

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 030

Data: 11/10/2025

Cliente: João Pedro Ferreira

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 10 demora para desligar por processos em segundo plano

Técnico Responsável: Thalisson Oliveira

Diagnóstico

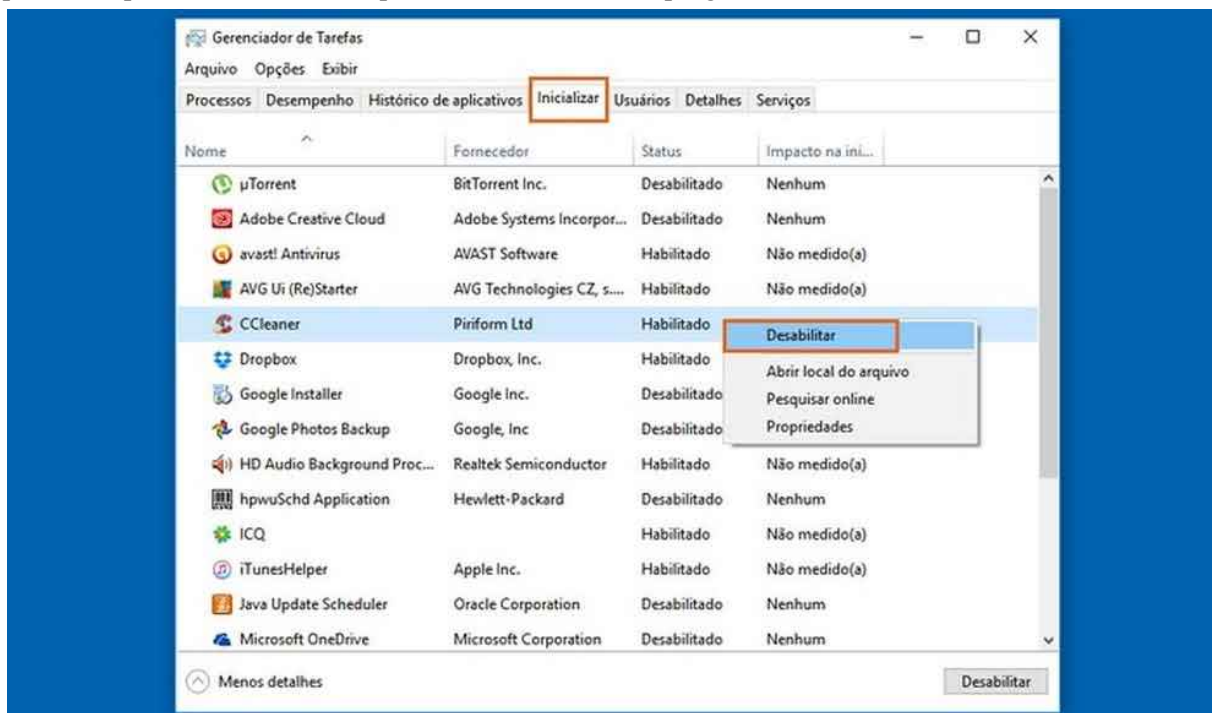
O cliente relatou que o **Windows 10 estava levando muito tempo para desligar**, mesmo quando todos os programas visíveis já haviam sido encerrados.

Durante a análise, foi identificado que **processos e serviços em segundo plano permaneciam em execução mesmo após o comando de desligamento**, o que forçava o sistema a aguardar a finalização manual desses processos, atrasando o encerramento completo do sistema operacional.

Solução Aplicada

Passo 1: Análise dos processos em segundo plano

1. Utilizamos o **Gerenciador de Tarefas (Ctrl + Shift + Esc)** para verificar quais processos permaneciam ativos após o encerramento dos programas abertos.



2. Identificamos que aplicativos como **OneDrive, ferramentas de sincronização em nuvem, utilitários de impressora, serviços de atualização automática de software e processos de antivírus de terceiros** continuavam em execução mesmo após o encerramento da sessão.

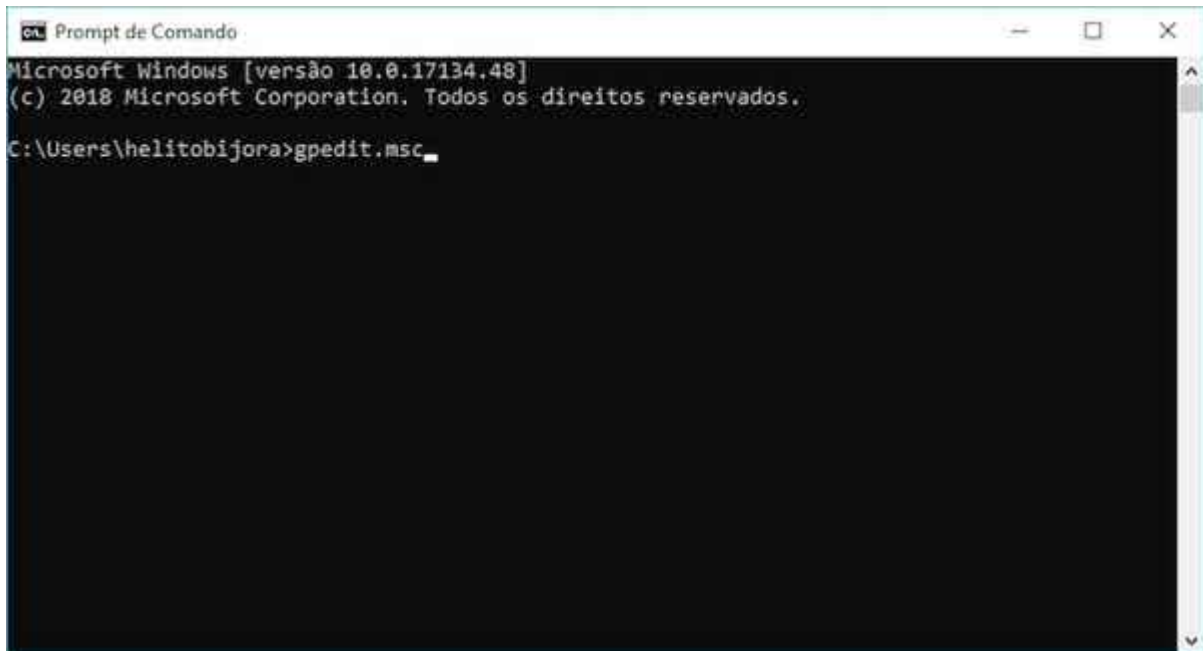
Relatório de Suporte Técnico

Passo 2: Encerramento forçado via Diretiva de Grupo

1. Acessamos o **Editor de Diretiva de Grupo Local** (`gpedit.msc`).

Navegamos até:

Configuração do Computador > Configurações do Windows >
Configurações de Segurança > Diretivas Locais > Opções de Segurança



2. Ativamos a diretiva:
 - “Desligar o sistema imediatamente se um usuário não puder ser desconectado”
3. Isso força o Windows a encerrar automaticamente processos de usuário que não respondem no momento do desligamento.

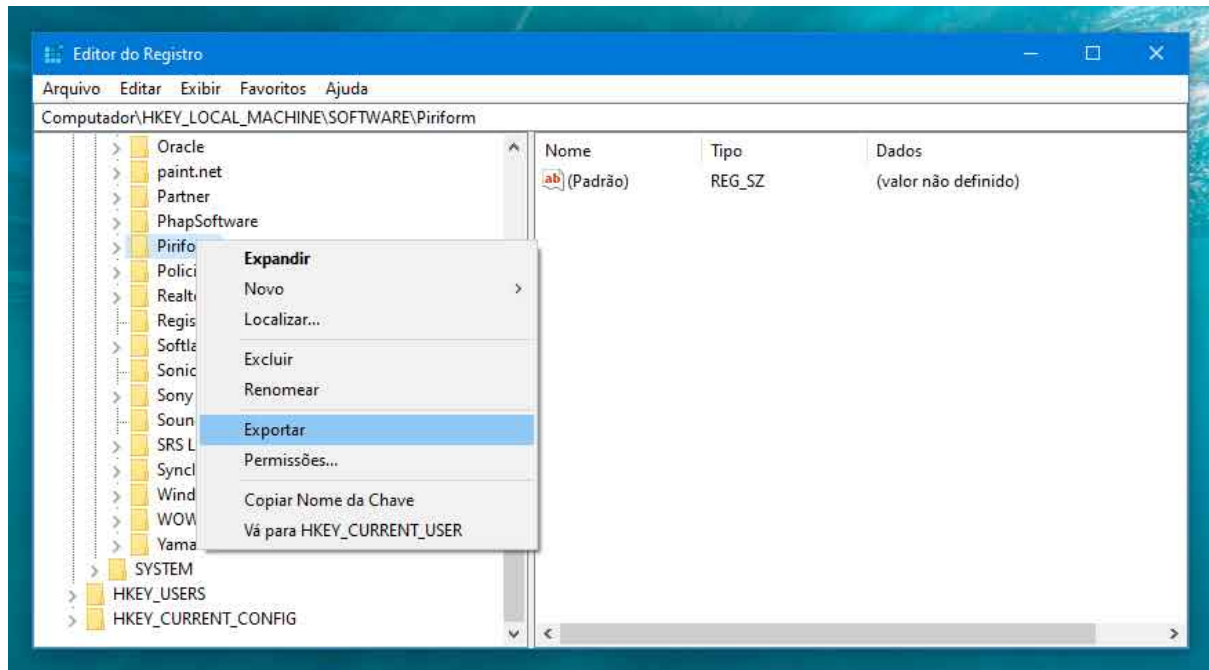
Passo 3: Ajuste no tempo de espera do desligamento no Registro do Windows

1. Acessamos o **Editor do Registro** (`regedit`).

Localizamos a chave:

`HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control`

Relatório de Suporte Técnico



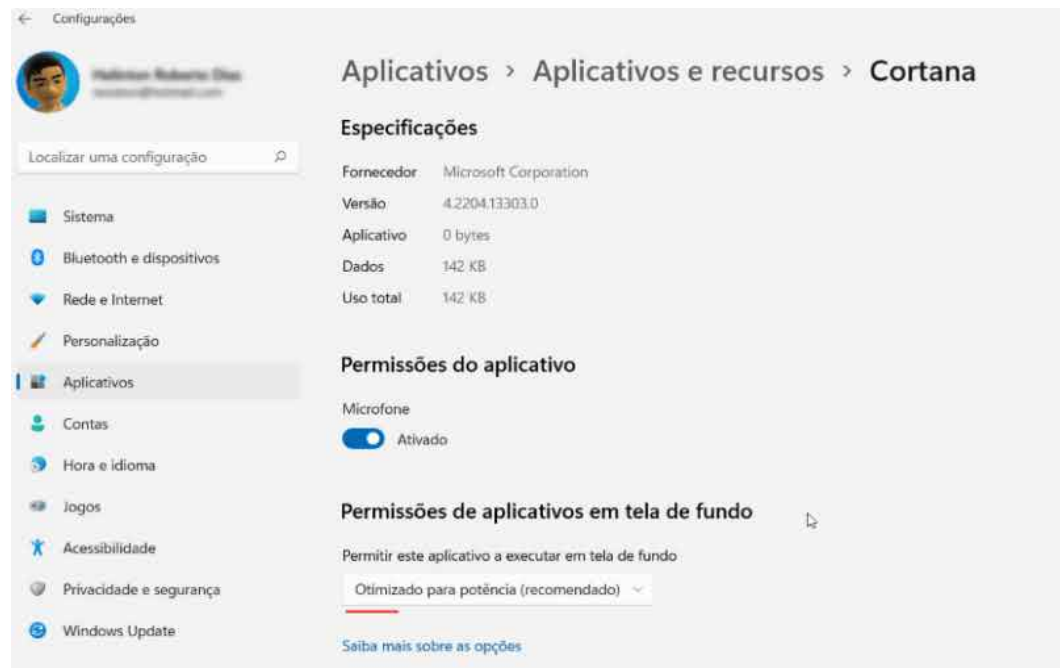
2. Modificamos o valor da entrada:

- **WaitToKillServiceTimeout** de **12000** (12 segundos) para **5000** (5 segundos), reduzindo o tempo máximo que o sistema espera antes de forçar o encerramento de serviços.

Passo 4: Desativação de aplicativos desnecessários na inicialização

1. Acessamos o **Gerenciador de Tarefas > Guia Inicializar**.
2. Desativamos aplicativos não essenciais que permaneciam em segundo plano após o uso, como:
 - Ferramentas de sincronização (ex.: OneDrive, Google Drive)
 - Softwares de atualizações automáticas
 - Programas OEM instalados pelo fabricante

Relatório de Suporte Técnico



3. Isso reduziu a carga de processos ativos durante a sessão e no momento do desligamento.

Passo 5: Testes de desempenho no desligamento

1. Realizamos testes após aplicar todas as alterações.
2. O sistema, que antes levava **mais de 2 minutos para desligar**, passou a encerrar completamente em **cerca de 10 a 15 segundos**.
3. Nenhum processo ficou pendente após os testes.

Resumo das Ações Realizadas

- Identificação de processos ativos persistentes durante o desligamento.
- Configuração de encerramento forçado via diretiva de grupo.
- Ajuste do tempo de espera para encerramento de serviços no registro.
- Desativação de programas em segundo plano na inicialização.
- Testes de desligamento com verificação de tempo e estabilidade.

Resultado Final

Relatório de Suporte Técnico

Após as configurações aplicadas, o **desligamento do Windows 10** passou a ocorrer de forma **rápida e estável**, sem a demora causada por processos em segundo plano. O cliente foi orientado a manter o número de aplicativos de inicialização reduzido e a monitorar periodicamente o desempenho do sistema por meio do Gerenciador de Tarefas.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1hr

Situação Final

Resolvido