

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 024

Data: 09/10/2025

Cliente: Thiago Mendes

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 11 não abre a Microsoft Store

Técnico Responsável: Nikolas Oliveira

Diagnóstico

Thiago relatou que ao tentar acessar a Microsoft Store, a aplicação não carregava nem exibia mensagens de erro.

Solução Aplicada

1. Diagnóstico e investigação

O computador de **Thiago** apresentava falha ao tentar abrir o aplicativo **Microsoft Store**.

Ao clicar no ícone, a janela não carregava e **nenhuma mensagem de erro era exibida**, o que impedia o download e a atualização de aplicativos do sistema.

Esse tipo de problema é comum quando há **arquivos corrompidos do sistema**, **falhas nas permissões de aplicativos** ou **erros na própria instalação da Store**.

1.2 Análise

Durante a verificação, observou-se que:

- O aplicativo **não respondia** ao ser aberto;
- Outros aplicativos da Microsoft (como Calculadora e Fotos) também apresentavam lentidão;
- As **permissões de aplicativos** estavam inconsistentes;
- E alguns **componentes do Windows estavam corrompidos**, impedindo o funcionamento correto da Store.

Esses fatores indicavam a necessidade de **reinstalar o aplicativo e reparar os arquivos do sistema**.

2. Solução do Problema

2.1 Reinicialização e Teste Básico

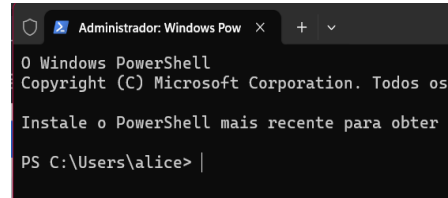
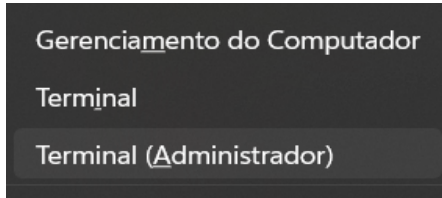
Antes de qualquer modificação, realizamos uma reinicialização completa do computador, pois em alguns casos, o problema pode ser temporário. Como o erro persistiu, seguimos com as próximas etapas.

2.2 Reset e Reinstalação da Microsoft Store via PowerShell

Para corrigir falhas internas do aplicativo, utilizamos o **PowerShell**, uma ferramenta do Windows que permite executar comandos administrativos.

1. Abrir o PowerShell como Administrador

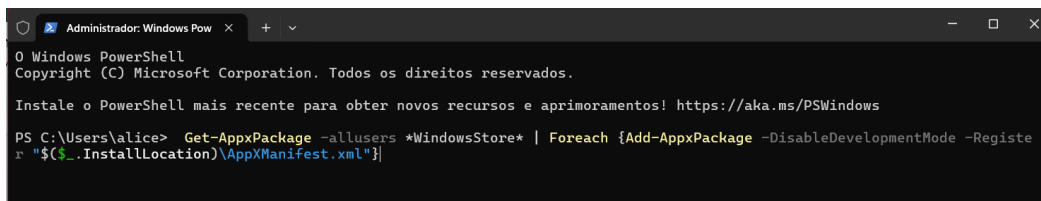
- Pressione **Windows + X** no teclado.
- Escolha **Terminal(Admin)**.
- Caso apareça o *Prompt de Comando (Admin)*, ele também pode ser usado.



Executar o comando para reinstalar a Store

Copie e cole o comando abaixo e pressione **Enter**:

```
Get-AppxPackage -allusers *WindowsStore* | Foreach {Add-AppxPackage  
-DisableDevelopmentMode -Register "$($_.InstallLocation)\AppXManifest.xml"}
```



2. Aguarde a conclusão

- O comando reinstala o aplicativo **Microsoft Store** para todos os usuários do computador.
- Quando finalizar, feche o PowerShell.

Esse procedimento restaura arquivos internos da Store que possam ter sido excluídos ou corrompidos.

2.3 Verificação das Permissões de Aplicativos

1. Pressione **Windows + I** para abrir as **Configurações**.
2. Vá em **Privacidade** → **Aplicativos em segundo plano**.
3. Certifique-se de que a opção “**Permitir que os aplicativos sejam executados em segundo plano**” esteja **ativada**.
4. Role a lista e confirme se a **Microsoft Store** também tem permissão para funcionar em segundo plano.

Essas permissões são necessárias para o aplicativo se comunicar com os serviços da Microsoft e baixar conteúdos.

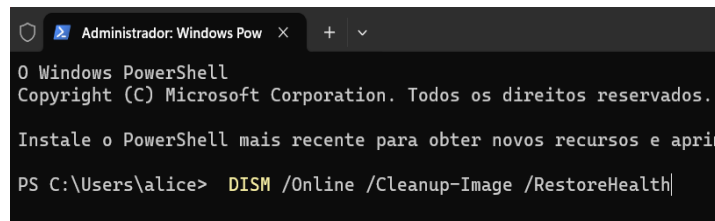
2.3 Reparação de Arquivos do Sistema

Como o problema podia estar relacionado a arquivos do Windows corrompidos, executamos dois comandos de reparo:

1. **Abrir novamente o PowerShell (Admin).**

Digitar o seguinte comando e pressionar **Enter**:

`DISM /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth`



```
Administrador: Windows Pow x + v
O Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.

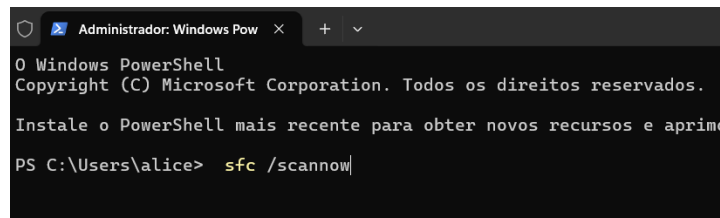
Instale o PowerShell mais recente para obter novos recursos e aprimorar a produtividade.

PS C:\Users\alice> DISM /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth|
```

2. Esse comando repara a imagem do sistema (os componentes principais do Windows).

Após a conclusão, digite:

`sfc /scannow`



```
Administrador: Windows Pow x + v
O Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.

Instale o PowerShell mais recente para obter novos recursos e aprimorar a produtividade.

PS C:\Users\alice> sfc /scannow|
```

3. O **SFC (System File Checker)** faz uma varredura completa e restaura automaticamente arquivos de sistema danificados.

Esses dois comandos podem levar alguns minutos para concluir. Não feche a janela durante o processo.

3. Reinicialização Final

Após a execução dos comandos, **reiniciamos o computador** para que todas as alterações fossem aplicadas.

Ao iniciar novamente, o aplicativo **Microsoft Store abriu normalmente**, exibindo corretamente a tela inicial e permitindo baixar aplicativos.

3. Recomendações Preventivas

- Manter o **Windows sempre atualizado** (via *Windows Update*);
- Evitar o uso de programas de “otimização” que removem componentes do sistema;
- Criar **pontos de restauração** antes de grandes atualizações;
- Não desinstalar manualmente aplicativos nativos do Windows.

Resultado Final

Após as ações realizadas, o problema foi **totalmente solucionado**:

- A **Microsoft Store voltou a abrir corretamente**;

- As **permissões e dependências** foram restauradas;
- O sistema ficou **estável e funcional**.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

40min

Situação Final

Resolvido