

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 028

Data: 10/10/2025

Cliente: André Luiz Pereira

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 11 trava ao usar múltiplos monitores

Técnico Responsável: Nikolas Oliveira

Diagnóstico

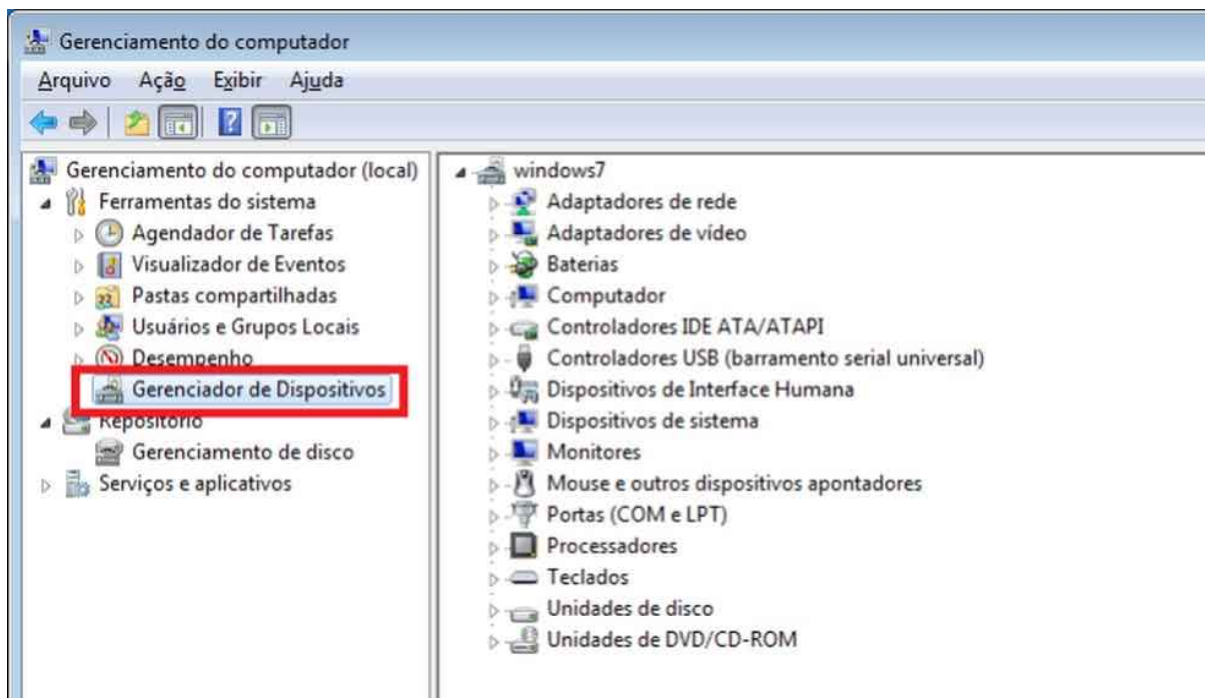
O cliente relatou que, ao conectar dois monitores ao computador com Windows 11, o sistema apresentava travamentos, falhas na exibição das telas ou comportamento instável, como piscadas, congelamentos ou resolução incorreta.

Durante a análise, verificamos que o problema estava relacionado a **drivers de vídeo desatualizados** e a **configurações incorretas de exibição múltipla**, incluindo conflitos de taxa de atualização entre os monitores conectados.

Solução Aplicada

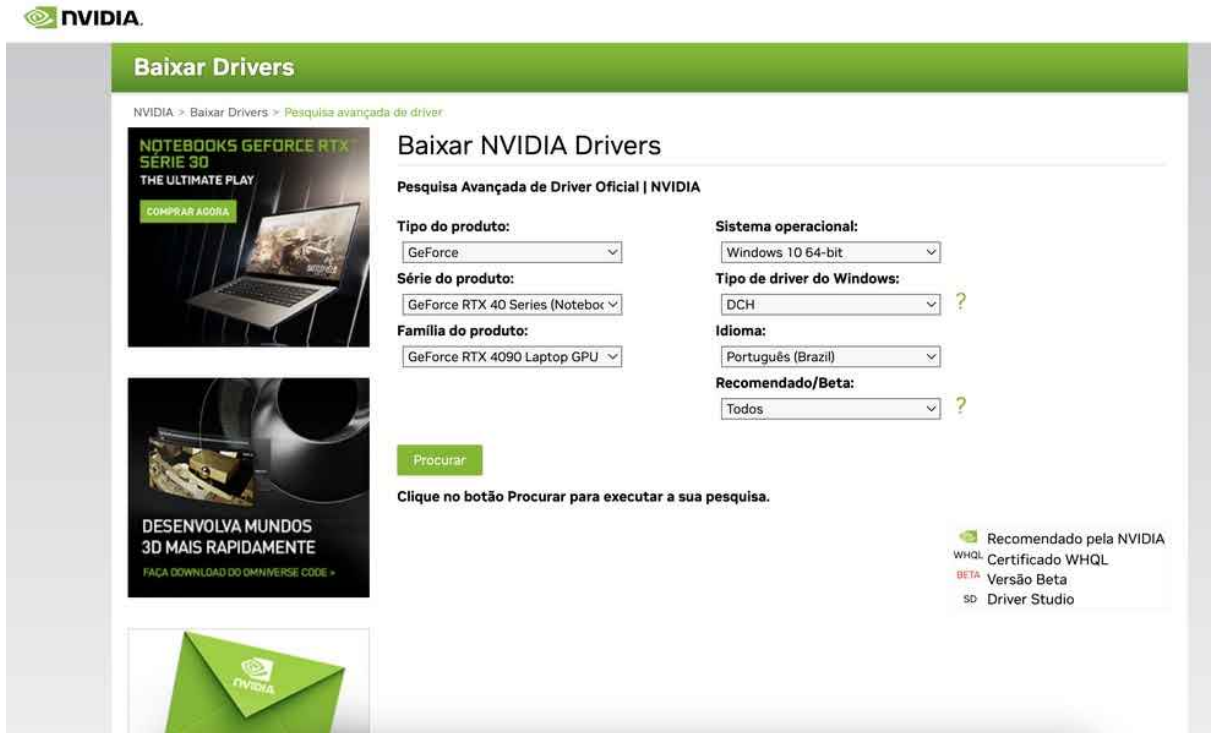
Passo 1: Atualização dos drivers da placa de vídeo

1. Acessamos o **Gerenciador de Dispositivos** e localizamos o adaptador de vídeo instalado no sistema.



Relatório de Suporte Técnico

- Identificamos que o driver da GPU estava desatualizado.
- Acessamos o **site oficial do fabricante da placa de vídeo** (NVIDIA, AMD ou Intel, conforme o caso) e realizamos o **download do driver mais recente compatível com o Windows 11**.



- Instalamos o driver atualizado e reiniciamos o sistema.

Passo 2: Redefinição das configurações de exibição

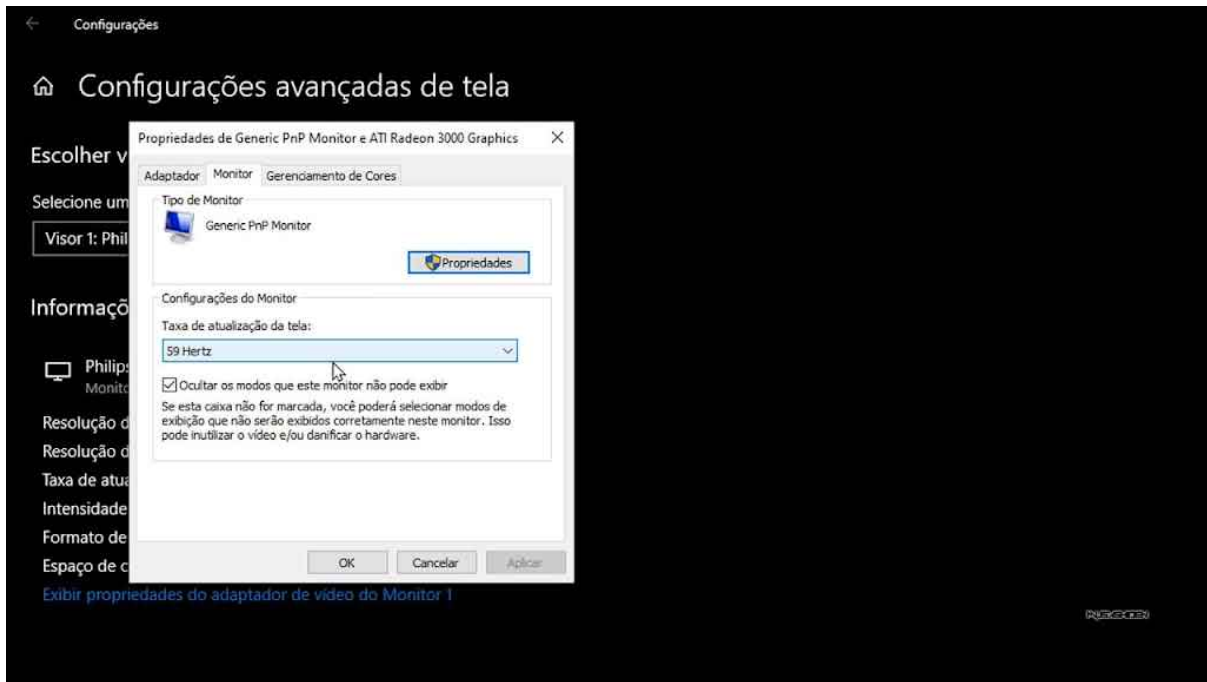
- Acessamos **Configurações > Sistema > Vídeo**.
- Redefinimos os modos de exibição múltipla, selecionando novamente as opções de:
 - Extensão de tela (Estender estes vídeos)**
 - Identificação correta dos monitores**
 - Posicionamento lógico dos monitores (direita/esquerda)**
- Garantimos que cada monitor estivesse sendo reconhecido individualmente pelo sistema.

Passo 3: Ajustes de compatibilidade e desempenho

Verificamos a **taxa de atualização (Hz)** de ambos os monitores acessando:

Configurações > Vídeo > Configurações avançadas de vídeo

Relatório de Suporte Técnico



1. Ajustamos as taxas de atualização para valores compatíveis com o hardware e os cabos utilizados (ex.: 60 Hz ou 75 Hz, conforme especificações dos monitores).
2. Também verificamos a carga da **GPU integrada/dedicada**, utilizando o **Gerenciador de Tarefas** e a ferramenta **Diagnóstico de Desempenho do Windows** para garantir que não havia sobrecarga de processamento gráfico.

Passo 4: Testes de estabilidade

1. Com os ajustes aplicados e o driver atualizado, reiniciamos o sistema.
2. Realizamos testes práticos:
 - Arrastar janelas entre as telas.
 - Reproduzir vídeos em uma tela enquanto se trabalhava na outra.
 - Trocar modos de exibição (duplicar, estender, segunda tela somente).
3. Verificamos que os dois monitores foram reconhecidos e utilizados corretamente, sem travamentos ou falhas visuais.

Relatório de Suporte Técnico



Resumo das Ações Realizadas

- Atualização do driver da placa de vídeo diretamente pelo site do fabricante.
- Redefinição das configurações de exibição múltipla no Windows 11.
- Ajustes na taxa de atualização das telas para garantir compatibilidade entre os monitores.
- Testes completos de estabilidade e uso simultâneo de múltiplos monitores.

Resultado Final

Após a atualização dos drivers e os ajustes nas configurações de exibição, o Windows 11 passou a operar normalmente com dois monitores conectados. O sistema reconheceu e utilizou ambos os monitores de forma estável e sem apresentar travamentos. O cliente foi orientado a manter os drivers de vídeo atualizados e verificar sempre a compatibilidade de resolução e taxa de atualização ao trocar ou adicionar novos monitores.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1hr

Situação Final

Resolvido