

Guia de Recuperação, Backup e Solução de Problemas



Introdução

Sobre a recuperação

O que é a recuperação?

A recuperação é o processo de restauração da unidade de disco rígido integrada ou SSD para a condição original de fábrica. A atualização é o processo de reinstalação do sistema operacional com a manutenção das principais configurações e dados pessoais. Há duas formas de recuperar o computador:

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



Os modelos equipados com SSD de 64 GB ou 128 GB não têm suporte à função atualização. Se você quiser verificar a capacidade do SSD, pressione o botão **ASSIST** (ASSISTÊNCIA) enquanto o computador estiver desligado para exibir a tela do **VAIO Care (modo de resgate)**, e selecione **Iniciar a configuração do BIOS**.

Quando preciso realizar a recuperação ou a atualização?

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

O que é uma área de recuperação?

A área de recuperação da unidade de disco rígido integrada ou SSD contém dados para a recuperação do sistema e de aplicativos. Normalmente, você não pode modificar ou excluir dados dessa área; no entanto, há aplicativos disponíveis comercialmente que foram desenvolvidos 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

Você pode criar a Mídia de Recuperação usando o **VAIO Care**. Para informações detalhadas sobre como criar a Mídia de Recuperação, consulte o **Manual do Usuário** na tela. Conecte o computador à Internet e atualize o computador usando o **VAIO Update** antes de criar a Mídia de Recuperação.



Você não pode usar mídias BD-RE, BD-RE DL, DVD-RW, DVD+RW, DVD-RAM, CD-R, e CD-RW como Mídia de Recuperação.



Você pode usar discos ópticos ou unidades flash USB como Mídia de Recuperação.

- Em modelos sem uma unidade de disco óptico embutida:
Usar uma unidade flash USB.
- Em modelos com uma unidade de disco óptico embutida:
É recomendável que você use mídia DVD-R, porque os dados podem ser excluídos acidentalmente de uma unidade flash USB.

Os tipos de mídia que o computador suporta, o número de discos necessários e a capacidade da unidade flash USB necessária serão exibidos durante o processo de criação da Mídia de Recuperação.

Portas USB compatíveis com o padrão USB 3.0 não suportam recuperação com uma unidade flash USB que seja compatível com o padrão USB 3.0. Em modelos sem portas USB compatíveis exclusivamente com o padrão USB 2.0, certifique-se de criar a Mídia de Recuperação usando unidades flash USB que não sejam compatíveis com o padrão USB 3.0.

Como recuperar seu computador

Atualize o computador primeiro caso ele se torne instável. Se o problema persistir, faça a recuperação do computador.



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

As principais configurações e dados pessoais no computador serão mantidos quando você atualizar seu computador.

Para atualizar o computador

- 1** Pressione o botão **ASSIST** (ASSISTÊNCIA) enquanto o computador estiver desligado. A tela **VAIO Care (modo de resgate)** aparecerá.
- 2** Selecione **Iniciar resolução de problemas (Recuperação)**. Siga as instruções na tela até a tela **Escolha uma opção** aparecer.
- 3** Selecione **Solução de Problemas e Atualizar computador**.



Para obter detalhes, consulte o **Manual do Usuário** na tela.



Salve dados importantes com antecedência. Dados protegidos por direitos autorais, como dados de transmissão digital ou arquivos de música organizados por aplicativos de reprodução de mídia digital podem não estar disponíveis, mesmo se os dados forem mantidos no mesmo local após você atualizar seu computador. Consulte o arquivo de ajuda incluído com o aplicativo que você está usando para instruções.



Os aplicativos instalados no momento da entrega e instalados do **Windows Store** são mantidos, enquanto todos os aplicativos que você instalou após a compra são apagados.

Para recuperar a partir da área de recuperação

- 1** Pressione o botão **ASSIST** (ASSISTÊNCIA) enquanto o computador estiver desligado. A tela **VAIO Care (modo de resgate)** aparecerá.
- 2** Selecione **Iniciar resolução de problemas (Recuperação)**. Siga as instruções na tela até a tela **Escolha uma opção** aparecer.
- 3** Selecione **Solução de Problemas e Soluções de recuperação VAIO**. Siga as instruções na tela até a tela **VAIO Care (modo de resgate): Soluções de recuperação VAIO** aparecer.



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

- 4** Selecione **Iniciar assistente de recuperação**.
- 5** Siga as instruções na tela.



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

Para recuperar a partir da Mídia de Recuperação

Se você usar a Mídia de Recuperação (discos ópticos) no modelo sem unidade de disco óptico integrada, conecte uma unidade de disco óptico externa (não fornecida) ao computador. Se um adaptador CA for fornecido com a unidade de disco óptico externa, conecte o adaptador CA a uma fonte de energia.

- 1** Insira a Mídia de Recuperação (discos ópticos) na unidade de disco óptico ou conecte uma unidade flash USB à porta USB no computador enquanto o computador estiver no modo Normal.
- 2** Desligue o computador.
- 3** Pressione o botão **ASSIST** (ASSISTÊNCIA) para mostrar a tela **VAIO Care (modo de resgate)** e selecione **Iniciar a partir de mídia (dispositivo USB/disco óptico)**. Siga as instruções na tela até a tela **Escolha uma opção** aparecer.
- 4** Selecione **Solução de Problemas e Soluções de recuperação VAIO**. Siga as instruções na tela até a tela **VAIO Care (modo de resgate): Soluções de recuperação VAIO** aparecer.



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

- 5** Selecione **Iniciar assistente de recuperação**.
- 6** Siga as instruções na tela.



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

Se você não puder recuperar o computador usando uma unidade flash USB, conecte a unidade a outra porta USB no computador e tente recuperar o computador novamente.

Como fazer backup e restaurar o sistema

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

Se for possível iniciar o Windows, faça o backup e a restauração dos dados com o recurso do Windows. Para usar esse recurso, abra o **Painel de Controle** e selecione **Sistema e Segurança** e **Histórico de Arquivos**.

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

Quando não for possível iniciar o Windows, faça backup dos dados com o **VAIO Care (modo de resgate): Soluções de recuperação VAIO**. Você pode usar a **Ferramenta de Restauração de Dados VAIO** para restaurar arquivos que tiveram backup feito anteriormente usando o **VAIO Care (modo de resgate): Soluções de recuperação VAIO**.

Como restaurar o sistema usando um ponto de restauração

Um ponto de restauração permite que você restaure os arquivos do sistema do computador para um estado anterior, dependendo da data que o ponto de restauração foi criado. Geralmente, pontos de recuperação são criados automaticamente como, por exemplo, quando você instala um driver. Entretanto, recomendamos que você crie um novo ponto de restauração manualmente antes de instalar aplicativos ou drivers no computador.

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

Se você usar a Mídia de Recuperação (discos ópticos) no modelo sem unidade de disco óptico integrada, conecte uma unidade de disco óptico externa (não fornecida) ao computador. Se um adaptador CA for fornecido com a unidade de disco óptico externa, conecte o adaptador CA a uma fonte de energia.

1 Siga as etapas 1 a 3 em "Para recuperar a partir da Mídia de Recuperação" de **Como recuperar seu computador** na parte da frente.

2 Selecione **Solução de Problemas, Opções Avançadas**, e **Restauração do Sistema**.

3 Selecione o seu sistema operacional. A janela **Restauração do Sistema** aparecerá.

4 Selecione **Avançar**.

5 Selecione um ponto de restauração e **Avançar**. A janela de confirmação do ponto de restauração selecionado aparecerá.

6 Clique em **Concluir** para confirmar o ponto de restauração. O computador reiniciará após os arquivos do sistema serem restaurados.

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 o computador a partir da Mídia de Recuperação se você tiver usado aplicativos para modificar a área de recuperação, instalado um sistema operacional diferente do pré-instalado ou formatado a unidade de disco rígido integrada ou SSD sem usar o **VAIO Care (modo de resgate): Soluções de recuperação VAIO**.

Não consigo criar a Mídia de Recuperação

- Experimente as sugestões a seguir:
 - 1** Faça download e instale as atualizações mais recentes usando o **VAIO Update**.
 - 2** Reinicie o computador. Em seguida, tente criar a Mídia de Recuperação novamente.
 - 3** Se um adaptador CA for fornecido com a unidade de disco óptico externa, conecte o adaptador CA a uma fonte de energia.

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

Não consigo iniciar/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 ópticos, 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 uma unidade ótica USB ou unidade flash USB, conecte a unidade a outra porta USB ou à porta USB compatível com o padrão USB 2.0 (se houver). Então, desligue o computador e tente realizar a recuperação novamente.
- Se o problema continuar, visite o site de suporte on-line do VAIO para obter mais assistência.

Problemas comuns

Meu computador não inicia

- Antes de usar o computador pela primeira vez, você precisa conectar o computador a uma fonte de energia CA (com o adaptador CA quando fornecido).
- Certifique-se de que todos os cabos estejam seguramente conectados aos dispositivos, como entre o computador e o cabo de energia (com o adaptador CA quando fornecido).
- Verifique se a bateria está instalada adequadamente e carregada.
- Desconecte todos os cabos e dispositivos periféricos, como o cabo de energia, o adaptador CA e o dispositivo USB, remova a bateria e aguarde cerca de cinco minutos. Então, coloque-os todos de volta e ligue o computador novamente.
- 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 cabo de força com interruptor, verifique se o interruptor está ligado e o cabo de força seguramente conectado à fonte de energia.
- 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 (modelos equipados com luz indicadora de energia)

- 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**, selecione  (**Desligar**) no canto inferior direito da tela do computador e selecione **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**, com o chave liga/desliga ou com 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 desligar o computador. Se o computador estiver equipado com luz indicadora de energia, verifique se a luz indicadora está apagada. 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 de 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?

! Se você reduzir o volume da partição de unidade C: você pode não criar uma Mídia de Recuperação ou completar o processo de recuperação e de atualização com êxito pois o espaço livre na unidade de disco rígido integrada ou SSD não é suficiente.

1 Abra o **Painel de Controle**, selecione **Sistema e Segurança**, e selecione **Criar e formatar partições do disco rígido** em **Ferramentas Administrativas**. Se a janela **Controle de Conta de Usuário** aparecer, selecione **Sim**.

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

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

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

5 Siga as instruções na tela.

A tela Ativação do Windows aparecerá

A ativação do Windows não está completa. Selecione **Acessar configurações do computador** e conecte o computador à Internet, e, então, a ativação iniciará automaticamente. Você também pode ativar o Windows por telefone. Para obter detalhes, consulte a tela **Configurações do computador**.

Conteúdo neste guia é sujeitas a mudanças sem aviso prévio.