

# Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 020

Data: 08/10/2025

Cliente: Rodrigo Nascimento

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 11 apresenta tela preta após login

Técnico Responsável: Alice Vargas

## Diagnóstico

Rodrigo relatou que após o login no Windows 11, a tela ficava preta e o sistema não carregava a área de trabalho.

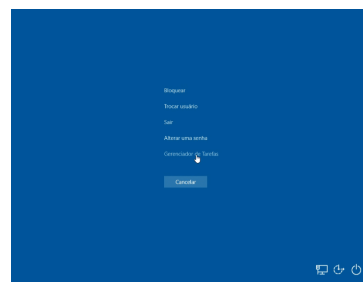
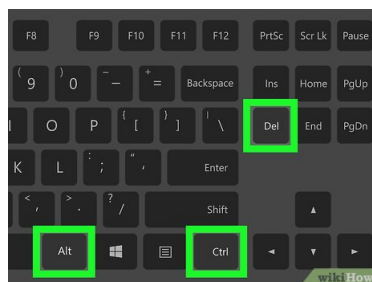
## Solução Aplicada

### 1. Diagnóstico e investigação

O computador de **Rodrigo** apresentava um problema em que, após digitar a senha e realizar o login no **Windows 11**, a tela permanecia **preta**, sem ícones, barra de tarefas ou qualquer acesso à área de trabalho. Embora o cursor do mouse aparecesse e se movesse, o sistema **não carregava completamente**, impedindo o uso do computador.

#### 1.2 Sintomas observados

- A tela permanecia preta logo após o login.
- O computador não desligava sozinho e o mouse funcionava normalmente.
- Pressionar **Ctrl + Alt + Del** exibia o menu de segurança do Windows (mostrando que o sistema não estava travado totalmente).



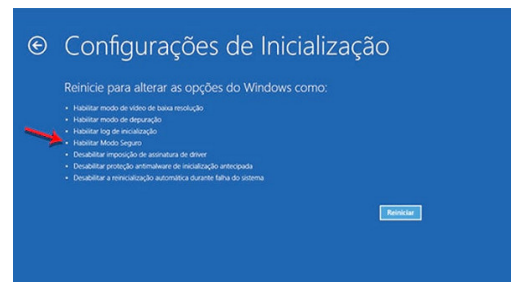
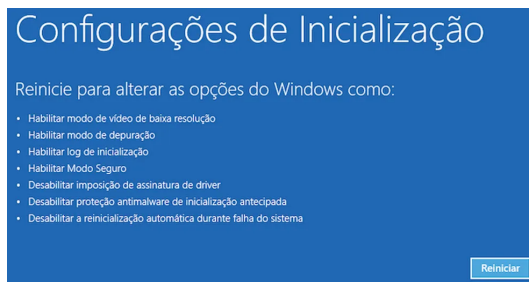
Esses sinais indicavam uma possível falha no **processo “Explorer.exe”** (responsável pela área de trabalho) ou **problemas com o driver de vídeo**, que controla a exibição gráfica do sistema.

#### 1.3 Inicialização em Modo Seguro

Como o sistema não carregava corretamente, o primeiro passo foi **iniciar o Windows 11 em modo seguro**, para poder investigar o problema.

1. Reiniciamos o computador.
2. Durante a inicialização, pressionamos repetidamente a tecla **F8** (ou, em alguns casos, **Shift + F8**) até aparecer o menu de **Opções de Inicialização Avançadas**.

### 3. Seleccionamos **Modo Seguro com Rede**.



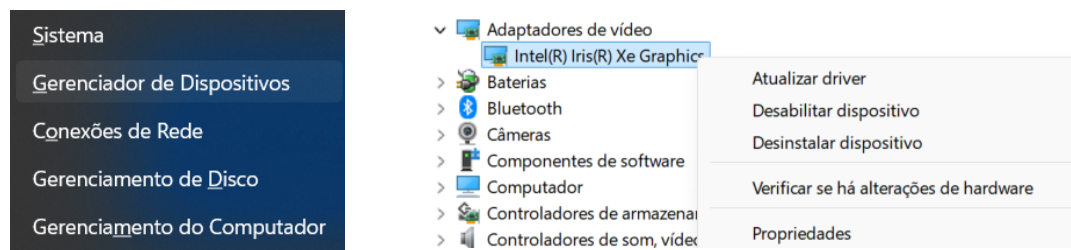
O Modo Seguro carrega o sistema apenas com os drivers e serviços essenciais, o que permite identificar se o problema vem de programas adicionais ou drivers defeituosos.

Após entrar no Modo Seguro, o sistema carregou normalmente — o que confirmou que o problema **estava relacionado a um driver de vídeo corrompido ou incompatível**.

## 2. Resolução do Problema

### 2.1 Verificação e Atualização do Driver de Vídeo

1. No **Modo Seguro**, pressionamos **Windows + X** e escolhemos **Gerenciador de Dispositivos**.
2. Expandimos a categoria **Adaptadores de vídeo**.
3. Clicamos com o **botão direito** sobre o driver da placa de vídeo e seleccionamos **Atualizar driver**.



4. Escolhemos **Pesquisar automaticamente software de driver atualizado**.
5. O Windows verificou e instalou a versão mais recente disponível.



Caso o Windows não encontre atualização, o driver pode ser baixado diretamente do site do fabricante (como **Intel**, **NVIDIA** ou **AMD**) e instalado manualmente.

### 2.2 Reinicialização e Testes

Após a atualização do driver, reiniciamos o computador normalmente (fora do modo seguro).

O sistema inicializou corretamente, e a **área de trabalho foi carregada sem falhas**, exibindo ícones, barra de tarefas e plano de fundo.

Realizamos testes adicionais:

- Alteramos a resolução da tela;
- Abrimos aplicativos e arquivos;
- Reiniciamos o computador mais de uma vez para garantir a estabilidade.

Em todos os testes, o problema **não voltou a ocorrer**.

### 3. Recomendações Preventivas

- **Manter o Windows sempre atualizado** (as atualizações costumam incluir versões novas de drivers).
- **Atualizar regularmente os drivers de vídeo** diretamente pelos sites dos fabricantes (Intel, AMD, NVIDIA).
- **Evitar desligar o computador à força** durante instalações ou atualizações, para não corromper drivers.
- **Criar pontos de restauração do sistema** antes de grandes atualizações, para facilitar a reversão em caso de falhas.

### Resultado Final

Após a atualização do driver de vídeo, o **Windows 11 passou a iniciar normalmente**, carregando a área de trabalho sem exibir tela preta.

O sistema de **Rodrigo** voltou a operar de forma estável, com desempenho e exibição gráfica restaurados.

### Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

### Tempo de Resolução

50min

### Situação Final

Resolvido