

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 015

Data: 07/10/2025

Cliente: Fernanda Carvalho

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 7 apresenta erro de “Disco 100% em uso”

Técnico Responsável: Nikolas Oliveira

Diagnóstico

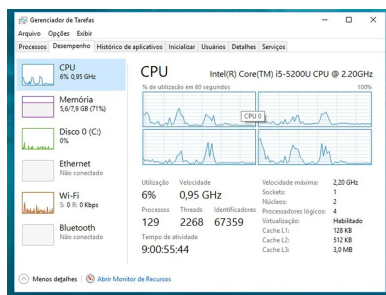
Fernanda estava enfrentando lentidão no computador devido a um erro de 100% de uso do disco, que afetava o desempenho do Windows 7.

Solução Aplicada

1. Diagnóstico e investigação

1.2 Verificação no Gerenciador de Tarefas

1. Pressionamos as teclas **Ctrl + Shift + Esc** juntas para abrir o **Gerenciador de Tarefas**.



2. Na aba **Processos**, observamos que o **Disco** estava constantemente em **100% de uso**.
3. Identificamos que o processo **Superfetch** estava consumindo recursos excessivos do disco.

1.3 Verificação do Disco Rígido

- Utilizamos a ferramenta de Verificação de Disco (**chkdsk**) para analisar o HD.
- Foram encontrados setores danificados, que também contribuíam para a lentidão.

1.4 Verificação de Programas Instalados

- Notamos que havia programas de terceiros instalados que iniciavam com o Windows e consumiam memória e disco, mesmo sem necessidade.

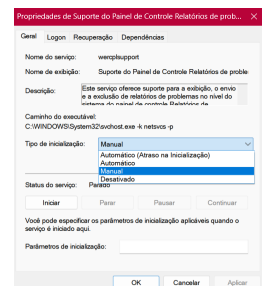
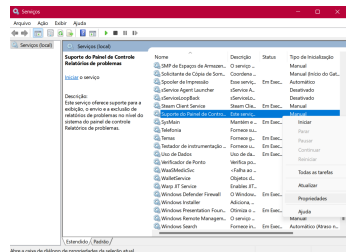
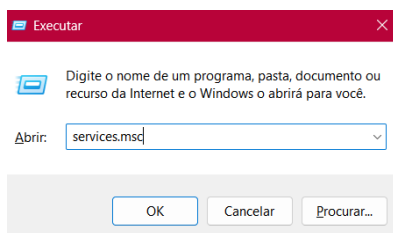
2. Resolução do Problema

2.1 Desativar o Serviço "Superfetch"

O Superfetch é um serviço que tenta prever os programas que você vai abrir e pré-carrega na memória. No Windows 7, em computadores com HD mecânico e setores danificados, ele pode causar lentidão e uso elevado de disco.

Passo a passo:

1. Pressione **Windows + R** no teclado.
2. Digite **services.msc** e pressione **Enter**.
3. Na lista de serviços, procure **Superfetch**.
4. Clique com o botão direito → **Propriedades**.
5. Em **Tipo de Inicialização**, selecione **Desativado**.
6. Clique em **Parar** (se o serviço estiver em execução) e depois em **OK**.



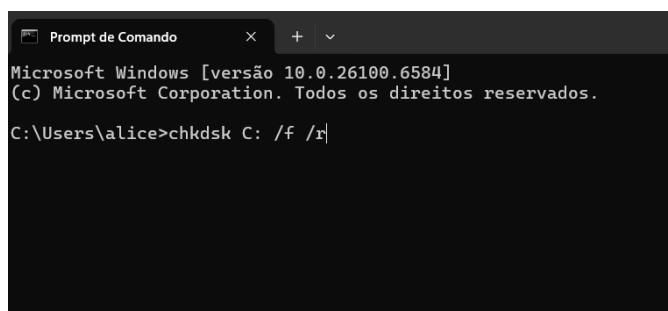
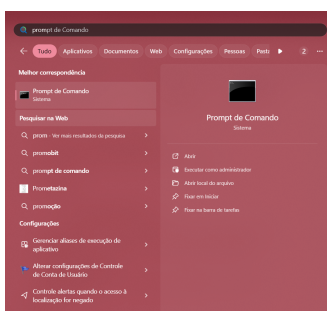
2.2 Verificação e Correção do Disco (chkdsk)

1. Clique em Iniciar → digite Prompt de Comando.
2. Clique com o botão direito e escolha Executar como administrador.

Digite o comando:

chkdsk C: /f /r

- **/f** → corrige erros encontrados.
- **/r** → identifica e isola setores defeituosos.



3. O sistema perguntará se deseja agendar a verificação na próxima reinicialização. Digite **S** e pressione **Enter**.
4. Reinicie o computador e aguarde a conclusão da verificação (pode demorar bastante).

2.3 Desfragmentação do Disco

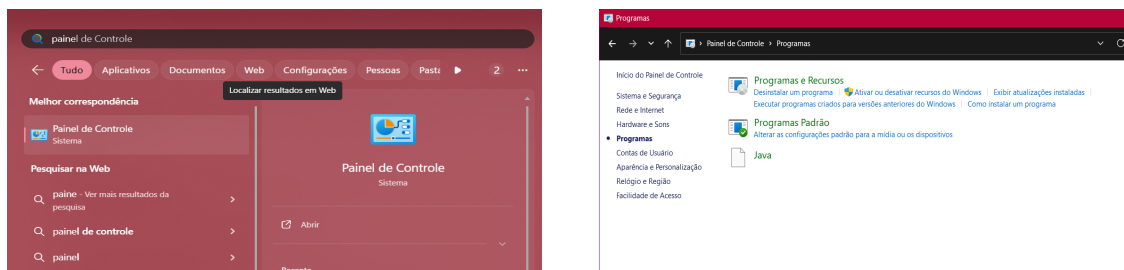
Atenção: este passo só deve ser feito em HDs mecânicos (HDD). Se o computador tiver SSD, não desfragmente.

Passo a passo:

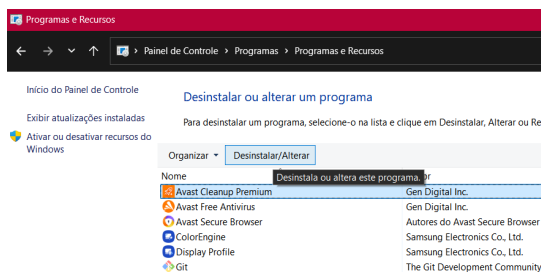
1. Clique em Iniciar → digite Desfragmentador de Disco e abra o programa.
2. Selecione a unidade C:
3. Clique em Analisar disco.
4. Depois clique em Desfragmentar disco e aguarde até o final

2.4 Remoção de Programas Desnecessários

1. Clique em Iniciar → Painel de Controle → Programas e Recursos.



2. Revise a lista de programas instalados.
3. Selecione os que não usa mais (jogos, barras de ferramentas, utilitários de fabricantes, softwares duplicados).
4. Clique em Desinstalar.



Importante: não desinstale programas que você não conhece, drivers ou itens da Microsoft.

3. Testes de Desempenho Realizados

- **Monitoramento no Gerenciador de Tarefas:** o uso do disco reduziu-se para níveis normais (abaixo de 20% em repouso).
- **Tempo de resposta:** programas básicos passaram a abrir em poucos segundos.
- **Estabilidade geral:** o sistema deixou de congelar durante tarefas simples.

Resultado Final

Após a desativação do Superfetch, a correção de setores danificados, a desfragmentação do disco e a remoção de programas desnecessários, o computador de Fernanda voltou a operar com desempenho

aceitável. O erro de **100% de uso do disco** deixou de ocorrer, e o Windows 7 passou a funcionar de forma mais estável e rápida.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h

Situação Final

Resolvido