

# Guia de Recuperação, Backup e Solução de Problemas



## Introdução

### Sobre a recuperação

#### O que é recuperação?

Recuperação é o processo de restauração do computador para a condição original de fábrica. Há duas formas de recuperar o computador:

- A partir da Mídia de Recuperação
- A partir da área de recuperação



#### Quando preciso realizar a recuperação?

- Se seu computador estiver instável
- Se seu computador tiver sido infectado por vírus
- Se seu computador estiver apresentando problemas que não podem ser resolvidos pela solução de problemas
- Se você tiver formatado a unidade C: por engano

#### Que software devo usar para realizar a manutenção e recuperação do meu computador?

Use os softwares a seguir.

##### VAIO Care

- Como criar a Mídia de Recuperação
- Como verificar o hardware do computador

##### VAIO Care - Resgate

- Como resgatar (fazer backup de) dados
- Como recuperar o computador
- Como apagar todos os dados da unidade de disco rígido integrada ou SSD



Para obter mais informações, consulte o arquivo de ajuda incluído no **VAIO Care** e no **VAIO Care - Resgate**.

#### O que é uma área de recuperação?

A área de recuperação da unidade de disco rígido integrada ou SSD contém dados para a recuperação de aplicativos e sistemas. Normalmente, você não pode modificar ou excluir dados dessa área; no entanto, há um software comercialmente disponível que foi desenvolvido com essa finalidade.

#### Por que preciso criar a Mídia de Recuperação?

A Mídia de Recuperação é usada para restaurar o computador para a condição original de fábrica. Se o Windows não iniciar e você tiver excluído a área de recuperação, você precisará da Mídia de Recuperação para realizar a recuperação. Crie a Mídia de Recuperação imediatamente após o computador estar pronto para uso.

### Sobre o backup

#### O que é um processo de backup?

O processo de backup cria uma cópia de backup dos dados armazenados na unidade de disco rígido integrada ou SSD e a salva em outro local.



#### Por que preciso fazer backup dos meus dados?

Em função de eventos inesperados ou vírus de computador, você pode perder vários dados armazenados na unidade de disco rígido integrada ou SSD. Para restaurar os dados perdidos, o backup será necessário. É recomendável que você faça backup de dados regularmente.

## Como criar a Mídia de Recuperação




**Não é possível usar discos DVD-RAM, CD-R e CD-RW como Mídia de Recuperação.**



Você pode usar discos óticos e unidades flash USB como Mídia de Recuperação. No entanto, é recomendável que você use discos óticos, como DVD-R, uma vez que dados podem ser excluídos acidentalmente da unidade flash USB.

O número de discos necessários, os tipos de mídia que você pode usar e a capacidade da unidade flash USB necessária serão exibidos durante o processo de criação da Mídia de Recuperação.

- 1** Conecte seu computador à Internet, faça download e instale as atualizações mais recentes usando o **VAIO Update**.
- 2** Se você criar a Mídia de Recuperação (discos óticos) no modelo sem a unidade de disco ótico integrada, conecte uma unidade de disco ótico externa (não fornecida) ou a base de encaixe com uma unidade de disco ótico interna (fornecida em modelos selecionados) ao computador e a uma fonte de energia CA.
- 3** Clique em **Iniciar** , **Todos os Programas** e em **VAIO Care**. Se a janela **Controle de Conta de Usuário** for exibida, clique em **Sim**.



Se, no momento, você tiver feito logon no computador como usuário padrão, poderá ser solicitado que você insira um nome e uma senha de administrador.

- 4** Clique em **Ferramentas avançadas, Restauração e recuperação** e **Criar Mídia de Recuperação**.
- 5** Leia as instruções na tela com atenção e clique em **Avançar**.
- 6** Siga as instruções na tela.



Pode demorar para que o status atual do procedimento seja exibido. Não ejete ou desconecte a mídia ao criar a Mídia de Recuperação, pois isso poderá causar uma falha no processo. Mantenha a Mídia de Recuperação em um local seguro.



Talvez não seja possível criar a Mídia de Recuperação com uma unidade flash USB, dependendo da unidade usada. Consulte o arquivo de ajuda incluído no **VAIO Care** para obter mais informações.



## Como recuperar seu computador

Para restaurar seu computador para a condição original de fábrica, siga um dos métodos de recuperação a seguir.



A recuperação do computador excluirá todos os dados na unidade de disco rígido integrada ou SSD.

### Para recuperar a partir da área de recuperação

- 1** Pressione o botão **ASSIST** (assistência) enquanto o computador estiver desligado para iniciar o **VAIO Care - Resgate**.  
 Se a janela de seleção do idioma aparecer, selecione o idioma desejado e clique em **OK**.
- 2** Clique em **Iniciar assistente de recuperação**.  
 Para realizar a recuperação personalizada, selecione **Ferramentas** e clique em **Iniciar assistente de recuperação avançado**.
- 3** Siga as instruções na tela.



Caso você deseje usar os recursos de criptografia de unidade de disco rígido integrada, desative o Rapid Wake executando a recuperação padrão para evitar deixar os dados não criptografados no computador. (somente as séries Z e T)

### Para recuperar a partir da Mídia de Recuperação

- 1** Se você recuperar o computador usando a Mídia de Recuperação (discos óticos) no modelo sem uma unidade de disco ótico integrada, conecte uma unidade de disco ótico externa (não fornecida) ou a base de encaixe com uma unidade de disco ótico interna (fornecida em modelos selecionados) ao computador e a uma fonte de energia CA.



Se o computador estiver equipado com uma porta USB compatível com o padrão USB 2.0, conecte um dispositivo USB à porta.

- 2** Insira o disco na unidade de disco ótico ou conecte a unidade flash USB na porta USB do computador enquanto o computador estiver no modo normal.



Se o computador estiver equipado com uma porta USB compatível com o padrão USB 2.0, conecte um dispositivo USB à porta.

- 3** Desligue o computador e ligue-o novamente.
- 4** Se você estiver usando a unidade de disco ótico externa ou a unidade flash USB, pressione a tecla **F11** várias vezes antes que a tela com o logotipo VAIO desapareça. A tela **Gerenciador de Inicialização do Windows** será exibida.



- 5** Pressione as teclas **↑** ou **↓** para selecionar **Iniciar o VAIO Care Rescue** e pressione a tecla **Enter**.



Se a janela de seleção do idioma aparecer, selecione o idioma desejado e clique em **OK**.

- 6** Selecione **Iniciar assistente de recuperação**.



Para realizar a recuperação personalizada, selecione **Ferramentas** e clique em **Iniciar assistente de recuperação avançado**.

- 7** Siga as instruções na tela.



Caso você deseje usar os recursos de criptografia de unidade de disco rígido integrada, desative o Rapid Wake executando a recuperação padrão para evitar deixar os dados não criptografados no computador. (somente as séries Z e T)

# Como fazer backup e restaurar dados

## Para fazer backup e restaurar seus dados quando for possível iniciar o Windows

Se for possível iniciar o Windows, faça o backup e a restauração com o recurso do Windows. Para usar os recursos, clique em **Iniciar, Painel de Controle, Sistema e Segurança** e em **Backup e Restauração**.

## Para fazer backup e restaurar seus dados quando não for possível iniciar o Windows

Quando não for possível iniciar o Windows, faça backup dos seus dados com o **VAIO Care - Resgate**.

Para restaurar arquivos com backup feito pelo **VAIO Care - Resgate**, use a **Ferramenta de Restauração de Dados VAIO**.

Se o computador estiver equipado com uma porta USB compatível com o padrão USB 2.0 quando você usar um dispositivo USB para fazer backup de dados, conecte o dispositivo USB à porta.

## Como restaurar dados usando um ponto de restauração

Um ponto de restauração permite que você restaure os arquivos do sistema do seu computador para o estado anterior à criação do ponto de restauração. Geralmente, um ponto de recuperação é criado de forma automática como, por exemplo, quando você instala um driver de software. No entanto, recomendamos que você crie o ponto de restauração manualmente na janela **Painel de Controle** antes de instalar qualquer software ou driver de software no seu computador.

## Para restaurar arquivos do sistema usando o ponto de restauração quando não for possível iniciar o Windows

**1** Siga as etapas 1 a 4 em "Para recuperar a partir da Mídia de Recuperação" de **Como recuperar seu computador** na parte da frente do folheto.

**2** Pressione as teclas **↑** ou **↓** para selecionar **Reparar o Windows 7** e pressione a tecla **Enter**.

**3** Selecione um layout de teclado e clique em **Avançar**.

Se o layout de teclado apropriado não for selecionado, talvez não seja possível inserir a senha corretamente.

**4** Selecione o seu sistema operacional e clique em **Avançar**.

Se você tiver alterado os arquivos após fazer backup usando o recurso de backup do Windows, faça backup dos arquivos com a opção **Recuperar Dados**.

**5** Clique em **Restauração do Sistema**. A janela **Restauração do Sistema** é exibida.

Na janela **Recuperação**, clique em **Abrir Restauração de Sistema**.

Se a opção **Escolher um outro ponto de restauração** for exibida na janela **Restauração do Sistema**, selecione-a e clique em **Avançar**. Em caso negativo, clique em **Avançar**.

**8** Selecione um ponto de restauração e clique em **Avançar**.

**9** Clique em **Concluir** para confirmar o ponto de restauração. Reinicie o computador se a janela solicitar que você faça isso.

# Solução de problemas

## Se você tiver qualquer problema ao operar o computador

Tente estas sugestões antes de contatar um centro de suporte/assistência técnica autorizado da Sony ou seu revendedor Sony local diretamente.

- Leia as informações sobre solução de problemas nesta seção ou no **Manual do Usuário** na tela.
- Pressione o botão **ASSIST** (assistência) enquanto o computador estiver ligado para iniciar o **VAIO Care** e realize as operações necessárias.
- Visite o site de suporte on-line do VAIO.

## Problemas de recuperação

### Não consigo recuperar a partir da área de recuperação

Recupere seu computador a partir da Mídia de Recuperação se você tiver usado um software para modificar a área de recuperação, instalado um sistema operacional diferente do pré-instalado ou formatado a unidade de disco rígido integrada sem usar o **VAIO Care - Resgate**.

### Não consigo criar a Mídia de Recuperação

Experimente as sugestões a seguir:

- 1** Reinicie o computador. Em seguida, tente criar a Mídia de Recuperação novamente.
- 2** Faça download e instale as atualizações mais recentes usando o **VAIO Update**.

Experimente outra mídia confiável.

### Não consigo concluir o processo de recuperação

Desconecte todos os dispositivos externos desnecessários do computador.

Experimente as sugestões a seguir:

- Verifique as condições da Mídia de Recuperação. Se você estiver usando discos óticos, verifique se os discos estão sujos ou danificados. Se os discos não estiverem limpos, limpe-os e tente recuperar o computador novamente.
- Se você não conseguir recuperar o computador a partir da área de recuperação, reinicie o computador e tente novamente ou use a Mídia de Recuperação.
- Se você não conseguir recuperar o computador usando a unidade ótica USB ou a unidade flash USB, conecte a unidade a outra porta USB do computador, desligue-o e tente recuperá-lo novamente.



Se o problema continuar, visite o site de suporte on-line do VAIO para obter mais assistência.

## Problemas comuns

### Meu computador não inicia

- Ao usar o computador pela primeira vez, verifique se ele está conectado a uma fonte de energia CA. No momento da entrega, o botão liga/desliga ou a chave de energia é desabilitado até que o computador esteja conectado a uma fonte de energia CA.
- Verifique se o computador está firmemente conectado a uma fonte de energia e ligado, e se a luz do indicador de energia está acesa.
- Verifique se a bateria está instalada adequadamente e carregada.
- Desconecte todos os dispositivos USB conectados (se houver) e reinicie o computador.
- Remova todos os módulos de memória adicionais que você possa ter instalado desde a compra e reinicie o computador.
- Se o computador estiver conectado a um filtro de linha ou no-break, verifique se estes estão conectados a uma fonte de energia e ligados.
- Desconecte o cabo de energia ou o adaptador de CA e remova a bateria. Aguarde de três a cinco minutos. Reinstale a bateria, conecte o cabo de energia ou o adaptador CA e ligue o computador.
- A condensação pode fazer com que o computador não funcione corretamente. Se isso ocorrer, não use o computador por pelo menos uma hora.
- Verifique se você está usando o cabo de energia ou o adaptador CA fornecidos pela Sony.
- Se estiver usando um monitor externo, verifique se ele está conectado a uma fonte de energia e ligado.

### A luz do indicador de energia verde está ligada, mas a tela permanece em branco

- Pressione as teclas **Alt+F4** várias vezes para fechar a janela do aplicativo. Pode ter ocorrido um erro de aplicativo.
- Pressione as teclas **Ctrl+Alt+Delete** e clique na seta  ao lado do botão **Desligar**  e em **Reiniciar**.
- Pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga ou pressione o interruptor por mais de quatro segundos para desligar o computador. Desconecte o cabo de energia ou o adaptador CA e aguarde aproximadamente cinco minutos. Em seguida, conecte o cabo de energia ou o adaptador CA e ligue o computador novamente.

Desligar o computador com as teclas **Ctrl+Alt+Delete**, o interruptor ou o botão liga/desliga poderá causar a perda de dados não salvos.

### A luz do indicador de carga está piscando rapidamente e o computador não inicia

- Esse problema pode ser causado pela instalação incorreta da bateria. Para resolvê-lo, desligue o computador e remova a bateria. Em seguida, reinstale a bateria no computador. Para obter detalhes, consulte o **Manual do Usuário** na tela.
- Se o problema persistir, isso significa que a bateria instalada não é compatível. Remova a bateria e contate um centro de suporte/assistência técnica autorizado da Sony. Para localizar o centro ou agente mais próximo, consulte o **Manual do Usuário** na tela.

### Uma mensagem é exibida notificando incompatibilidade ou instalação inadequada da bateria, e o computador entra no modo de hibernação

Consulte as respostas para "A luz do indicador de carga está piscando rapidamente e o computador não inicia".

### O Windows não aceita minha senha e retorna a mensagem: Enter Onetime Password

Se você inserir uma senha de power-on errada três vezes consecutivas, a mensagem **Enter Onetime Password** será exibida e o Windows não iniciará. Pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga ou pressione o interruptor por mais de quatro segundos para verificar se a luz do indicador de energia se apaga. Aguarde de 10 a 15 segundos, reinicie o computador e insira a senha correta. A senha diferencia maiúsculas de minúsculas, portanto, verifique as letras antes de inserir a senha.

### Não consigo me lembrar da senha de power-on

Se você tiver esquecido a senha power-on, contate um centro de suporte/assistência técnica autorizado da Sony. Será cobrada uma taxa de redefinição.

### Como posso criar uma partição de disco rígido?

**1** Clique em **Iniciar, Painel de Controle, Sistema e Segurança**, e **Criar e formatar partições do disco rígido** em **Ferramentas Administrativas**. Se a janela **Controle de Conta de Usuário** for exibida, clique em **Sim**.

Se, no momento, você tiver feito logon no computador como usuário padrão, poderá ser solicitado que você insira um nome e uma senha de administrador.

**2** Clique na unidade C: com o botão direito e selecione **Diminuir Volume**.

**3** Insira o tamanho da partição a ser criada em **Digite o espaço a diminuir em MB:** e clique em **Diminuir**.

**4** Clique com o botão direito em **Não alocado** e selecione **Novo Volume Simples**.

**5** Siga as instruções na tela.