

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 014

Data: 07/10/2025

Cliente: Lucas Almeida

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 10 inicia muito lento por excesso de programas em segundo plano

Técnico Responsável: Anna Júlia Borba

Diagnóstico

O computador de Lucas estava demorando muito para iniciar, devido à grande quantidade de programas configurados para iniciar junto com o sistema.

Solução Aplicada

1.1 Observação inicial

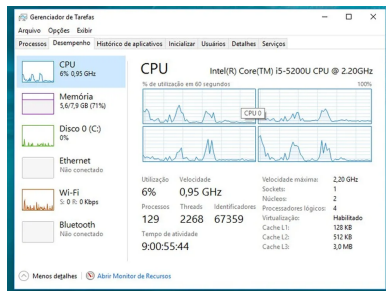
- Sintoma principal: inicialização lenta (boot demorado).
- Hipótese levantada: muitos programas configurados para iniciar automaticamente com o Windows, ocupando CPU e memória no boot.

1.2 Verificação no Gerenciador de Tarefas

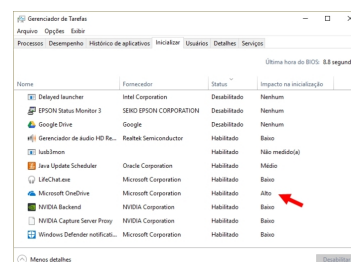
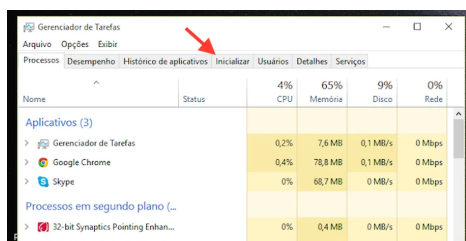
Objetivo: descobrir quais programas iniciam com o Windows e qual o impacto deles.

Como fazer:

1. Pressione as teclas **Ctrl + Shift + Esc** ao mesmo tempo — abre o **Gerenciador de Tarefas**.



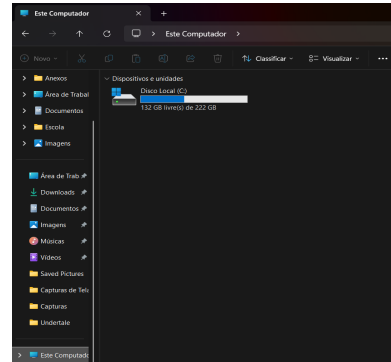
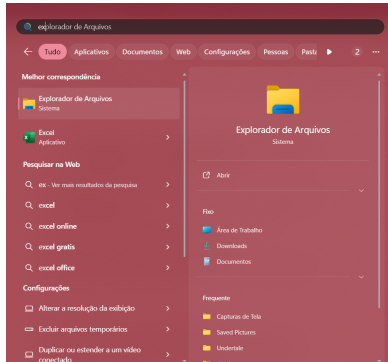
2. Se aparecer uma janela pequena, clique em **"Mais detalhes"** no canto inferior.
3. Clique na aba **"Inicializar"** (ou **Startup**).
4. Na aba você verá colunas como **Nome**, **Fornecedor**, **Status** e **Impacto na Inicialização** (Alto, Médio, Baixo).



- **Impacto Alto** = este programa costuma atrasar bastante o início do Windows.
- Observe quais programas você **reconhece** (OneDrive, Spotify, Skype, Google Drive, Adobe Updater, Steam, etc.) e quais você **não reconhece**.

1.3 Verificação do disco e arquivos temporários

- Abrir o Explorador de Arquivos e verificar espaço em disco (C:). Pouco espaço livre também deixa o sistema mais lento.
- Arquivos temporários (%temp%) e cache acumulado podem atrasar o sistema.



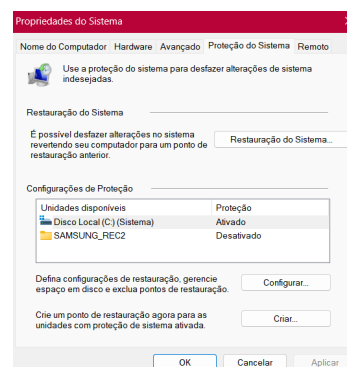
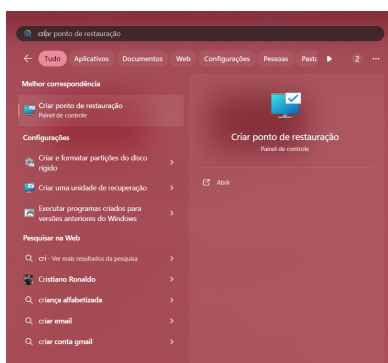
1.4 Verificação de malware / antivírus e de atualizações

- Verificar se o antivírus está ativo e se há algum scan pendente.
- Checar se o Windows Update tem atualizações pendentes (às vezes o sistema fica lento por processos de atualização em segundo plano).

2. Resolução do Problema

2.0 Criar um ponto de restauração (precaução)

1. Clique no botão **Iniciar** (ícone do Windows) e digite "**Criar um ponto de restauração**" e abra-o.
2. Na aba **Proteção do Sistema**, clique em **Criar...**, escreva um nome (ex.: Antes_otimizacao_boot) e confirme.
3. Aguarde a conclusão.



2.1 Ajustes na Inicialização (desativar programas desnecessários)

1. Abra o **Gerenciador de Tarefas**: **Ctrl + Shift + Esc** → **Mais detalhes** → aba **Inicializar**.

2. Para cada programa listado:

- Leia o **Nome** e o **Editor/Fornecedor**.
- Se você reconhecer o programa e **não precisar que ele abra automaticamente ao ligar** (ex.: Spotify, Steam, Aplicativos de mensageiro, atualizadores automáticos, Dropbox/OneDrive se não usar imediatamente), selecione-o com o mouse.
- Clique com o botão direito → **Desabilitar** (ou selecione e clique em **Desabilitar** no canto).

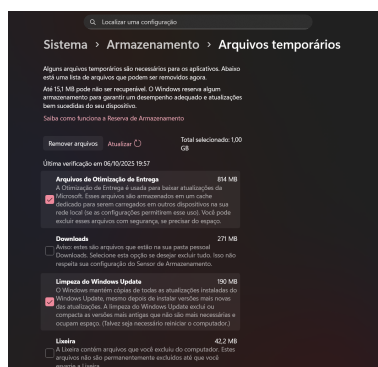
3. **Importante:** deixe ativados programas essenciais como antivírus, drivers de placa de rede (se você depende de software que gerencia a rede), e softwares que você sabe que precisam iniciar sempre (se for o caso).

4. Reinicie o computador para ver a diferença.

2.2 Limpeza de arquivos temporários e liberação de espaço

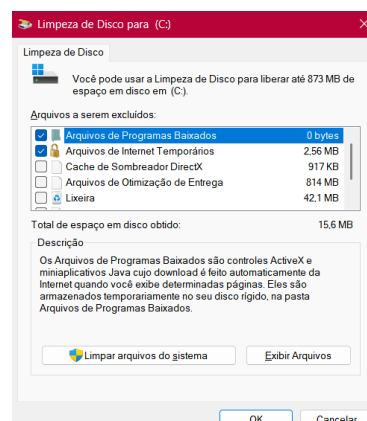
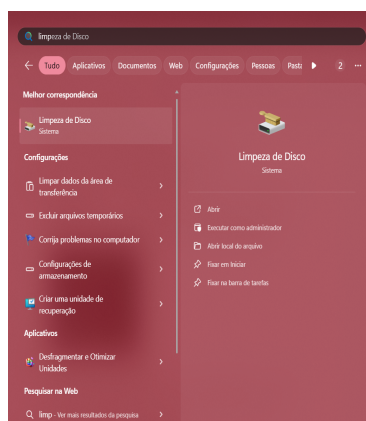
Método A — Pelo Windows (mais seguro para iniciantes):

1. Pressione **Windows + I** → abra **Sistema** → **Armazenamento** → clique em **Arquivos temporários**.
2. Aguarde o Windows listar os itens. Marque os itens que deseja remover (arquivos temporários, cache de atualização, lixeira, etc.) e clique em **Remover arquivos**.



Método B — Limpeza de Disco (cleanmgr):

1. Clique em **Iniciar** e digite **Limpeza de Disco** → abra **Limpeza de Disco** → selecione a unidade **C:** → clique em **OK**.
2. Clique em **Limpar arquivos de sistema** (pode demorar). Marque itens e confirme.



Método C — Limpeza manual (avançado, cuidado):

1. Pressione **Windows + R**, digite **%temp%** e pressione Enter.
2. Na pasta que abrir, selecione tudo (Ctrl + A) e pressione **Delete** (alguns arquivos em uso não serão deletados — clique em pular).
3. Repita com **C:\Windows\Temp** (requer permissões de administrador).

2.3 Desinstalar programas que não usa

1. **Windows + I** → **Aplicativos** → **Aplicativos e recursos**.
2. Role a lista, clique no programa que você não usa e escolha **Desinstalar**.
3. Tenha cuidado: não desinstale softwares do Windows ou drivers importantes sem ter certeza.

2.4 Otimização do disco (desfragmentar / otimizar)

Por que: reorganiza arquivos para acesso mais rápido. **ATENÇÃO:** se o computador tem SSD (unidade de estado sólido), o Windows fará **otimização (TRIM)** — **não** faça desfragmentação manual em SSDs.

Como fazer:

1. No menu Iniciar, digite "**Desfragmentar e otimizar unidades**" e abra
2. Selecione a unidade **C:** e veja a coluna **Tipo de mídia** (Hard Disk Drive = HDD, Solid State Drive = SSD).
3. Clique em **Otimizar** e aguarde.
 - Para HDD: o Windows fará desfragmentação.
 - Para SSD: o Windows executa TRIM/otimização apropriada.

2.5 Verificar e atualizar drivers e Windows Update

Windows Update:

1. **Windows + I** → **Atualização e Segurança** → **Windows Update** → **Verificar se há atualizações**.
2. Instale atualizações pendentes e reinicie se solicitado.

Drivers (básico):

1. Clique com o botão direito em **Este PC** → **Gerenciar** → **Gerenciador de Dispositivos**.
2. Expanda categorias (ex.: Adaptadores de rede, Adaptadores de vídeo) → clique com o botão direito no dispositivo → **Atualizar driver** → **Pesquisar automaticamente software de driver atualizado**.
3. Para componentes críticos (placa de vídeo, placa-mãe), é preferível baixar drivers diretamente do site do fabricante (se souber como).

2.6 Verificar por malware (scan)

1. Clique em **Iniciar** → digite **Segurança do Windows** → abra.
2. Selecione **Proteção contra vírus e ameaças** → clique em **Opções de verificação** → escolha **Verificação completa** e execute.
3. Se aparecer algo suspeito, siga as instruções para remover/quarentenar.

3. Testes Realizados (após as modificações)

1. **Teste de reinicialização:** reiniciar o computador 3 vezes e medir o tempo desde o clique em “Reiniciar” até a área de trabalho pronta.
 - Método simples: usar um cronômetro (celular) para medir.
 - Observação: anotar tempos antes e depois das mudanças para comparar.
2. **Verificação no Gerenciador de Tarefas:** abrir **Desempenho e Processos** logo após o boot e observar uso de CPU, Memória e Disco.
3. **Abrir programas usuais:** abrir navegador, suíte de escritório e observar responsividade.
4. **Scan rápido de disco/erros:** executar **chkdsk** se houver suspeita de erros (avançado).

Resultado Final

Após os ajustes aplicados, o computador de Lucas passou a inicializar com maior rapidez e estabilidade. O tempo de espera foi reduzido significativamente, e o desempenho geral do sistema melhorou, garantindo maior eficiência no uso diário.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

45min

Situação Final

Resolvido