DDDD MANUTENÇÃO

mento antes do defeito fatal e dar o caso por encenado. Ou­tros acham melhor anumar tudo o que constataram estar er­rado, pois o cliente pode voltar reclamando que "esse defei­to não existia antes de VOCÊ mexer no meu micro ... "

Para determinar qual é a melhor alternativa é neces­sário analisar o tipo de cliente, a situação em si, o tipo de defeito e até as habilidades e recursos do técnico no momen­to. Vejamos algumas alternativas:

Numa situação de emergência o técnico precisa ape­nas repor o micro em seu estado de funcionamento que ti­nha antes do defeito fatal. O mesmo se pode dizer quando se atende um cliente "chato" ou desconfiado. Nestes dois casos talvez seja melhor restringir-se simplesmente a dei­xar o micro funcionando, e pronto.

Por outro lado, em situações mais amenas, quando o técnico tiver mais tempo, deseja agrÚlar seu cliente ou en­tão se o cliente é compreensivo e ente!lde a argumentação técnica, pode ser mais interessante explicar tudo o que acon­teceu e oferecer uma manutenção completa (e mais cara, evi­dentemente).

Estas coisas todas que comentamos neste tópico so­bre "práticas recomendadas de manutenção" podem até pa­recer óbvias para quem já tem experiê~çia, mas é importan­te tê-Ias em mente principalmente se você for novo no ramo de prestação de serviços de informática ou se está tentando consertar o próprio computador.

Com efeito, computadores são sistemas complexos e estão longe de serem auto-suficientes, pois precisam de ou­tros periféricos e de um ambiente todo especial para funci­onar a contento. Por isso é que, muitas vezes, o defeito de um computador não está nele mesmo, mas em alguma outra coisa qualquer à qual o computador está conectado de algu­ma forma. Assim, precisamos isolar os setores defeituosos para poder analisá-Ios individualmente, conforme segue:

**IDENTIFICANDO O SETOR ONDE ESTÁ O DEFEITO FATAL**

Uma das técnicas mais eficientes para se fazer uma reparação é aquela onde se isola o setor que está originando o problema. Uma vez corrigido este setor, o restante prova­velmente voltará a funcionar como era antes.

No caso dos computadores, para que eles funcionem precisam estar conectados a um ambiente que ofereça pelo menos uma tomada elétrica e uma conexão de rede, tudo isso dentro de uma certa faixa de temperaturas e de umidade re­lativa do ar. Afém disto, um computador geralmente está li­gado a alguns periféricos como monitor, impressora e modem. Dentro do computador em si podemos identificar dois setores principais que podem ser divididos, a grosso modo, em hardware e software.

Cada um destes setores lida com fatores que podem gerar falhas. Por isso, quando estamos diante de um micro que não liga, a primeira providência é procurar identificar

em que setor está o defeito, para perder o mínimo de tempo e resolver eficazmente o problema. Para tanto, comecemos por isolar o computador do restante para analisar cada parte em separado:

**• Local de instalação** - Muitas vezes o problema de um micro inoperante não está nele mesmo mas no local da instalação e, em especial, na rede elétrica (vide adiante).

Existem também fatores ligados especificamente ao ambiente como temperatura muito alta ou muito baixa e umi­dade relativa do ar igualmente muito alta ou muito baixa. In­terferências magnéticas muito fortes no local de uso do com­putador também Podem interferir no funcionamento, assim também como usuários sem habilidade ou desastrados.

Outra coisa que pode impedir o funcionamento de um computador - ao menos aparentemente - são os periféricos. Um monitor inoperante pode dar a um leigo a impressão de que é o micro que não está funcionando. Um teclado ou mouse ausentes ou com defeito podem fazer com que o micro não complete a inicialização e assim por diante.

É comum nas oficinas de manutenção aparecerem máquinas que não estavam funcionando no local em que fi­cam mas que trabalham sem problema algum na oficina, de­monstrando assim que o problema não está no computador em si, mas em algo presente no local de instalação que está prejudicando seu funcionamento.

**• Hardware ou software** - Uma vez estando certo de que o micro não liga devido a algum problema dentro do pró­prio micro, então é a hora de descobrir se estamos lidando com um problema de hardware ou de software.

Lembramos que estamos tratando aqui de qualquer problema que esteja impedindo o micro de ligar, fazer o auto­teste e canegar o sistema operacional até passar o controle para o usuário. Neste caso, o que dividirá o hardware do soft­ware, grosso modo, é o que estiver instalado no HD. É o disco rígido que separa estes dois mundos e é ele que deve ser re­tirado de circulação, desligado, para saber se estamos lidando com um defeito de hardware ou de software.

Para tanto, basta tentar inicializar o micro por um pendrive ou por um CD de boot, como o de instalação do Windows, ou o CD de Service Packs e Utilitários da Thecnica Sistemas (vide [**www.thecnica.com/dvds)**](http://www.thecnica.com/dvds) ou então um LiveCD de alguma distribuição Linux, como o Ubuntu. Se o micro carregar totalmente o sistema operacional de testes então é quase certo que não é um defeito de hardware, de­vendo então nos concentrarmos em atacar o problema como sendo causado por software. Pelo contrário, caso o micro não consiga carregar o sistema operacional substituto, então é bem provável que o defeito esteja no hardware e é ele que deve ser examinado com mais atenção.

Para exemplificar com casos práticos, passemos en­tão a examinar cada um dos problemas que um micro pode apresentar entre o momento em que é pressionado o botão liga-desliga até o instante em que o controle da máquina é passado ao operador. Acompanhe:

18

[*www.revistaPnPcom.br*](http://www.revistaPnPcom.br)

*Revista PnP nº 19*