

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 023

Data: 09/10/2025

Cliente: Juliana Castro

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 7 infectado por vírus que cria pastas duplicadas

Técnico Responsável: Arthur Gimax

Diagnóstico

O sistema de Juliana apresentava sintomas de infecção por malware, com a criação automática e contínua de pastas duplicadas em diversas unidades.

Solução Aplicada

1. Diagnóstico e investigação

O computador de **Juliana** apresentava sintomas claros de **infecção por malware**.

Entre os sinais observados, destacava-se a **criação automática e contínua de pastas duplicadas** em várias unidades do sistema (como C:, D:\ e pen drives conectados).

Esse tipo de comportamento é típico de **malwares de autorreplicação**, que criam cópias de si mesmos em diferentes locais do computador e podem danificar arquivos ou comprometer o desempenho do sistema.

1.2 Sintomas Observados

1. Criação automática de **pastas com nomes iguais ou semelhantes** a diretórios existentes;
2. Lentidão no sistema e no acesso a arquivos;
3. Alguns **arquivos de sistema corrompidos** e execução de processos desconhecidos no Gerenciador de Tarefas.

Esses indícios apontavam para a presença de **malware ativo** no sistema, exigindo uma varredura completa e reparos no Windows.

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 Varredura com Ferramenta Antimalware

1. Inicialmente, **desconectamos a máquina da internet** para evitar que o malware baixasse novas ameaças.
2. Em seguida, abrimos uma **ferramenta antimalware confiável** (como *Malwarebytes*, *Kaspersky Virus Removal Tool* ou *Microsoft Safety Scanner*).
3. Iniciamos uma **varredura completa do sistema**, analisando todas as unidades e arquivos.
4. O programa identificou diversas ameaças, incluindo **scripts de autorreplicação** responsáveis pela criação automática das pastas.
5. Concluimos a limpeza e **reiniciamos o computador** para remover completamente os itens infectados.



A varredura completa é essencial, pois apenas a verificação rápida pode deixar arquivos maliciosos escondidos no sistema.

2.2 Reparação de Arquivos do Sistema

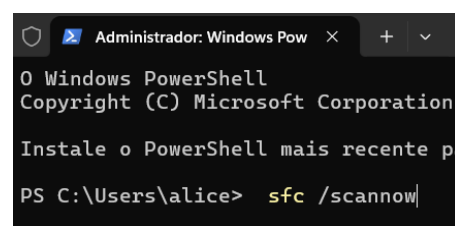
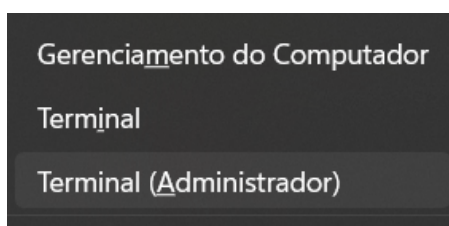
Após a limpeza, realizamos uma verificação de integridade dos arquivos do Windows, pois o vírus havia corrompido alguns componentes do sistema:

1. Pressionamos **Windows + X** → selecionamos **Terminal (Admin)**.

Digitamos o comando:

`sfc /scannow`

2. Pressionamos **Enter** e aguardamos a conclusão do processo (pode levar alguns minutos).



O SFC (System File Checker) analisou e reparou automaticamente os arquivos danificados.

2.3 Remoção Manual das Pastas Duplicadas

Mesmo após a limpeza, algumas **pastas duplicadas** ainda permaneciam no sistema, mas sem atividade maliciosa.

Removemos manualmente essas pastas, verificando unidade por unidade (C:, D:, etc.) para garantir que não houvesse restos da infecção.

Essa etapa deve ser feita com cuidado para não excluir pastas importantes do sistema ou de programas instalados.

3. Atualizações e Prevenção

Após a remoção completa das ameaças, **atualizamos o sistema operacional e o antivírus**, instalando as **correções de segurança mais recentes**. Orientamos a usuária sobre **boas práticas de navegação**, incluindo:

- Evitar abrir anexos de e-mails desconhecidos;
- Não baixar programas de sites não oficiais;
- Fazer varreduras periódicas com antivírus atualizado;
- Manter o **Windows Update ativado**.

3. Recomendações Preventivas

- Manter antivírus e Windows atualizados;
- Evitar pendrives e HDs externos de origem desconhecida;
- Criar pontos de restauração periódicos;
- Realizar varreduras completas semanais;
- Fazer backup regular dos arquivos pessoais em nuvem ou HD externo.

Resultado Final

Após todas as etapas de limpeza, verificação e reparo, o **sistema de Juliana voltou a funcionar normalmente**, sem a criação automática de pastas duplicadas ou lentidão.

A integridade dos arquivos foi restaurada, e o computador permaneceu estável e protegido contra novas ameaças.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h e 15min

Situação Final

Resolvido