

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 017

Data: 07/10/2025

Cliente: Carla Dias

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 8 reinicia sozinho após atualização automática

Técnico Responsável: Andrey Iago

Diagnóstico

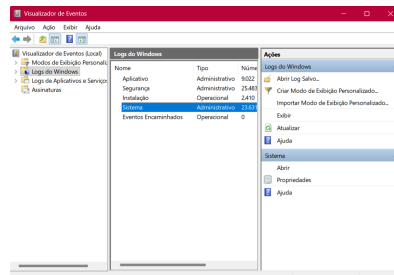
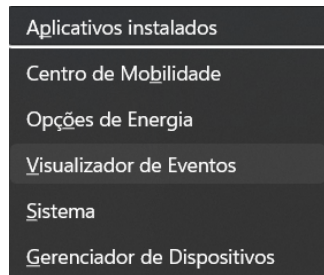
Carla estava tendo problemas com reinicializações automáticas do sistema após uma atualização no Windows 8.

Solução Aplicada

1. Diagnóstico e investigação

1.2 Verificação dos Logs de Eventos

1. Pressione **Windows + X** e clique em **Visualizador de Eventos**.
2. No painel esquerdo, vá até **Logs do Windows** → **Sistema**.
3. Procure por mensagens com **ícone vermelho (Erro)** ou **amarelo (Aviso)** que tenham ocorrido **no mesmo horário em que o computador reiniciou**.
4. Ao abrir o evento, foi identificado que a causa estava relacionada a **conflitos entre a atualização recente do Windows e alguns drivers de hardware** (programas que controlam dispositivos como placa de vídeo, rede, som, etc.).



1.3 Conclusão

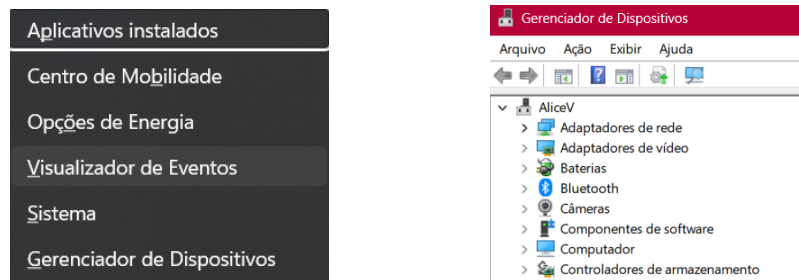
A atualização instalou novos componentes incompatíveis com versões antigas de certos drivers, provocando falhas que faziam o sistema reiniciar automaticamente.

2. Resolução do Problema

2.1 Atualização dos Drivers de Hardware

1. Pressione Windows + X e clique em Gerenciador de Dispositivos.
2. Na lista, procure por ícones com triângulo amarelo, que indicam problemas de driver.
3. Clique com o botão direito sobre o dispositivo problemático → Atualizar driver.
4. Escolha a opção Pesquisar automaticamente software de driver atualizado.

5. Aguarde enquanto o Windows procura e instala as versões mais recentes.



Dica: caso o Windows não encontre nada, acesse o site do fabricante do computador ou do componente (como Dell, HP, Intel, NVIDIA, AMD, etc.) e baixe o driver mais recente manualmente.

2.2 Reconfiguração das Opções de Reinicialização Automática

1. Pressione **Windows + Pause/Break** para abrir a janela de **Propriedades do Sistema**.
2. No lado esquerdo, clique em **Configurações avançadas do sistema**.
3. Na aba **Avançado**, vá até a seção **Inicialização e recuperação** e clique em **Configurações**.
4. Desmarque a opção **Reiniciar automaticamente** (em “Falha do sistema”).
5. Clique em **OK** para salvar as alterações.

Isso impede que o computador reinicie sozinho em caso de erro, permitindo que você veja qual é o problema antes de o sistema reiniciar.

2.3 Reinicialização e Teste

1. Reinicie o computador manualmente.
2. Observe o comportamento por alguns minutos após a inicialização.
3. Confirmamos que o sistema **não apresentou mais reinicializações automáticas**.

3. Testes Realizados

- Nenhum evento de erro grave após o reinício.
- Drivers atualizados e compatíveis com o Windows 8.
- Sistema funcionando de forma estável e contínua.

4. Recomendações Preventivas

- Manter todos os **drivers atualizados** diretamente do site dos fabricantes.
- Criar um **ponto de restauração** antes de instalar novas atualizações do Windows.
- Evitar desligar o PC durante a instalação de updates.
- Executar regularmente o **Windows Update** para manter o sistema seguro e compatível com novos componentes.

Resultado Final

Após atualizar os drivers de hardware e ajustar as configurações de reinicialização, o Windows 8 de **Carla** voltou a operar normalmente. As reinicializações automáticas cessaram completamente, e o desempenho geral do sistema foi estabilizado.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h e 10min

Situação Final

Resolvido