

## # Guia de Solução de Problemas Técnicos Comuns

Este documento oferece soluções para problemas frequentes enfrentados por usuários de TI, incluindo dificuldades ao abrir pastas, problemas de conexão com a internet, falhas ao acessar programas do Microsoft Office, entre outros.

### ## 1. Problemas ao Abrir Pastas no Windows

**\*\*Sintoma:\*\*** As pastas não abrem ou o Explorador de Arquivos não responde.&#8203;;contentReference[oaicite:0]{index=0}

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Reiniciar o Explorador de Arquivos:\*\***

1. :contentReference[oaicite:1]{index=1}&#8203;;contentReference[oaicite:2]{index=2}
2. :contentReference[oaicite:3]{index=3}&#8203;;contentReference[oaicite:4]{index=4}
3. :contentReference[oaicite:5]{index=5}&#8203;;contentReference[oaicite:6]{index=6}

- **\*\*Verificar Atualizações do Windows:\*\***

1. :contentReference[oaicite:7]{index=7}&#8203;;contentReference[oaicite:8]{index=8}
2. :contentReference[oaicite:9]{index=9}&#8203;;contentReference[oaicite:10]{index=10}

- **\*\*Restaurar Padrões do Explorador de Arquivos:\*\***

1. :contentReference[oaicite:11]{index=11}&#8203;;contentReference[oaicite:12]{index=12}
2. :contentReference[oaicite:13]{index=13}&#8203;;contentReference[oaicite:14]{index=14}

### ## 2. Problemas de Conexão com a Internet

**\*\*Sintoma:\*\*** :contentReference[oaicite:15]{index=15}&#8203;;contentReference[oaicite:16]{index=16}

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Verificar Cabos e Conexões:\*\***

- :contentReference[oaicite:17]{index=17}&#8203;;contentReference[oaicite:18]{index=18}

- **\*\*Reiniciar o Modem e o Roteador:\*\***

1. :contentReference[oaicite:19]{index=19}&#8203;;contentReference[oaicite:20]{index=20}
2. :contentReference[oaicite:21]{index=21}&#8203;;contentReference[oaicite:22]{index=22}
3. :contentReference[oaicite:23]{index=23}&#8203;;contentReference[oaicite:24]{index=24}

- **\*\*Esquecer e Reconectar à Rede Wi-Fi:\*\***

1. :contentReference[oaicite:25]{index=25}&#8203;;contentReference[oaicite:26]{index=26}
2. :contentReference[oaicite:27]{index=27}&#8203;;contentReference[oaicite:28]{index=28}
3. :contentReference[oaicite:29]{index=29}&#8203;;contentReference[oaicite:30]{index=30}

### ## 3. Programas do Microsoft Office Não Abrem

**\*\*Sintoma:\*\*** :contentReference[oaicite:31]{index=31}&#8203;;contentReference[oaicite:32]{index=32}

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Reparar a Instalação do Office:\*\***

1. :contentReference[oaicite:33]{index=33}&#8203;;contentReference[oaicite:34]{index=34}
2. :contentReference[oaicite:35]{index=35}&#8203;;contentReference[oaicite:36]{index=36}
3. :contentReference[oaicite:37]{index=37}&#8203;;contentReference[oaicite:38]{index=38}

- **\*\*Verificar Atualizações do Office:\*\***

1. :contentReference[oaicite:39]{index=39}&#8203;;contentReference[oaicite:40]{index=40}
2. :contentReference[oaicite:41]{index=41}&#8203;;contentReference[oaicite:42]{index=42}

## ## 4. Impressora Não Imprime

**\*\*Sintoma:\*\*** :contentReference[oaicite:43]{index=43}&#8203;;contentReference[oaicite:44]{index=44}

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Verificar Conexões:\*\***

- :contentReference[oaicite:45]{index=45}&#8203;;contentReference[oaicite:46]{index=46}
- :contentReference[oaicite:47]{index=47}&#8203;;contentReference[oaicite:48]{index=48}

- **\*\*Reiniciar a Impressora:\*\***

1. :contentReference[oaicite:49]{index=49}&#8203;;contentReference[oaicite:50]{index=50}
2. :contentReference[oaicite:51]{index=51}&#8203;;contentReference[oaicite:52]{index=52}

- **\*\*Atualizar ou Reinstalar Drivers:\*\***

1. :contentReference[oaicite:53]{index=53}&#8203;;contentReference[oaicite:54]{index=54}
2. :contentReference[oaicite:55]{index=55}&#8203;;contentReference[oaicite:56]{index=56}

## ## 5. Computador Lento

**\*\*Sintoma:\*\*** :contentReference[oaicite:57]{index=57}&#8203;;contentReference[oaicite:58]{index=58}

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Remover Programas Desnecessários:\*\***

1. :contentReference[oaicite:59]{index=59}&#8203;;contentReference[oaicite:60]{index=60}
2. :contentReference[oaicite:61]{index=61}&#8203;;contentReference[oaicite:62]{index=62}

- **\*\*Limpar Arquivos Temporários:\*\***

1. :contentReference[oaicite:63]{index=63}&#8203;;contentReference[oaicite:64]{index=64}
2. :contentReference[oaicite:65]{index=65}&#8203;;contentReference[oaicite:66]{index=66}

- **\*\*Desfragmentar o Disco (para HDDs):\*\***

1. :contentReference[oaicite:67]{index=67}&#8203;;contentReference[oaicite:68]{index=68}
2. :contentReference[oaicite:69]{index=69}&#8203;;contentReference[oaicite:70]{index=70}

- **\*\*Verificar Presença de Malware:\*\***

- :contentReference[oaicite:71]{index=71}&#8203;;contentReference[oaicite:72]{index=72}

- **\*\*Considerar Upgrade de Hardware:\*\***

- :contentReference[oaicite:73]{index=73}&#8203;;:contentReference[oaicite:74]{index=74}

**\*\*Observação:\*\*** :contentReference[oaicite:75]{index=75}&#8203;;:contentReference[oaicite:76]{index=76}

## ## 1. Computador Não Liga

**\*\*Sintoma:\*\*** Ao pressionar o botão de energia, o computador não responde; nenhuma luz acende e não há sons de funcionamento.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Verificar Conexões de Energia:\*\***

- Certifique-se de que o cabo de alimentação está conectado corretamente tanto na tomada quanto no computador.

- Teste a tomada elétrica com outro dispositivo para garantir que está funcionando.

- **\*\*Testar com Outro Cabo de Alimentação:\*\***

- Se possível, utilize outro cabo de alimentação compatível para descartar a possibilidade de cabo defeituoso.

- **\*\*Remover Dispositivos Externos:\*\***

- Desconecte todos os dispositivos periféricos (pendrives, impressoras, etc.) e tente ligar o computador novamente.

- **\*\*Verificar Indicadores de Energia:\*\***

- Observe se há luzes indicadoras acesas no gabinete ou se os ventiladores estão funcionando. A ausência de sinais pode indicar falha na fonte de alimentação.

> **\*\*Observação:\*\*** Se nenhuma dessas etapas resolver o problema, pode ser necessário procurar assistência técnica especializada, pois o problema pode estar relacionado a componentes internos defeituosos.

---

## ## 2. Tela Azul da Morte (BSOD)

**\*\*Sintoma:\*\*** O computador exibe uma tela azul com mensagens de erro e reinicia inesperadamente.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Anotar o Código de Erro:\*\***

- Ao ocorrer a tela azul, anote o código de erro exibido para facilitar a identificação do problema.

- **\*\*Atualizar Drivers:\*\***

- Drivers desatualizados ou incompatíveis podem causar BSOD. Atualize todos os drivers, especialmente os de vídeo e chipset.

- **\*\*Verificar Hardware Recente:\*\***

- Se o problema começou após a instalação de novo hardware, remova-o e verifique se o problema persiste.

- **\*\*Executar Diagnóstico de Memória:\*\***

- Use a ferramenta de diagnóstico de memória do Windows para verificar possíveis falhas na RAM.

- **\*\*Restaurar Sistema:\*\***

- Utilize a restauração do sistema para voltar a um ponto anterior onde o computador funcionava corretamente.

> **\*\*Observação:\*\*** Se as telas azuis continuarem, pode ser necessário reinstalar o sistema operacional ou consultar um técnico especializado.

---

### ## 3. Teclado ou Mouse Não Funcionam

**\*\*Sintoma:\*\*** O teclado ou mouse não respondem ou funcionam de forma intermitente.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Verificar Conexões:\*\***

- Assegure-se de que os dispositivos estão corretamente conectados às portas USB ou PS/2.
- Teste em outras portas para descartar problemas específicos de uma porta.

- **\*\*Testar em Outro Computador:\*\***

- Conecte o teclado ou mouse em outro computador para verificar se o problema está no dispositivo ou no computador original.

- **\*\*Atualizar ou Reinstalar Drivers:\*\***

- Acesse o Gerenciador de Dispositivos, localize o teclado ou mouse, desinstale o driver e reinicie o computador para que o driver seja reinstalado automaticamente.

- **\*\*Verificar Baterias (para Dispositivos Sem Fio):\*\***

- Certifique-se de que as baterias estão carregadas e funcionando corretamente.

> **\*\*Observação:\*\*** Se o problema persistir, considere substituir o dispositivo ou procurar assistência técnica.

---

### ## 4. Problemas com Dispositivos USB

**\*\*Sintoma:\*\*** Dispositivos USB não são reconhecidos ou funcionam de forma inadequada.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Testar em Diferentes Portas USB:\*\***

- Conecte o dispositivo em outras portas para verificar se o problema é específico de uma porta.

- **\*\*Verificar Gerenciador de Dispositivos:\*\***

- Acesse o Gerenciador de Dispositivos e veja se há alertas nos controladores USB. Se houver, desinstale o dispositivo problemático e reinicie o computador.

- **\*\*Atualizar Drivers USB:\*\***

- Baixe e instale os drivers mais recentes para os controladores USB a partir do site do fabricante da placa-mãe ou do computador.

- **\*\*Desativar Suspensão Seletiva de USB:\*\***

- Vá em `Configurações de Energia > Configurações Avançadas` e desative a opção de suspensão seletiva de USB para evitar que o sistema desligue as portas USB para economizar energia.

> **\*\*Observação:\*\*** Se nenhum dispositivo USB for reconhecido, pode haver um problema com o hardware do controlador USB, exigindo suporte técnico.

---

## ## 5. Superaquecimento

**\*\*Sintoma:\*\*** O computador desliga inesperadamente ou apresenta desempenho reduzido após uso prolongado.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Limpar Ventoinhas e Dissipadores:\*\***

- Desligue o computador, abra o gabinete e remova poeira acumulada nas ventoinhas e dissipadores usando ar comprimido.

- **\*\*Garantir Ventilação Adequada:\*\***

- Posicione o computador em um local bem ventilado e evite obstruir as saídas de ar.

- **\*\*Substituir Pasta Térmica:\*\***

- Se tiver conhecimento técnico, substitua a pasta térmica entre o processador e o dissipador para melhorar a transferência de calor.

- **\*\*Monitorar Temperaturas:\*\***

- Use softwares como HWMonitor ou SpeedFan para monitorar as temperaturas dos componentes e identificar possíveis problemas.

> **\*\*Observação:\*\*** Se o superaquecimento continuar, pode ser necessário verificar a funcionalidade das ventoinhas ou considerar a instalação de sistemas de resfriamento adicionais.

## ## 6. Computador Não Liga

**\*\*Sintoma:\*\*** Ao pressionar o botão de energia, o computador não responde; nenhuma luz acende e não há sons de funcionamento.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Verificar Conexões de Energia:\*\***

- Certifique-se de que o cabo de alimentação está firmemente conectado na tomada e no computador.

- Teste a tomada com outro dispositivo.

- **\*\*Verificar Fonte de Energia (no caso de desktops):\*\***

- Verifique se a chave da fonte está na posição correta (geralmente "I" para ligado).
  - Troque o cabo de energia, se possível.
- **\*\*Remover Periféricos:\*\***
- Remova todos os dispositivos externos (pen drive, impressora, etc.) e tente ligar novamente.

---

## ## 7. Tela Azul da Morte (BSOD)

**\*\*Sintoma:\*\*** O sistema trava com uma tela azul e exibe uma mensagem de erro.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Anotar o Código de Erro:\*\***
  - Identifique o código (ex: `IRQL\_NOT\_LESS\_OR\_EQUAL`) para saber o que causou o problema.
- **\*\*Atualizar Drivers:\*\***
  - Drivers desatualizados ou incompatíveis podem causar telas azuis. Acesse o "Gerenciador de Dispositivos" e atualize os drivers.
- **\*\*Verificar Memória RAM:\*\***
  - Execute o "Diagnóstico de Memória do Windows" (procure no menu Iniciar).

---

## ## 8. Tela Preta com Cursor

**\*\*Sintoma:\*\*** Ao ligar, o computador exibe apenas uma tela preta com o cursor do mouse.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Reiniciar o Explorador do Windows:\*\***
  - Pressione `Ctrl + Shift + Esc`, clique em "Arquivo" > "Executar nova tarefa" > digite `explorer.exe`.
- **\*\*Inicializar em Modo de Segurança:\*\***
  - Reinicie e pressione `F8` (ou `Shift + F8`) para acessar o modo de segurança.

---

## ## 9. Problemas com Login no Windows

**\*\*Sintoma:\*\*** O usuário não consegue fazer login ou recebe mensagem de senha incorreta.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Verificar Layout do Teclado:\*\***
  - Verifique se o teclado está no idioma correto (ex: ABNT2).
- **\*\*Redefinir Senha:\*\***

- Se a conta for Microsoft, redefina a senha online em: [<https://account.live.com/password/reset>]  
(<https://account.live.com/password/reset>)

---

## ## 10. Programas Travando ou Fechando Sozinhos

**\*\*Sintoma:\*\*** Aplicativos param de responder ou fecham repentinamente.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Reinstalar o Programa:\*\***
  - Desinstale o aplicativo e instale a versão mais recente diretamente do site oficial.
- **\*\*Executar como Administrador:\*\***
  - Clique com o botão direito no atalho e selecione "Executar como administrador".
- **\*\*Verificar Atualizações do Windows:\*\***
  - Mantenha o sistema operacional atualizado para evitar conflitos.

---

## ## 11. Problemas com Áudio

**\*\*Sintoma:\*\*** O som não sai pelos alto-falantes ou fones de ouvido.

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Verificar Dispositivo de Saída:\*\***
  - Clique no ícone de som > "Selecionar dispositivo de saída" e escolha o correto.
- **\*\*Executar Solucionador de Problemas:\*\***
  - Vá em `Configurações` > `Sistema` > `Som` > clique em "Solucionar problemas".
- **\*\*Atualizar Driver de Áudio:\*\***
  - Use o "Gerenciador de Dispositivos" para atualizar o driver de áudio.

---

## ## 12. Conflito de IP na Rede

**\*\*Sintoma:\*\*** Aparece a mensagem "Conflito de endereço IP detectado".

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Renovar o IP:\*\***
  - Abra o Prompt de Comando como administrador e digite:  
`ipconfig /release`  
`ipconfig /renew`

- **\*\*Configurar IP Estático (avançado):\*\***

- Vá em `Painel de Controle` > `Rede e Internet` > `Alterar configurações do adaptador` > clique com o direito > `Propriedades` > selecione `Protocolo TCP/IP v4` > `Propriedades`.

---

### ## 13. Erro ao Acessar Sites (DNS)

**\*\*Sintoma:\*\*** Navegador exibe erro de DNS ou "site não pode ser encontrado".

**\*\*Soluções:\*\***

- **\*\*Trocar DNS Manualmente:\*\***

- Usar DNS do Google:

- Primário: `8.8.8.8`

- Secundário: `8.8.4.4`

- **\*\*Limpar Cache de DNS:\*\***

- No Prompt de Comando:

``

ipconfig /flushdns

``

---

**\*\*Nota:\*\*** Esses procedimentos visam auxiliar no atendimento técnico inicial. Para casos persistentes ou mais complexos, entre em contato com o suporte da NK3 IT.