

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 018

Data: 08/10/2025

Cliente: Eduardo Ramos

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 10 com falha no explorador de arquivos (não responde)

Técnico Responsável: Ágatha Camilly

Diagnóstico

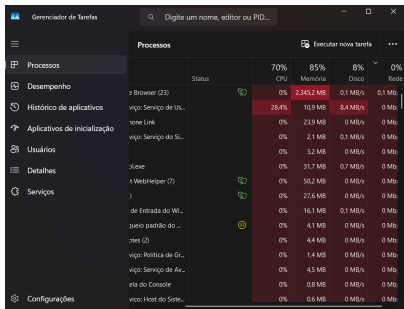
Eduardo relatou que o explorador de arquivos do Windows 10 não estava respondendo, travando sempre que tentava abrir uma pasta.

Solução Aplicada

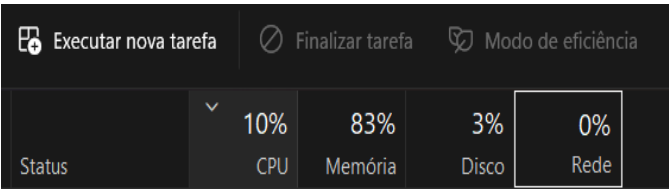
1. Diagnóstico e investigação

1.2 Análise do Gerenciador de Tarefas

1. Pressionamos as teclas **Ctrl + Shift + Esc** para abrir o **Gerenciador de Tarefas**.
2. Na aba **Processos**, identificamos que o processo **Explorer.exe** (responsável por exibir as janelas e pastas do sistema) estava **consumindo uma abundante quantidade de memória e CPU**.
3. Isso indicava que o processo havia travado internamente ou estava sendo afetado por arquivos corrompidos, ou sobrecarga do sistema.



Processos	Status	CPU	Memória	Disco	Rede
Processos		70%	85%	8%	0%
Desempenho					
Histórico de aplicativos					
Aplicativos de inicialização					
Usuários					
Detalhes					
Serviços					
Configurações					



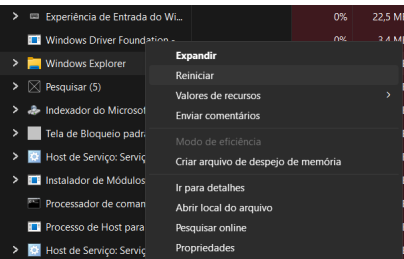
Status	CPU	Memória	Disco	Rede
	10%	83%	3%	0%

2. Resolução do Problema

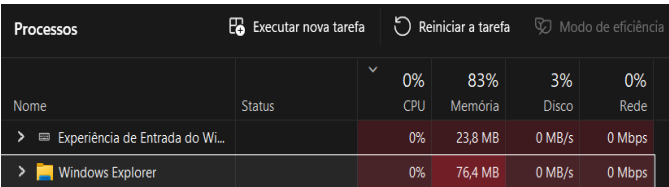
2.1 Reinício Forçado do Processo “Explorer.exe”

O primeiro passo foi reiniciar o processo responsável pelo funcionamento do Explorador de Arquivos.

1. Com o **Gerenciador de Tarefas** aberto, localizamos o processo **Windows Explorer** (ou **Explorador do Windows**).
2. Clicamos com o **botão direito** sobre ele e selecionamos **“Reiniciar”**.



Processos	Status	CPU	Memória	Disco	Rede
Processos					
Desempenho					
Histórico de aplicativos					
Aplicativos de inicialização					
Usuários					
Detalhes					
Serviços					
Configurações					



Processos	Status	CPU	Memória	Disco	Rede
Processos					
Desempenho					
Histórico de aplicativos					
Aplicativos de inicialização					
Usuários					
Detalhes					
Serviços					
Configurações					

Caso o botão “Reiniciar” não esteja disponível, pode-se encerrar o processo com **Finalizar tarefa** e, depois, ir em **Arquivo** → **Executar nova tarefa**, digitar `explorer.exe` e clicar em **OK**.

Esse procedimento força o Windows a reiniciar a interface do sistema, limpando travamentos temporários.

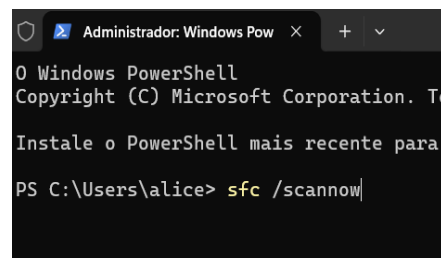
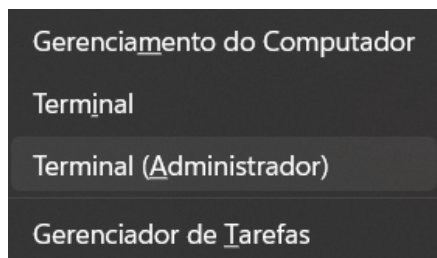
2.2 Verificação e Correção de Arquivos do Sistema

Após o reinício do Explorer, realizamos uma verificação para garantir que não havia **arquivos de sistema corrompidos** — uma causa comum de travamentos no Windows.

1. Pressionamos **Windows + X** e clicamos em **Prompt de Comando(Admin)** ou **Terminal (Admin)**.
2. No terminal que abriu, digitamos o seguinte comando:

`sfc /scannow`

3. Pressionamos Enter e aguardamos a conclusão do processo (pode levar vários minutos).

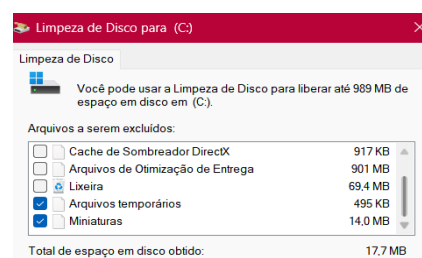
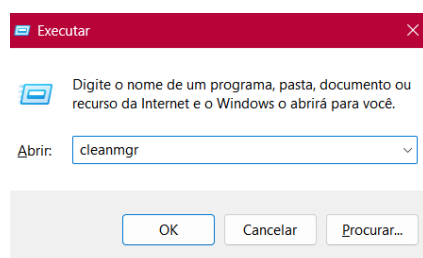


O comando SFC (System File Checker) faz uma varredura completa no sistema e repara automaticamente arquivos corrompidos do Windows. Ao final da verificação, o sistema confirmou que alguns arquivos foram corrigidos com sucesso.

2.3 Limpeza de Cache e Arquivos Temporários

1. Pressionamos **Windows + R** para abrir a janela “Executar”.
2. Digitamos `cleanmgr` e pressionamos **Enter**.
3. Selecionamos o disco principal (geralmente C:).
4. Marcamos as opções:
 - a. **Arquivos temporários**
 - b. **Cache de miniaturas**
 - c. **Arquivos de log do sistema**

5. Clicamos em **OK** e depois em **Excluir arquivos**.



Essa limpeza remove dados acumulados que podem deixar o Explorador mais lento, especialmente o cache de miniaturas (usado para pré-visualizar imagens e vídeos).

2.4 Reinicialização e Testes

Após aplicar as correções, reiniciamos o computador para garantir que todas as alterações fossem salvas. Durante os testes, o **Explorador de Arquivos abriu normalmente**, sem travamentos ou lentidão.

Foram testadas diversas ações:

- Abertura de pastas com muitos arquivos;
- Navegação entre diferentes diretórios;
- Visualização de imagens e documentos.

Todos os testes apresentaram **desempenho estável e resposta imediata**.

3. Recomendações Preventivas

- Executar o comando **sfc /scannow** a cada alguns meses para prevenir erros de sistema.
- Evitar desligar o computador durante atualizações do Windows.
- Fazer limpezas periódicas de arquivos temporários.
- Manter o Windows e os drivers sempre **atualizados**.

Resultado Final

Após reiniciar o processo **Explorer.exe**, reparar arquivos do sistema com **SFC**, e realizar a limpeza de caches, o **Explorador de Arquivos voltou a funcionar normalmente**.

O sistema se manteve estável, rápido e sem travamentos, permitindo o uso pleno do computador por **Eduardo**.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

40min

Situação Final

Resolvido