

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 006

Data: 06/09/2025

Cliente: Escritório de Engenharia Construc

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Placa de vídeo recém-instalada não dá imagem

Técnico Responsável: Nikolas Oliveira

Diagnóstico

A placa de vídeo recém-instalada não estava funcionando, possivelmente devido a configurações erradas no BIOS ou incompatibilidade.

Solução Aplicada

1. Situação Inicial

Durante a instalação de uma **nova placa de vídeo dedicada** em um computador, foi identificado que, apesar de a placa ter sido corretamente instalada no slot PCIe (PCI Express) da placa-mãe, o sistema continuava utilizando a **placa gráfica integrada (onboard)** como dispositivo principal de exibição. Mesmo com a placa dedicada corretamente instalada, o computador não a reconheceu automaticamente como o dispositivo de vídeo prioritário.

Esse tipo de problema é comum em sistemas que, por padrão, mantêm a GPU integrada como a principal para exibição de vídeo, especialmente quando não há ajuste manual na BIOS para priorizar a placa dedicada.

2. Diagnóstico e Investigação

2.1 Verificação da Instalação Física

Inicialmente, foi verificado que a **placa de vídeo dedicada** estava instalada corretamente no **slot PCIe da placa-mãe**, com todos os cabos conectados adequadamente ao monitor. Também foi garantido que o sistema estava sendo alimentado corretamente.

- A placa dedicada estava sendo **detectada fisicamente** e o cabo do monitor estava conectado na saída de vídeo da nova placa, e não na saída da GPU integrada.

2.2 Comportamento do Sistema

Apesar da instalação física correta, o sistema continuava utilizando a **GPU integrada (IGD - Integrated Graphics Device)** como o principal dispositivo gráfico. Esse comportamento é frequentemente causado por configurações de **prioridade de inicialização gráfica** na BIOS, que, por padrão, mantêm a GPU integrada como principal até que o sistema operacional detecte manualmente a nova placa dedicada.

3. Resolução do Problema

3.1 Acesso à BIOS

Para corrigir a prioridade da placa gráfica, foi necessário acessar a **BIOS do sistema**, que é o sistema de configuração básico da placa-mãe. O acesso à BIOS ocorre logo após o **início da inicialização do computador**, pressionando teclas como **DEL**, **F2**, ou **ESC**, dependendo do fabricante da placa-mãe.

1. **Desligamos o computador.**
2. **Ligamos o computador** e, imediatamente após a inicialização, pressionamos a tecla correspondente para acessar a BIOS. Para a máquina em questão, a tecla correta foi **DEL**.

3.2 Navegação e Ajuste na BIOS

Dentro da BIOS, seguimos os seguintes passos:

1. **Navegamos até a seção de configurações avançadas de vídeo** (normalmente encontrada em "Advanced", "Chipset", "Integrated Peripherals" ou "Video Configuration", dependendo do fabricante da placa-mãe).
2. Localizamos a opção que definia a **prioridade de inicialização gráfica**. Em sistemas com uma GPU integrada e uma dedicada, essa configuração geralmente tem as seguintes opções:
 - **IGD** (Integrated Graphics Device) – Prioriza a GPU integrada.
 - **PEG** (PCI Express Graphics) – Prioriza a placa gráfica dedicada instalada no PCIe.
3. **Alteramos a opção de prioridade gráfica** de **IGD** para **PEG**, que força o sistema a reconhecer a placa dedicada como o dispositivo gráfico principal.

3.3 Salvamento e Reinício

Após a alteração na BIOS, **salvamos as configurações** e reiniciamos o computador para aplicar as modificações. A BIOS foi configurada para carregar a placa de vídeo dedicada como o **dispositivo principal de saída de vídeo**.

4. Instalação dos Drivers da Placa de Vídeo

Com a placa dedicada configurada corretamente na BIOS e reconhecida pelo sistema, realizamos a **instalação dos drivers** necessários. O procedimento foi o seguinte:

1. **Acesso ao site oficial do fabricante** da placa gráfica (NVIDIA, AMD ou Intel), de acordo com o modelo da placa instalada.
2. **Download dos drivers mais recentes** para o modelo da placa de vídeo, garantindo que as versões corretas para o sistema operacional (Windows, Linux, etc.) fossem baixadas.
3. **Instalação dos drivers**, seguindo o assistente de instalação fornecido pelo fabricante, que configura automaticamente as opções de desempenho e recursos da placa de vídeo.

Após a instalação dos drivers, reiniciamos o computador para garantir que o sistema operacional reconhecesse todos os recursos da placa dedicada.

5. Testes de Desempenho e Estabilidade

Com a placa de vídeo dedicada corretamente configurada e com os drivers instalados, realizamos uma série de **testes de desempenho** para garantir que a placa estivesse funcionando corretamente:

5.1 Testes de Exibição

1. **Testes de diferentes resoluções** – Ajustamos a resolução da tela para verificar se a placa de vídeo estava processando corretamente imagens em alta definição.
2. **Exibição de vídeos em alta definição** – Reproduzimos vídeos em **4K** e **1080p** para garantir que a placa fornecesse **fluidez** e **estabilidade** durante a reprodução.
3. **Simulação de uso gráfico** – Executamos **jogos leves** e **aplicações gráficas** para verificar o desempenho e a capacidade da placa de vídeo em processar gráficos complexos.

5.2 Testes de Benchmark

Usamos **ferramentas de benchmark** específicas para placas de vídeo, como o **3DMark**, para avaliar o desempenho gráfico da placa dedicada em comparação com os padrões esperados para o modelo.

Resultado Final

A prioridade gráfica foi ajustada no BIOS para a placa dedicada, os drivers oficiais foram instalados e os testes de exibição confirmaram funcionamento estável em diferentes resoluções e aplicações. A placa de vídeo passou a operar corretamente, garantindo desempenho e imagem sem falhas.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★ ★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

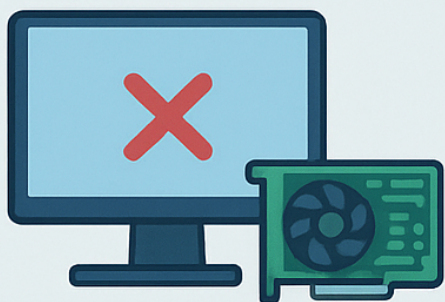
50min

Situação Final

Resolvido

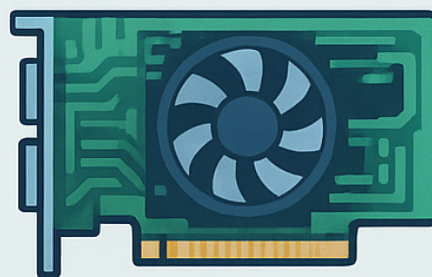
SOLUÇÃO DE PROBLEMA

Placa de vídeo recém-instalada não dá imagem



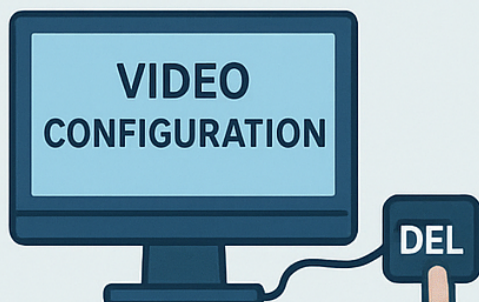
1. Diagnóstico

Placa recém-instalada não dá imagem



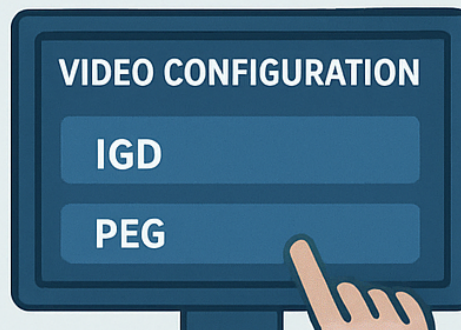
2. Acesso à BIOS

- Desligue o computador
- Pressione DEL ou F2 para entrar na BIOS



3. Ajuste na BIOS

- Vá até a configuração "Video Configuration"
- Altere a prioridade de vídeo de IGD para PEG



4. Instalação de driver

- Acesse o site do fabricante
- Instale os drivers da placa de vídeo

