

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 022

Data: 09/10/2025

Cliente: Felipe Andrade

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 10 não executa aplicativos por conflito de compatibilidade

Técnico Responsável: Arthur Gimax

Diagnóstico

O usuário **Felipe** relatou que ao tentar abrir determinados aplicativos no **Windows 10**, alguns **não eram executados corretamente**, apresentando mensagens de erro relacionadas à **compatibilidade**. Esse problema impedia o uso normal de programas que anteriormente funcionavam sem falhas em versões anteriores do Windows.

Solução Aplicada

1. Diagnóstico e investigação

1.2 Sintomas Observados

1. Alguns aplicativos simplesmente **não abriam** ou **fechavam imediatamente** após a tentativa de execução.
2. Outros exibiam a mensagem: “Este aplicativo não é compatível com a versão do Windows em uso.”
3. O problema ocorria apenas em programas mais antigos, desenvolvidos originalmente para versões anteriores, como Windows 7 ou Windows XP.

1.3 Identificação da causa

Durante a análise, constatamos que o erro era causado por **conflitos de compatibilidade** entre os aplicativos e a versão atual do **Windows 10**.

Esses conflitos podem ocorrer após atualizações do sistema, que modificam bibliotecas internas e configurações de execução.

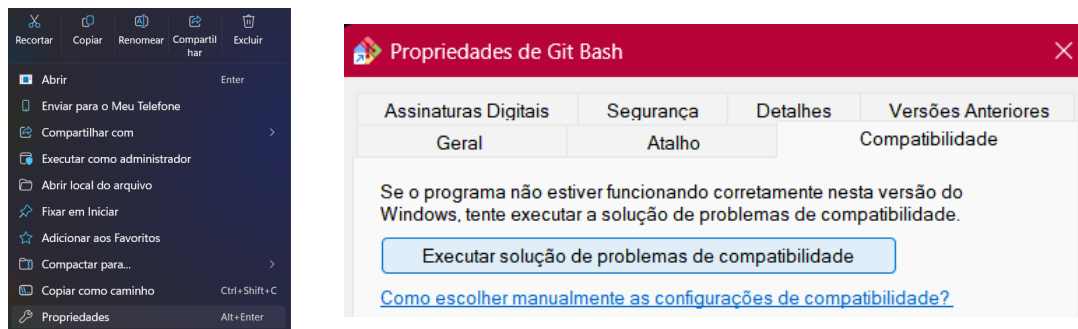
2. Solução do Problema

2.1 Uso da ferramenta de resolução de problemas de compatibilidade

O Windows 10 possui uma ferramenta nativa para corrigir automaticamente erros de compatibilidade. O procedimento foi realizado da seguinte forma:

1. Localizamos o **atalho ou arquivo executável** do aplicativo problemático.
2. Clicamos com o **botão direito** sobre ele e selecionamos **Propriedades**.
3. Na aba **Compatibilidade**, clicamos em **Executar solução de problemas de compatibilidade**.
4. O Windows iniciou um assistente de diagnóstico, identificando configurações recomendadas.

5. Testamos o programa com as configurações sugeridas e, em seguida, clicamos em **Aplicar estas configurações**.

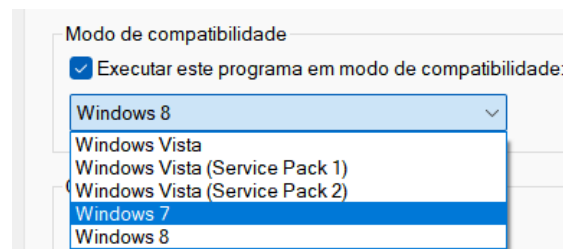


Essa ferramenta ajusta automaticamente parâmetros como versão simulada do sistema operacional, permissões de execução e resolução de tela, garantindo que o aplicativo funcione corretamente.

2.2 Aplicação manual do modo de compatibilidade

Para garantir o funcionamento estável dos programas afetados, configuramos manualmente o **modo de compatibilidade** para versões anteriores do Windows:

1. Novamente, abrimos **Propriedades** do aplicativo → **Aba Compatibilidade**.
2. Marcamos a opção:
☒ **Executar este programa em modo de compatibilidade**.
3. Selecionamos uma versão anterior compatível (ex.: **Windows 7** ou **Windows XP SP3**).
4. Clicamos em **Aplicar** e depois em **OK**.
5. Reabrimos o aplicativo para testar.



Após aplicar essas alterações, todos os programas afetados **voltaram a funcionar normalmente**, sem exibir mensagens de erro.

3. Recomendações Preventivas

- **Executar atualizações de sistema e aplicativos regularmente**, evitando conflitos entre versões.
- Antes de atualizar o Windows, verificar se softwares antigos possuem **versões compatíveis com o sistema atual**.
- Criar **pontos de restauração** antes de grandes atualizações, para facilitar o retorno em caso de falhas.
- Manter cópias dos instaladores originais dos aplicativos, pois podem ser úteis para reinstalação com configurações de compatibilidade.

Resultado Final

Após a aplicação do modo de compatibilidade e uso da ferramenta de diagnóstico, **os aplicativos foram executados corretamente no Windows 10**, eliminando os erros de compatibilidade e restaurando o funcionamento normal do sistema de Felipe.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

50min

Situação Final

Resolvido