

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 021

Data: 08/10/2025

Cliente: Bruna Martins

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 8 não detecta rede Wi-Fi após atualização

Técnico Responsável: Maryanne Oliveira

Diagnóstico

Bruna estava com dificuldades para conectar à rede Wi-Fi após uma atualização no Windows 8, que não reconhecia mais a rede.

Solução Aplicada

1. Diagnóstico e investigação

O computador de **Bruna** apresentava um problema em que **nenhuma rede Wi-Fi era reconhecida** após uma atualização do **Windows 8**. Mesmo com o adaptador de rede funcionando fisicamente, o sistema **não exibia nenhuma rede disponível**, impedindo qualquer tipo de conexão sem fio.

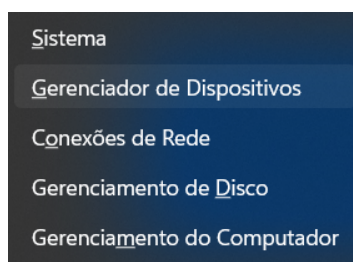
O problema surgiu logo após uma atualização do sistema, que aparentemente **desabilitou serviços essenciais de rede sem fio**, impedindo o funcionamento correto do Wi-Fi.

1.2 Verificação Inicial

1. Tentamos ativar o Wi-Fi normalmente clicando no ícone de rede, mas **nenhuma lista de redes** era exibida.
2. Verificamos se o **Modo Avião** estava ativado — estava desativado, portanto o problema não era esse.
3. A seguir, abrimos o **Gerenciador de Dispositivos** para verificar se o **adaptador de rede sem fio** estava sendo reconhecido pelo sistema.

1.3 Acesso ao Gerenciador de Dispositivos

1. Pressionamos **Windows + X** e selecionamos **Gerenciador de Dispositivos**.
2. Expandimos a categoria **Adaptadores de rede**.
3. O adaptador Wi-Fi estava visível, mas apresentava **um ícone de seta para baixo**, indicando que estava **desativado ou com driver incorreto**.



Além disso, foi identificado que **alguns serviços do Windows responsáveis pela detecção de redes estavam desabilitados**, possivelmente devido à atualização recente.

2. Solução do Problema

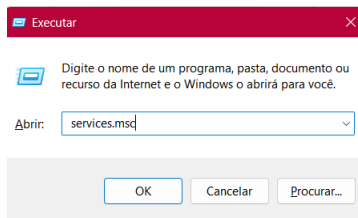
2.1 Reativação de Serviços de Rede

Para restaurar o funcionamento da rede sem fio, foi necessário reativar manualmente os serviços que controlam a conexão Wi-Fi:

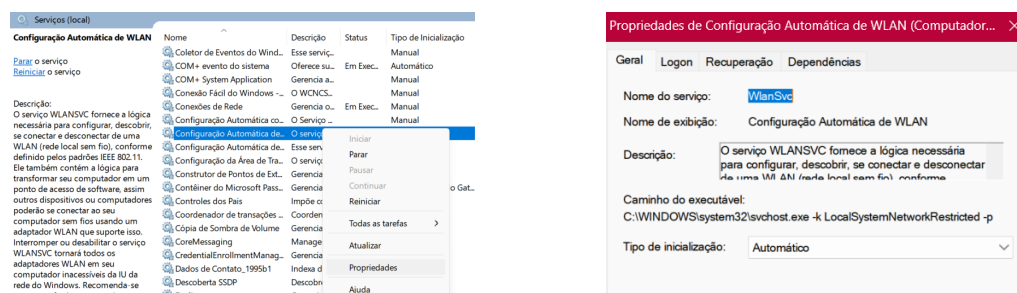
1. Pressionamos **Windows + R** para abrir a janela “Executar”.

Digitamos o comando:

services.msc



2. e pressionamos **Enter**.
3. Na lista de serviços, localizamos e reativamos os seguintes:
 - **Configuração Automática de WLAN (WLAN AutoConfig)**
 - **Serviço de Lista de Redes (Network List Service)**
 - **Conexões de Rede (Network Connections)**
4. Para cada um deles, clicamos com o botão direito → **Propriedades** → alteramos o **Tipo de Inicialização** para **Automático** e clicamos em **Iniciar**.



Esses serviços são responsáveis por detectar, listar e conectar redes Wi-Fi disponíveis. Quando estão desativados, o Windows não consegue enxergar nenhuma rede sem fio.

2.2 Atualização do Driver de Rede

Após reativar os serviços, atualizamos o driver da placa de rede para garantir compatibilidade com a versão mais recente do sistema.

1. Voltamos ao **Gerenciador de Dispositivos**.
2. Clicamos com o botão direito sobre o adaptador de rede sem fio.
3. Selecionamos **Atualizar driver** → **Pesquisar automaticamente software de driver atualizado**.
4. O Windows buscou e instalou a versão mais recente disponível.



Caso o Windows não encontre atualização, é recomendável baixar o driver diretamente do **site do fabricante** do notebook ou da placa de rede (como Intel, Realtek ou Qualcomm).

2.3 Reinicialização e Testes

Após atualizar o driver e reativar os serviços de rede, **reiniciamos o computador** para aplicar as alterações. Assim que o sistema foi iniciado novamente:

- O ícone de Wi-Fi reapareceu na barra de tarefas;
- As redes disponíveis foram exibidas corretamente;
- O computador se conectou automaticamente à rede de Bruna, **sem erros**.

Realizamos testes de navegação, download e reconexão após o desligamento, e tudo funcionou normalmente.

3. Recomendações Preventivas

- **Evitar desligar o computador durante atualizações do Windows**, pois isso pode corromper drivers e serviços.
- **Manter os drivers de rede sempre atualizados**, preferencialmente pelo site oficial do fabricante.
- **Verificar periodicamente os serviços de rede** (usando o comando `services.msc`) para garantir que estejam em execução.
- **Criar um ponto de restauração** antes de grandes atualizações do sistema, facilitando a recuperação em caso de falhas.

Resultado Final

Após a reativação dos serviços de rede e atualização do driver, o **Windows 8 passou a reconhecer novamente todas as redes Wi-Fi**.

O sistema de **Bruna** voltou a se conectar à internet normalmente, sem falhas de detecção ou interrupções de sinal.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h

Situação Final

Resolvido