

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 016

Data: 07/10/2025

Cliente: Marcelo Souza

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 11 não instala atualização de segurança acumulativa

Técnico Responsável: Raiany Alexandra

Diagnóstico

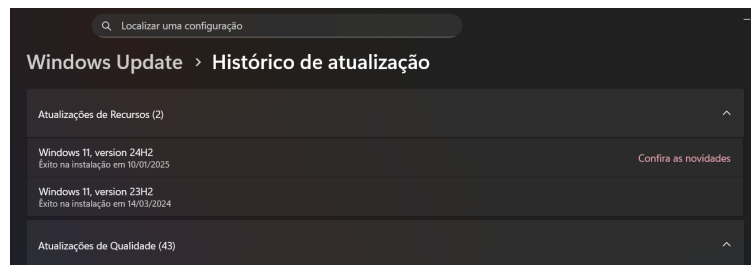
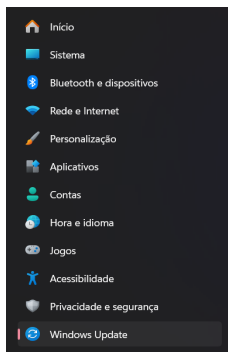
Marcelo estava com problemas ao tentar instalar uma atualização acumulativa de segurança no Windows 11, que retornava erro.

Solução Aplicada

1. Diagnóstico e investigação

1.2 Verificação do Histórico de Atualizações

1. Pressione **Windows + I** para abrir as **Configurações**.
2. Clique em **Windows Update** (menu lateral esquerdo).
3. Clique em **Histórico de Atualizações**.
4. Identificamos que a falha ocorria durante o **download** do arquivo da atualização, não na instalação.



1.3 Conclusão

O problema estava relacionado ao **cache corrompido do Windows Update**, que armazenava dados antigos e interrompia o processo de download.

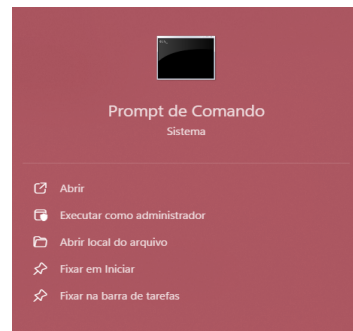
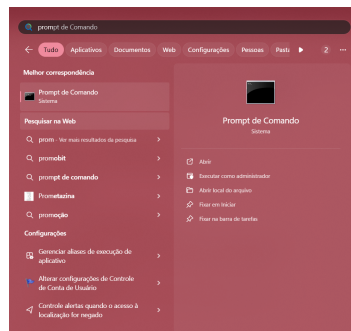
2. Resolução do Problema

2.1 Limpeza do Cache do Windows Update

Para corrigir arquivos corrompidos do Windows Update, limpamos o cache manualmente.

Passo a passo:

1. Clique no botão **Iniciar**, digite **Prompt de Comando** ou **cmd**.
2. Clique com o botão direito e escolha **Executar como administrador**.



No Prompt, digite os seguintes comandos **um por um** e pressione **Enter** após cada:

```
net stop wuauserv
```

```
net stop bits
```

```
net stop cryptsvc
```

```
net stop msiserver
```

3. Esses comandos **param os serviços** relacionados ao Windows Update.

Agora, limpe as pastas de cache digitando:

```
del /s /q %windir%\SoftwareDistribution\*
```

```
del /s /q %windir%\System32\catroot2\*
```

4. Isso apaga os arquivos temporários de atualização.

Reinicie os serviços:

```
net start wuauserv
```

```
net start bits
```

```
net start cryptsvc
```

```
net start msiserver
```

2.2 Forçar a Atualização pelo Prompt de Comando

1. Ainda no **Prompt de Comando (Admin)**, digite:

```
wuauclt.exe /updatenow
```

Esse comando força o Windows a procurar e baixar novamente as atualizações

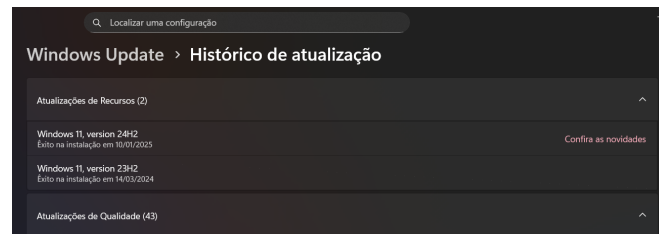
2. Aguarde alguns minutos.
3. Volte em **Configurações** → **Windows Update** e clique em **Verificar se há atualizações**.

2.3 Reinicialização do Sistema

Após a conclusão do download e instalação, reiniciamos o computador para aplicar a atualização acumulativa.

3. Testes Realizados

- Verificação em Windows Update → Histórico de Atualizações → atualização marcada como instalada com sucesso.
- Reinicialização sem erros ou mensagens de falha.
- Sistema atualizado e protegido contra vulnerabilidades corrigidas pela atualização acumulativa.



4. Recomendações Preventivas

- Verificar periodicamente o Windows Update e instalar as atualizações logo que disponíveis.
- Manter sempre espaço livre no disco (mínimo 20 GB recomendado).
- Usar a ferramenta **SFC /scannow** periodicamente para checar integridade de arquivos do sistema.
- Caso problemas voltem a ocorrer, utilizar o **Assistente de Atualização do Windows 11** ou o **Media Creation Tool** como alternativa.

Resultado Final

Após a limpeza do cache do Windows Update e a execução do comando de atualização forçada, o Windows 11 de Marcelo conseguiu instalar corretamente a atualização acumulativa de segurança. O erro não ocorreu novamente e o sistema voltou a receber updates normalmente.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

50min

Situação Final

Resolvido