

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 027

Data: 10/10/2025

Cliente: Patrícia Gomes

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 7 não atualiza por falha no Windows Update

Técnico Responsável: Raiany Alexandra

Diagnóstico

A cliente relatou que o sistema operacional Windows 7 apresentava **falhas frequentes ao tentar instalar atualizações**, com múltiplos **códigos de erro exibidos no Windows Update**, impedindo a conclusão do processo.

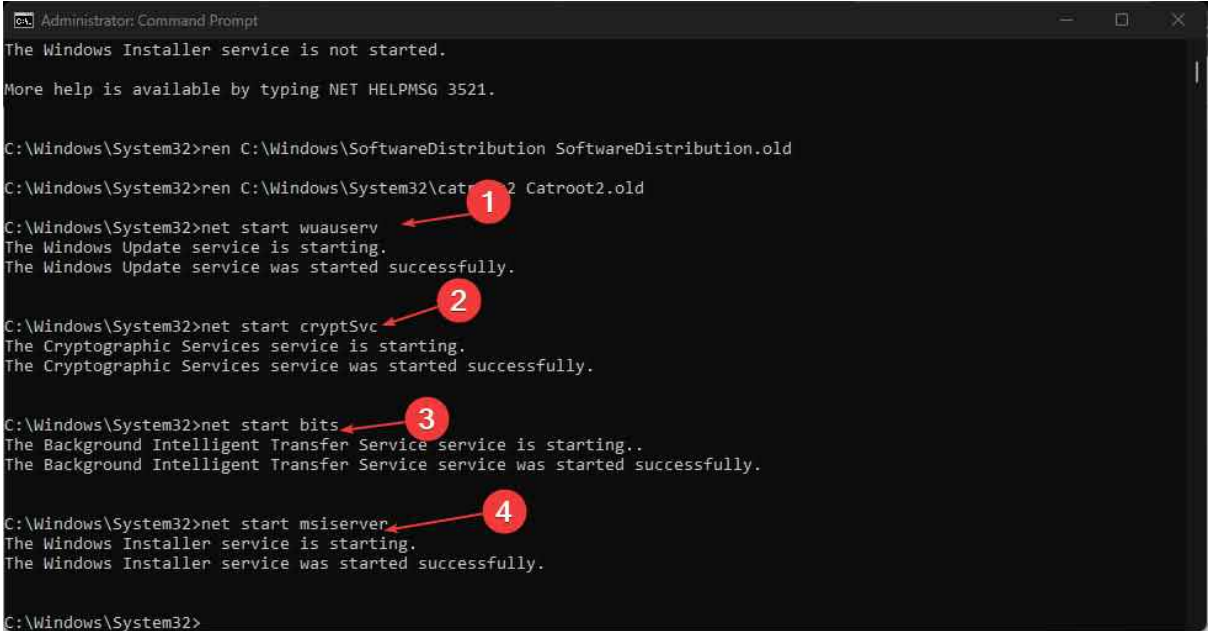
Durante a análise, foi identificado que o serviço de atualização apresentava falhas no cache local e em arquivos temporários, o que estava bloqueando o funcionamento adequado do Windows Update.

Solução Aplicada

Passo 1: Limpeza do cache do Windows Update

Paralisamos os serviços relacionados ao Windows Update, utilizando o Prompt de Comando com permissões de administrador:

```
net stop wuauerv  
net stop bits
```



```
Administrator: Command Prompt  
The Windows Installer service is not started.  
More help is available by typing NET HELPMSG 3521.  
  
C:\Windows\System32>ren C:\Windows\SoftwareDistribution SoftwareDistribution.old  
C:\Windows\System32>ren C:\Windows\System32\catroot2 Catroot2.old  
C:\Windows\System32>net start wuauerv  
The Windows Update service is starting.  
The Windows Update service was started successfully.  
C:\Windows\System32>net start cryptSvc  
The Cryptographic Services service is starting.  
The Cryptographic Services service was started successfully.  
C:\Windows\System32>net start bits  
The Background Intelligent Transfer Service service is starting..  
The Background Intelligent Transfer Service service was started successfully.  
C:\Windows\System32>net start msiserver  
The Windows Installer service is starting.  
The Windows Installer service was started successfully.  
C:\Windows\System32>
```

Navegamos até o diretório onde o Windows armazena os arquivos temporários de atualização:

```
C:\Windows\SoftwareDistribution
```

Relatório de Suporte Técnico

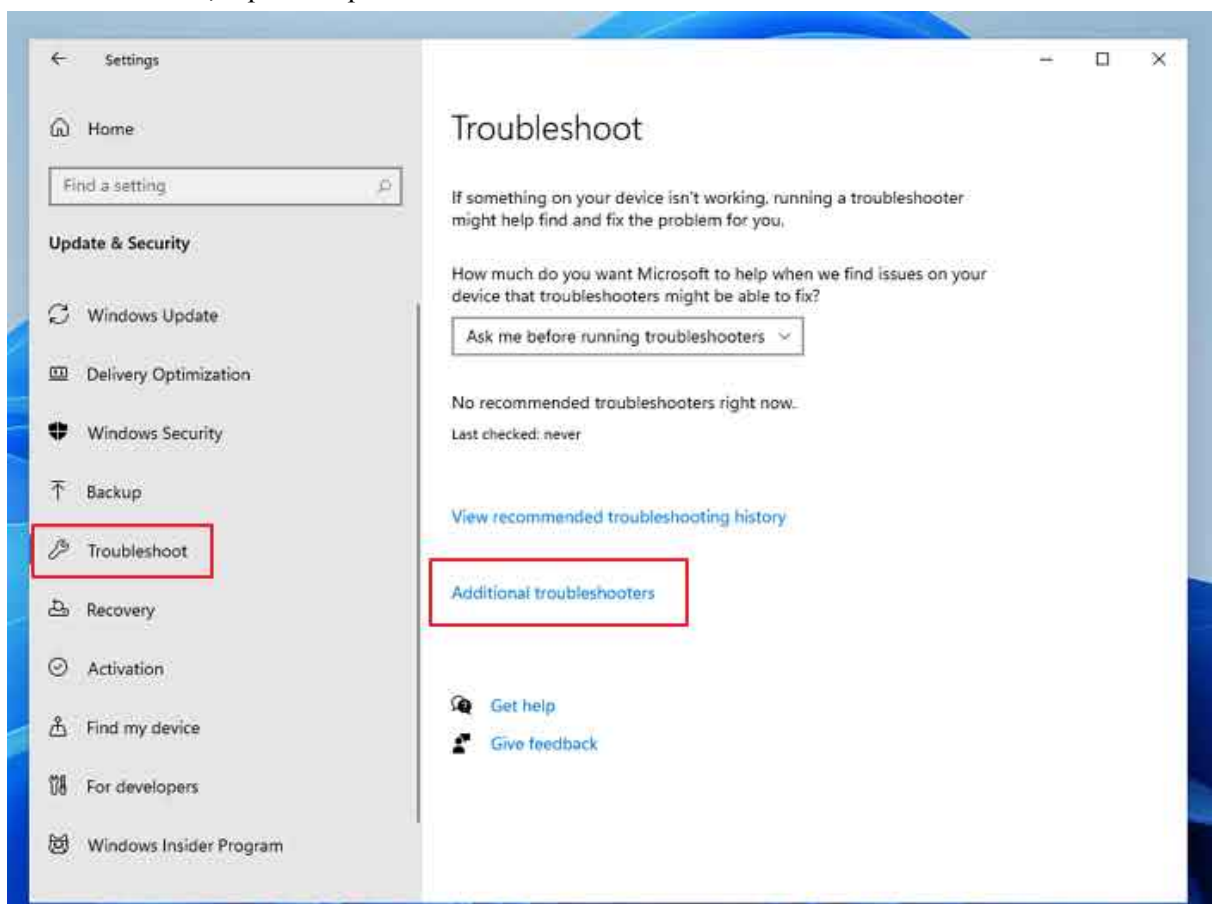
- 1.
2. **Excluimos o conteúdo das pastas "DataStore" e "Download"** para forçar a reconstrução do cache do Windows Update.

Reiniciamos os serviços:

```
net start wuauserv  
net start bits
```

Passo 2: Execução da ferramenta de solução de problemas do Windows Update

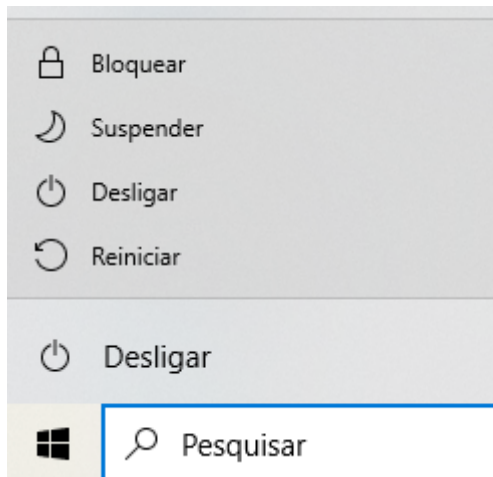
1. Baixamos e executamos a ferramenta oficial da Microsoft: **“Windows Update Troubleshooter”**, específica para Windows 7.



2. A ferramenta detectou e corrigiu automaticamente problemas comuns, como:
 - Configurações incorretas no registro.
 - Falhas nos componentes de atualização.
 - Serviços do Windows Update com falhas de comunicação.

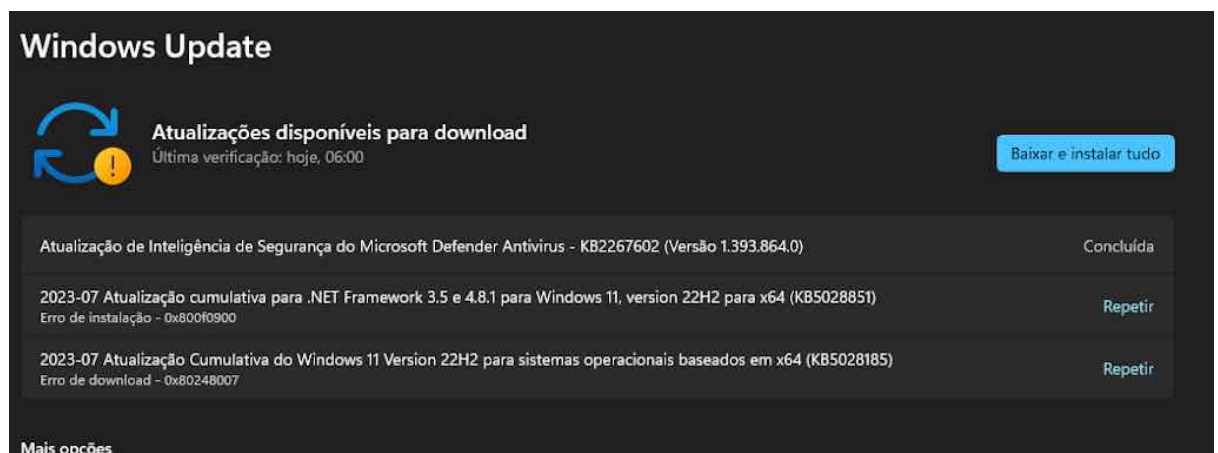
Relatório de Suporte Técnico

3. Reiniciamos o sistema após a aplicação das correções.



Passo 3: Instalação manual de atualizações cumulativas

1. Verificamos as atualizações pendentes por meio do **Catálogo do Microsoft Update**.
2. Baixamos manualmente os pacotes de atualização acumulativa (KBs mais recentes aplicáveis ao Windows 7).
3. Executamos a instalação em modo offline, aguardando a conclusão de cada pacote.



4. Reiniciamos o sistema entre as instalações para garantir aplicação adequada das atualizações.

Passo 4: Testes e verificação final

1. Acessamos novamente o **Painel de Controle > Windows Update**.
2. Realizamos nova verificação por atualizações.

Relatório de Suporte Técnico

3. O Windows Update passou a funcionar normalmente, reconhecendo e instalando atualizações sem apresentar erros.

Resumo das Ações Realizadas

- Interrupção temporária dos serviços de atualização.
- Limpeza completa do cache do Windows Update.
- Utilização da ferramenta de diagnóstico e correção automática da Microsoft.
- Instalação manual de atualizações acumulativas.
- Verificação e teste final do funcionamento do Windows Update.

Resultado Final

O problema foi resolvido com sucesso. O Windows 7 voltou a detectar e instalar atualizações normalmente, sem apresentar erros. O sistema foi deixado com todas as atualizações críticas instaladas até a data do atendimento. A cliente foi orientada a realizar verificações periódicas de atualização e manter o antivírus ativo para evitar possíveis falhas relacionadas a software de terceiros.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

45min

Situação Final

Resolvido