









TROUBLESHOOTING PROFISSIONAL

MASTER EDITION

ACADEMIA MATHEUS TI

-  [Troubleshooting Profissional: Master Class Edition](#)
 -  [Introdução: A Arte de Resolver o Impossível](#)
 -  [Módulo 1: O Método do Funil \(Causa Raiz\)](#)
 -  [No seu Caderno \(O Processo\):](#)
 -  [Módulo 2: O Visualizador de Eventos \(O Livro Negro\)](#)
 -  [Módulo 3: Isolando o Hardware](#)
 -  [Exercícios de Fixação \(Para responder no caderno!\)](#)
 -  [Próximos Passos](#)

Troubleshooting Profissional: Master Class Edition

 Banner Troubleshoot

Nível: Intermediário ao Especialista | Foco: Diagnóstico e Resolução de Conflitos

Introdução: A Arte de Resolver o Impossível

O **Troubleshooting** é o que separa um técnico comum de um especialista de elite. Todo mundo sabe formatar um PC, mas poucos sabem descobrir *por que* ele está dando tela azul às 15h de toda quarta-feira. Este guia ensina a **Metodologia Científica** aplicada à TI.

Módulo 1: O Método do Funil (Causa Raiz)

Quando um problema chega, ele é gigante. Você precisa ir eliminando possibilidades até sobrar a verdade.

No seu Caderno (O Processo):

1. **Identifique o Problema:** O que está acontecendo? Quando começou? O que mudou antes do erro?
2. **Crie uma Teoria:** "Pode ser o cabo", "Pode ser o driver".
3. **Teste a Teoria:** Troque o cabo. Funcionou? Se não, descarte a teoria e crie outra.
4. **Plano de Ação:** Resolva o problema sem criar novos.
5. **Verifique Tudo:** Teste novamente e peça para o usuário validar.
6. **Documente:** Escreva o que era e como resolveu. Isso salva vidas no futuro.

Módulo 2: O Visualizador de Eventos (O Livro Negro)

No Windows, tudo o que acontece fica registrado no **Event Viewer**. Se o PC reiniciou sozinho, lá estará escrito o código do erro. * **Crítico:** Erros que derrubam o sistema (Hardware ou Energia). * **Erro:** Falhas em softwares ou drivers. * **Aviso:** Algo não está certo, mas o sistema ainda respira.




Módulo 3: Isolando o Hardware

O PC liga mas trava? Use a técnica do **Mínimo Necessário**: Desconecte tudo o que não é essencial (HD extra, Placa de vídeo, USBs frontais). Deixe apenas Placa-mãe, Processador, 1 pente de RAM e Fonte. * *Se o erro sumiu:* Uma das peças que você tirou é a culpada. * *Se o erro continua:* O problema está no "Mínimo Necessário".

Exercícios de Fixação (Para responder no caderno!)

1. Por que a pergunta "O que mudou por último no sistema?" é a mais importante no Troubleshooting?
 2. Explique a diferença entre um problema intermitente (que vai e vem) e um problema constante. Qual é o mais difícil de resolver?
 3. Onde você procuraria logs de erro em um servidor Windows?
 4. O que é a técnica de "Mínimo Necessário" no diagnóstico de hardware?
 5. Cite 3 perguntas que você deve fazer ao usuário antes de mexer no computador dele.
 6. Como o comando ping ajuda no troubleshooting de redes?
 7. Para que serve o **Modo de Segurança** do Windows?
 8. O que significa o termo "Causa Raiz"?
 9. Por que documentar a solução é parte do trabalho do técnico?
 10. **Desafio:** Um cliente diz que a internet "caiu". Liste 5 coisas que você verificaria, em ordem, antes de condenar o roteador.
-

Próximos Passos

-  [Montagem e Manutenção](#) - Conheça as peças a fundo para diagnosticá-las.
-  [Windows Server](#) - Resolva erros em ambientes complexos.
-  [Redes de Computadores](#) - Troubleshooting em camadas.