

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 029

Data: 11/10/2025

Cliente: Larissa Melo

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 8 apresenta erro de “Tela Azul da Morte” ao iniciar

Técnico Responsável: Maryanne Oliveira

Diagnóstico

A cliente relatou que o computador com sistema operacional **Windows 8** não conseguia inicializar corretamente, sendo interrompido por uma **Tela Azul da Morte (BSOD - Blue Screen of Death)** logo após o boot.

O código de erro apresentado era:

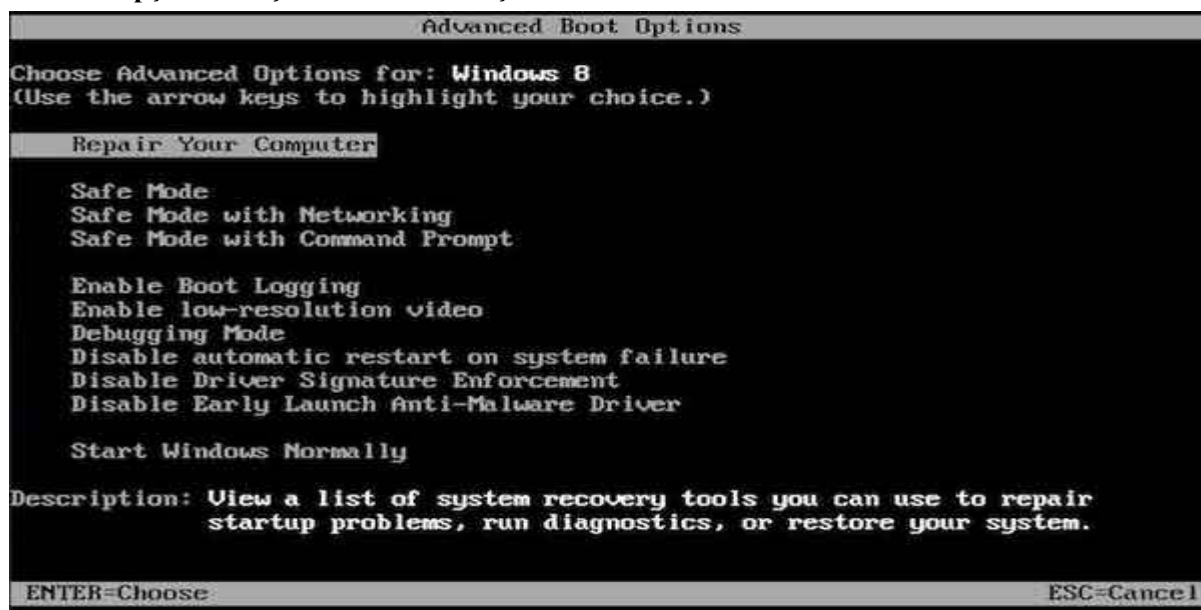
0x0000007E – SYSTEM_THREAD_EXCEPTION_NOT_HANDLED

Esse erro costuma estar relacionado a **problemas com drivers de dispositivo**, especialmente drivers de vídeo, ou a conflitos de hardware e falhas no BIOS.

Solução Aplicada

Passo 1: Acesso ao Modo de Segurança

1. Durante o processo de inicialização, pressionamos repetidamente a tecla **F8** para acessar o **menu de opções avançadas de inicialização**.

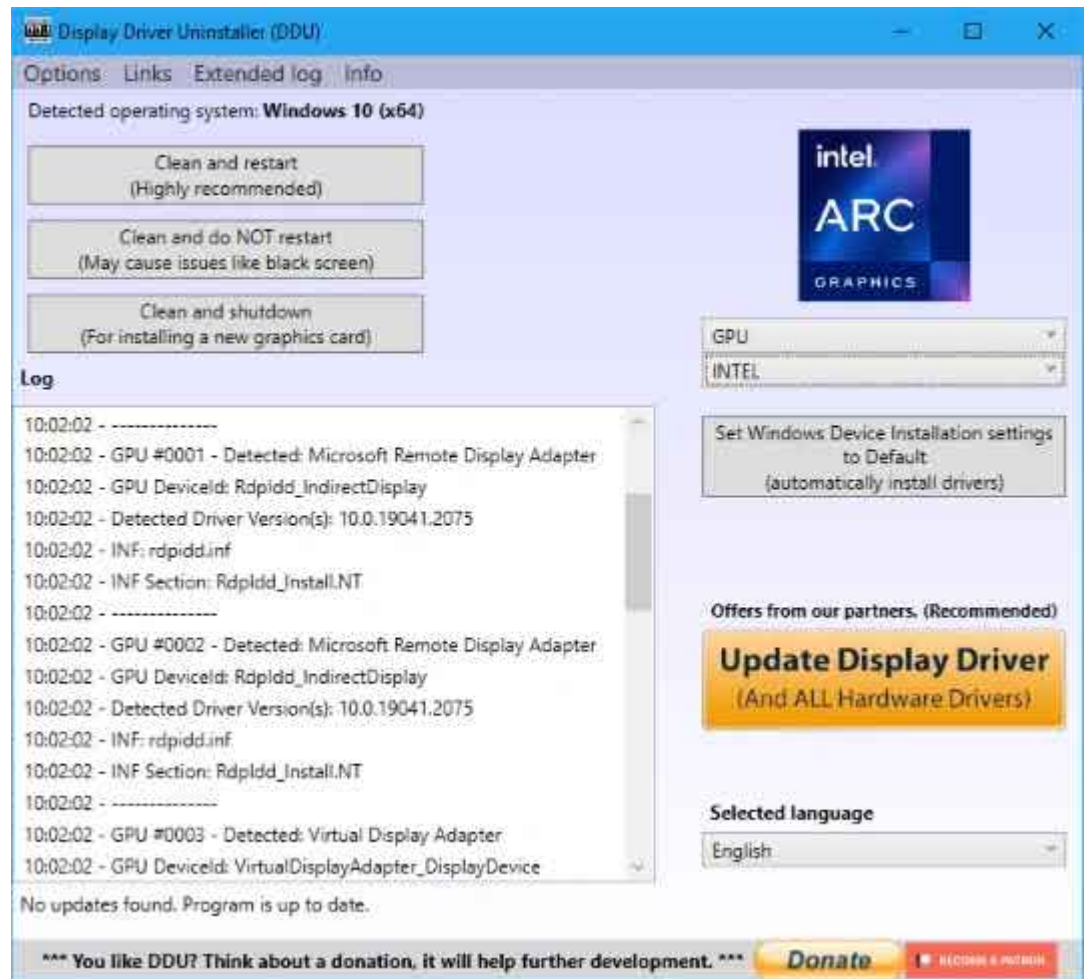


2. Selecionamos a opção **"Modo de Segurança com Rede"**, permitindo o carregamento mínimo do sistema e acesso à internet para diagnóstico e downloads.

Relatório de Suporte Técnico

Passo 2: Identificação e remoção do driver problemático

1. Acessamos o **Gerenciador de Dispositivos** e identificamos que o **driver de vídeo** instalado estava desatualizado e possivelmente incompatível com o hardware atual.
2. Realizamos a **desinstalação completa do driver de vídeo**.
 - Utilizamos o utilitário "**Display Driver Uninstaller (DDU)**" para remover completamente os arquivos residuais do driver anterior.

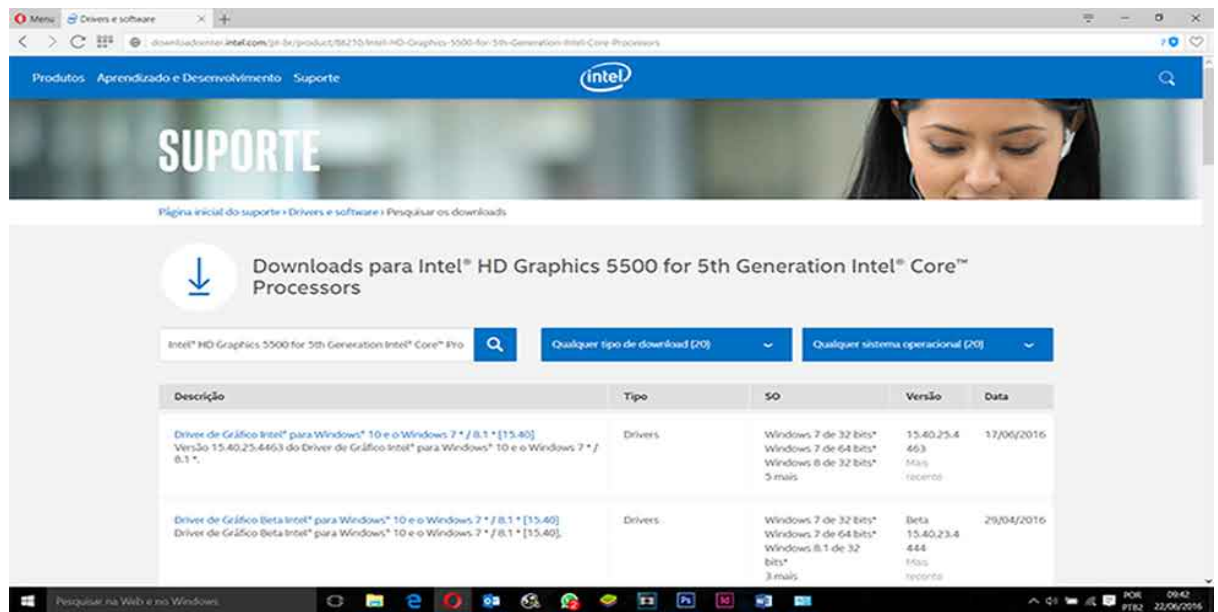


3. Após a remoção, reiniciamos o sistema ainda em modo de segurança para garantir que o driver genérico fosse carregado temporariamente.

Passo 3: Instalação de driver de vídeo compatível

1. Acessamos o **site oficial do fabricante da placa gráfica** (NVIDIA, AMD ou Intel, conforme o hardware identificado).
2. Realizamos o **download do driver compatível com o Windows 8** e com a versão específica da placa de vídeo.

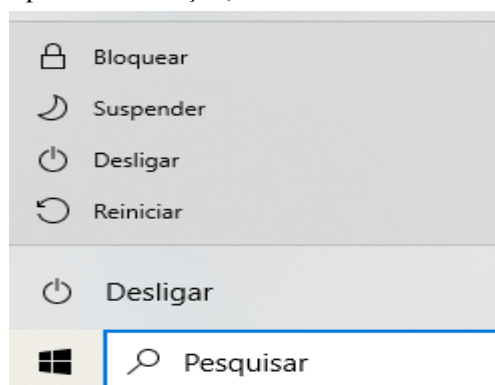
Relatório de Suporte Técnico



3. Instalamos o novo driver no sistema.
4. Reiniciamos o computador normalmente para verificar a estabilidade com o novo driver.

Passo 4: Atualização do BIOS

1. Durante o processo de diagnóstico, verificamos que a versão do **BIOS** da placa-mãe estava desatualizada, o que poderia contribuir para problemas de inicialização e compatibilidade com drivers modernos.
2. Identificamos o modelo da placa-mãe e acessamos o **site do fabricante** para obter a versão mais recente do BIOS.
3. Realizamos o procedimento de **atualização do BIOS** com segurança, utilizando ferramenta oficial fornecida pelo fabricante.
4. Após a atualização, reiniciamos o sistema e monitoramos o comportamento durante o boot.



Passo 5: Testes de estabilidade

Relatório de Suporte Técnico

1. O sistema iniciou corretamente, sem apresentar novas telas azuis.
2. Foram realizados testes básicos de:
 - Inicialização e desligamento.
 - Abertura de programas com aceleração gráfica.
 - Teste de vídeo em tela cheia para validação do novo driver.
3. Nenhum erro adicional foi identificado após os testes.

Resumo das Ações Realizadas

- Acesso ao Modo de Segurança para permitir diagnóstico inicial.
- Remoção completa do driver de vídeo problemático.
- Instalação de driver atualizado e compatível com Windows 8.
- Atualização do BIOS da placa-mãe.
- Testes de estabilidade e verificação do sistema após as correções.

Resultado Final

O erro crítico “0x0000007E” foi solucionado com a substituição do driver de vídeo por uma versão compatível e a atualização do BIOS. O Windows 8 passou a inicializar corretamente, sem ocorrência de tela azul. O sistema permaneceu estável após reinicializações e testes funcionais. A cliente foi orientada sobre a importância de manter os drivers e o BIOS atualizados, e de evitar instalações automáticas de drivers não verificados pelo fabricante.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h10min

Situação Final

Resolvido