

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 033

Data: 11/10/2025

Cliente: Isabela Fernandes

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 8 não abre aplicativos da interface Metro

Técnico Responsável: Ágatha Camilly

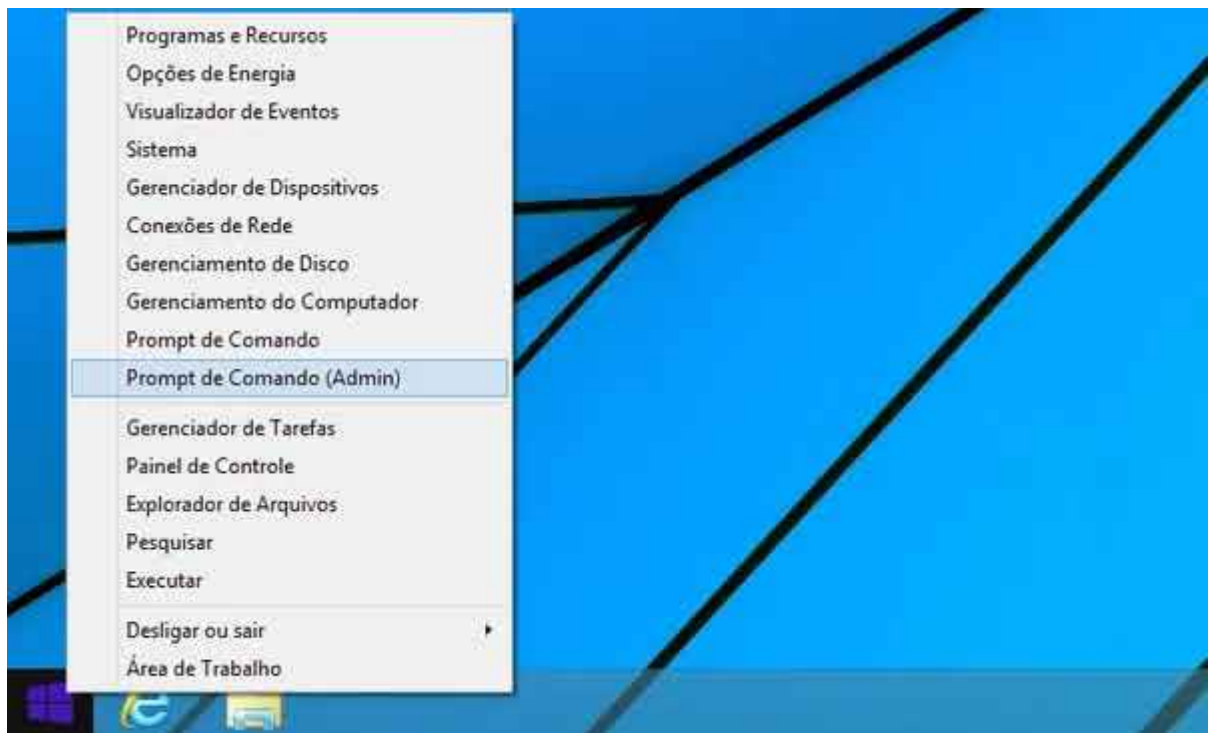
Diagnóstico e Solução Aplicada

Passo 1 – Verificação de arquivos corrompidos no sistema

Suspeitamos que arquivos internos do Windows estavam corrompidos ou danificados, o que impediria o funcionamento normal dos aplicativos.

O que foi feito:

1. Abrimos o **Prompt de Comando como administrador** (clicando com o botão direito e escolhendo “Executar como administrador”).



Digitamos o comando:

`sfc /scannow`

- 2.
3. Esse comando analisa todos os arquivos de sistema do Windows e tenta corrigir os que estiverem com problema.

Relatório de Suporte Técnico

4. O sistema identificou que **alguns arquivos estavam corrompidos** e os corrigiu automaticamente.

Passo 2 – Alteração da conta de usuário de Microsoft para Local

O Windows 8 permite o uso de dois tipos de conta:

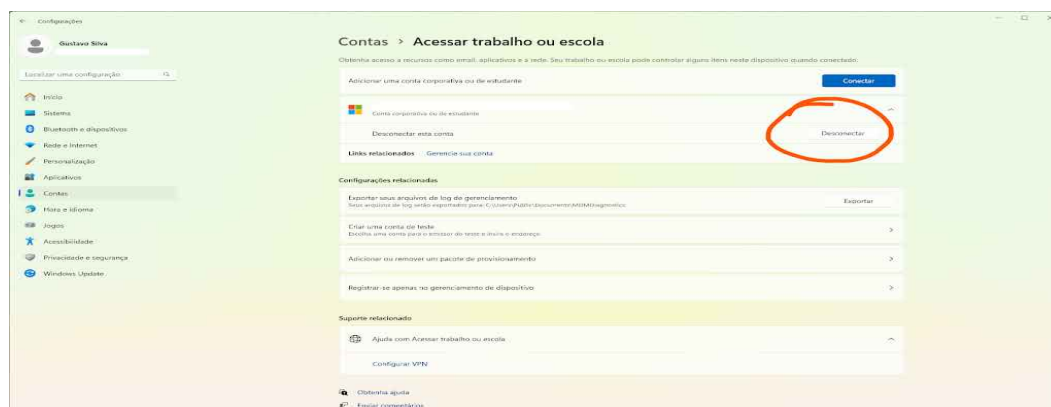
- Conta Microsoft (com e-mail)
- Conta Local (sem e-mail, usada apenas no computador)



Em muitos casos, **problemas nos aplicativos da interface Metro estão ligados a falhas de sincronização com a conta Microsoft.**

O que foi feito:

1. Acessamos o menu **Configurações > Contas > Sua conta.**
2. Selecionamos a opção **“Desconectar”** da conta Microsoft.



Relatório de Suporte Técnico

3. Criamos uma **conta local padrão** para a usuária, com nome de usuário e senha simples.
4. Acessamos o sistema com essa conta local para continuar os testes.

Passo 3 – Reinstalação dos aplicativos Metro via PowerShell

Alguns aplicativos nativos do Windows 8 estavam corrompidos ou mal registrados no sistema.

O que foi feito:

1. Abrimos o **Windows PowerShell como administrador** (buscando por “PowerShell” e clicando com o botão direito > “Executar como administrador”).

Digitamos o seguinte comando completo:

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

- 2.
3. Esse comando **força o Windows a reinstalar todos os aplicativos da interface Metro**, mesmo que eles já estejam instalados.

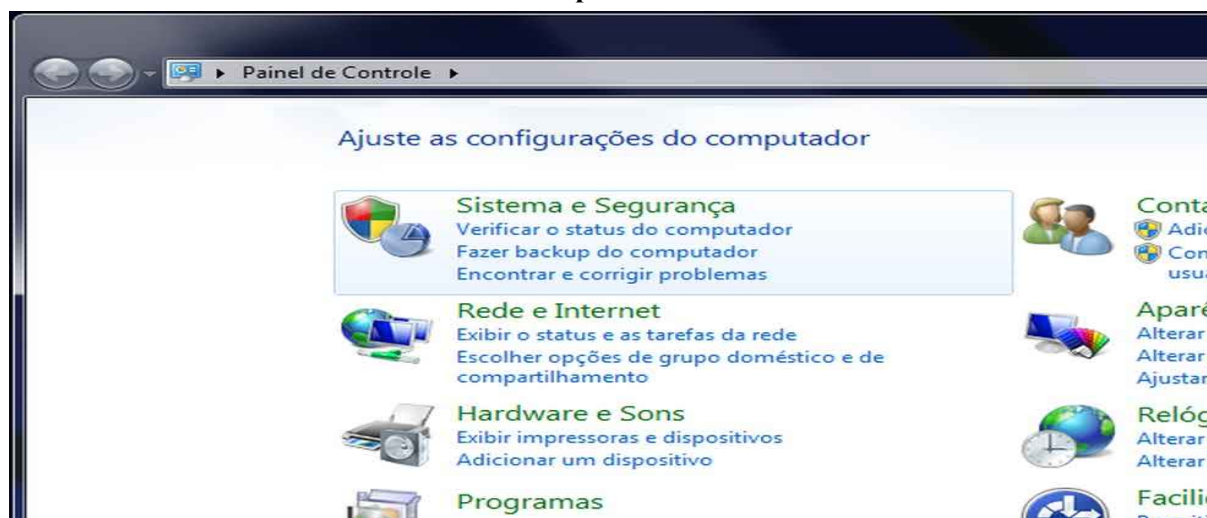
Após a execução do comando, os aplicativos voltaram a responder corretamente.

Passo 4 – Verificação e instalação de atualizações do Windows

Problemas de compatibilidade com versões antigas do Windows 8 podem causar falhas nos aplicativos. Por isso, é importante manter o sistema atualizado.

O que foi feito:

1. Acessamos o **Painel de Controle > Windows Update**.



Relatório de Suporte Técnico

2. Verificamos que havia atualizações pendentes.
3. Instalamos todas as **atualizações importantes e recomendadas**.
4. Reiniciamos o computador para aplicar as alterações.

Testes Realizados

Após todas as correções:

- Testamos os principais aplicativos nativos do Windows 8, como **Clima, Calendário, Fotos, Vídeos, Loja e Notícias**.
- Todos abriram corretamente, carregaram conteúdo e permaneceram funcionando sem travamentos.
- O sistema apresentou funcionamento estável com a conta local.

Resultado Final

O problema foi **resolvido com sucesso**. Os aplicativos da interface Metro voltaram a funcionar normalmente.

As principais ações realizadas foram:

- Correção de arquivos de sistema danificados
- Troca da conta Microsoft por conta local
- Reinstalação dos aplicativos padrão do Windows
- Atualização completa do sistema operacional

Recomendações ao Cliente

- **Evitar instalar otimizadores de sistema** ou programas desconhecidos que alterem o funcionamento do Windows.
- **Manter o sistema sempre atualizado** através do Windows Update.
- Utilizar a **conta local**, caso não haja necessidade do uso de serviços online da Microsoft.

Relatório de Suporte Técnico

- Em caso de problemas futuros com os aplicativos, repetir o procedimento de verificação com [sfc](#) /[scannow](#) ou procurar suporte.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1hr

Situação Final

Resolvido