Técnico

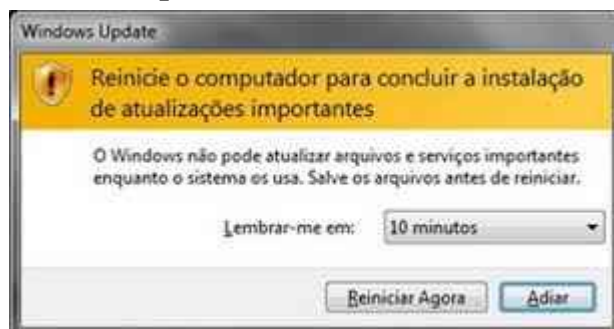
2. Expandimos a seção Controladores USB (Universal Serial Bus).



3. Identificamos que algumas entradas estavam com ícones de erro (código 10 ou 43), indicando falha na inicialização ou mau funcionamento do driver.

Passo 2: Reinstalação das controladoras USB

1. Desinstalamos todas as controladoras USB genéricas e hubs raiz USB.
2. Reiniciamos o sistema para que o Windows reinstalasse automaticamente os drivers padrões.



Relatório de Suporte Técnico

3. Verificamos no Gerenciador de Dispositivos que os drivers foram reaplicados corretamente e que os erros haviam desaparecido.

Passo 3: Limpeza de entradas obsoletas no Registro

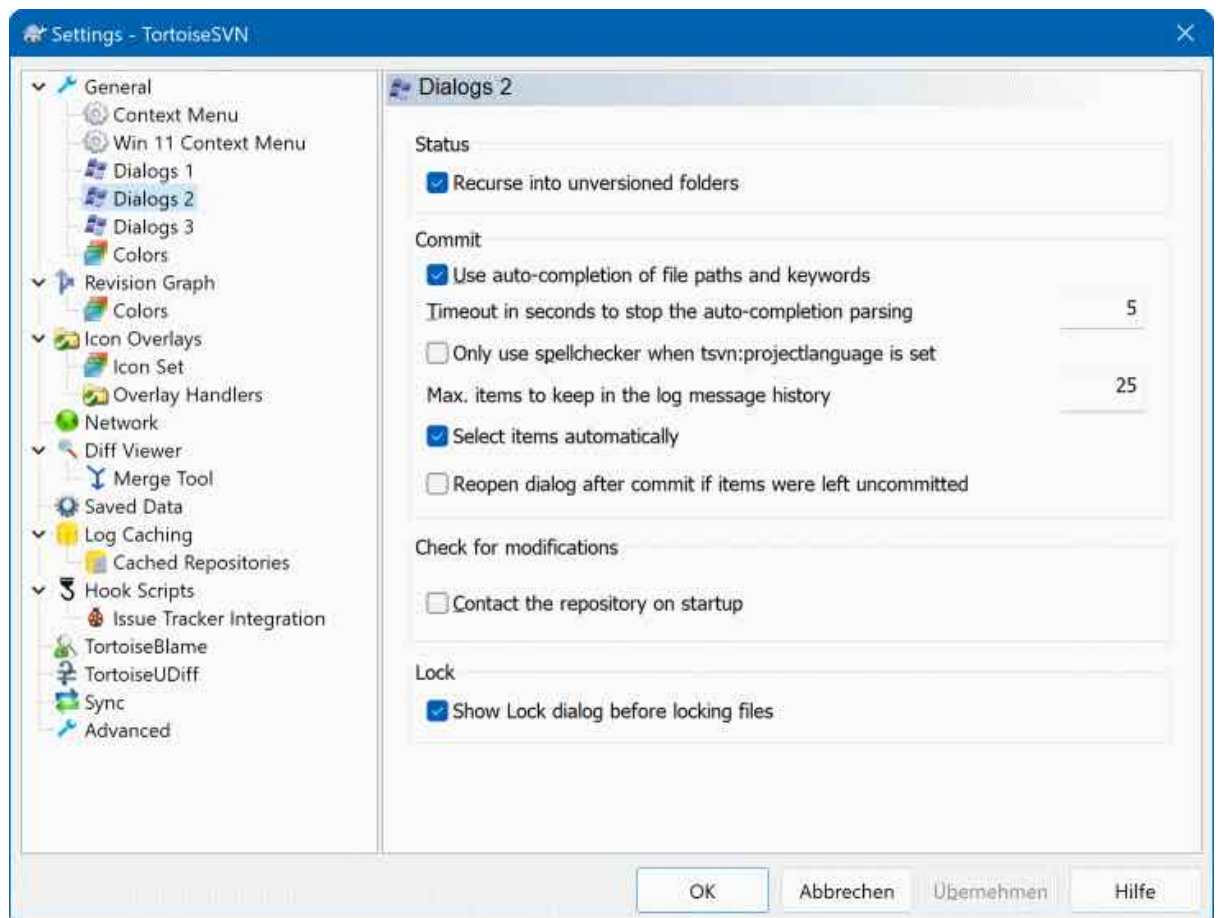
1. Acessamos o Editor do Registro (**regedit**).

Navegamos até a chave:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Enum\USB

- 2.
3. Identificamos e removemos entradas de dispositivos obsoletos e corrompidos que não estavam mais em uso, liberando possíveis conflitos no sistema.

Observação: Foi realizado backup do registro antes de qualquer modificação.



Relatório de Suporte Técnico

Passo 4: Ativação da detecção automática de hardware

1. Verificamos se o serviço de Plug and Play (**PlugPlay**) estava ativo:

- Acessamos **services.msc** e confirmamos que o serviço estava em modo Automático e em execução.

Também executamos os comandos:

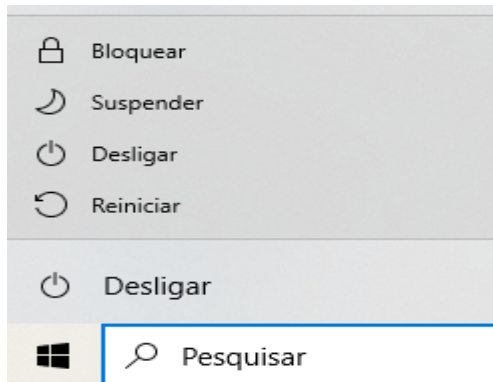
```
sfc /scannow  
DISM /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth
```

2.

- Para garantir que não havia corrupção em arquivos essenciais do sistema.

Passo 5: Testes de funcionamento

1. Reiniciamos o sistema.



2. Conectamos diferentes dispositivos USB (pendrive, mouse, teclado).

3. Todos foram reconhecidos instantaneamente e passaram a funcionar normalmente.

4. Também testamos todas as portas USB do notebook para garantir que não havia falha física.

Resumo das Ações Realizadas

Relatório de Suporte Técnico

- **Análise e remoção de controladoras USB com falha no Gerenciador de Dispositivos.**
- **Reinstalação automática dos drivers de controladora USB.**
- **Limpeza de entradas obsoletas no registro do sistema relacionadas a dispositivos USB antigos.**
- **Ativação e verificação de serviços essenciais de detecção de hardware.**
- **Execução de verificações de integridade do sistema.**
- **Testes práticos de conexão e funcionamento de múltiplos dispositivos USB.**

Resultado Final

Após a reinstalação dos drivers, limpeza do registro e reativação da detecção automática, o Windows 11 passou a reconhecer normalmente todos os dispositivos USB conectados ao notebook de Gabriel Costa. O sistema apresentou estabilidade e funcionamento completo em todas as portas testadas. O cliente foi orientado a evitar o uso de softwares que possam interferir no gerenciamento de drivers e a manter o Windows sempre atualizado.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

40min

Situação Final

Resolvido