

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 002

Data: 05/09/2025

Cliente: Escritório Contábil Silva

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Impressora em rede não aparece para os usuários

Técnico Responsável: Maryanne Oliveira

Diagnóstico

A impressora não estava sendo detectada na rede, possivelmente por erro no compartilhamento.

Solução Aplicada

1. Identificação do problema

A impressora parou de ser reconhecida pelos computadores da rede. Isso geralmente indica que o compartilhamento da impressora foi desativado ou que há falhas na comunicação entre os dispositivos. O primeiro passo é verificar se a impressora está corretamente conectada ao servidor ou computador principal, seja por cabo USB ou cabo de rede (Ethernet).

2. Verificando o compartilhamento da impressora

No computador onde a impressora está conectada:

- Acesse o **Painel de Controle** do Windows.
- Clique em **Dispositivos e Impressoras**.
- Localize o ícone da impressora e clique com o botão direito sobre ele.
- Selecione **Propriedades da Impressora**.
- Vá até a aba **Compartilhamento**.
- Marque a opção **Compartilhar esta impressora**.
- Escolha um nome simples e fácil de identificar para a impressora na rede (por exemplo, "Impressora_Laboratório").

Esse processo permite que outros computadores da rede encontrem e utilizem a impressora.

3. Verificando os drivers da impressora

Ainda no computador principal:

- Clique com o botão direito no menu Iniciar e selecione **Gerenciador de Dispositivos**.
- Expanda a seção **Filas de Impressão** ou **Dispositivos de Impressão**.
- Verifique se a impressora aparece na lista sem ícones de alerta (como um triângulo amarelo).
- Se necessário, atualize o driver da impressora:
 - Clique com o botão direito sobre o nome da impressora.
 - Selecione **Atualizar driver**.
 - Escolha a opção para buscar automaticamente o software mais recente.

Drivers atualizados garantem que a impressora funcione corretamente com o sistema operacional.

4. Atribuindo um endereço IP fixo à impressora

Se a impressora estiver conectada via cabo de rede (Ethernet):

- Acesse o **painel de controle da impressora** diretamente pelo visor do equipamento.
- Vá até as **configurações de rede**.
- Localize a opção de **configuração de IP**.
- Defina um **IP fixo**, como por exemplo: 192.168.0.150.

Alternativamente, esse IP pode ser atribuído pelo **roteador**, acessando sua interface de administração e reservando um IP para o endereço MAC da impressora.

Um IP fixo evita que o endereço da impressora mude após reinicializações, facilitando a conexão dos computadores.

5. Instalando a impressora nas estações de trabalho

- Acesse **Configurações > Dispositivos > Impressoras e Scanners**.
- Clique em **Adicionar uma impressora ou scanner**.
- Aguarde alguns segundos. Se a impressora não aparecer, clique em **A impressora que desejo não está listada**.
- Selecione a opção **Adicionar uma impressora usando endereço TCP/IP ou nome de host**.
- Digite o **endereço IP fixo** da impressora.
- O sistema detectará automaticamente o modelo e instalará o driver correspondente.

6. Testando a comunicação

- Envie uma página de teste para impressão.
- Verifique se o documento é impresso corretamente.
- Repita o teste em todas as estações.

Resultado Final

A impressora foi devidamente reconfigurada no servidor e compartilhada em rede com os drivers corretos. Todas as estações de trabalho receberam a instalação via endereço IP fixo, garantindo maior estabilidade na comunicação. Foram realizados testes de impressão em cada computador, confirmando que o equipamento passou a ser reconhecido e utilizado normalmente por todos os usuários, sem falhas de conexão ou impressão.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h e 20min

Situação Final

Resolvido

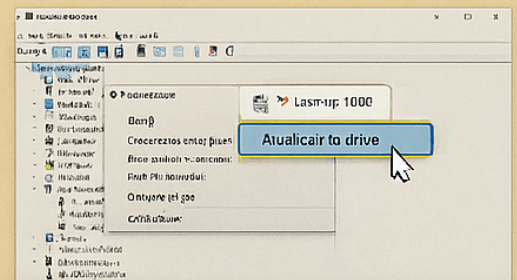
COMO CORRIGIR PROBLEMAS COM UMA IMPRESSORA EM REDE

1. IDENTIFICANDO O PROBLEMA



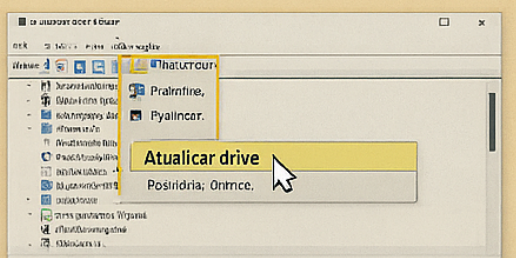
A impressora parou de ser reconhecida pelos computadores da rede. Verifique se a impressora está conectada via USB ou cabo de rede.

2. VERIFICANDO COMPARTILHAMENTO



Entre no **Painel de Dispositivos**, clique com o botão direito sobre a impressora. Acesse **"Atualize o driver caso necessário."**

3. VERIFICANDO COMPARTILHAMENTO



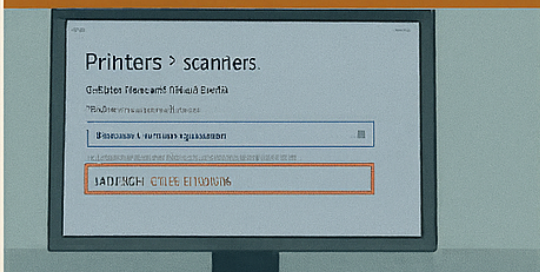
Abra o Gerenciador de Dispositivos, localize a impressora na aba impressoras e atualize o driver caso necessário,

4. VERIFICANDO DRIVERS



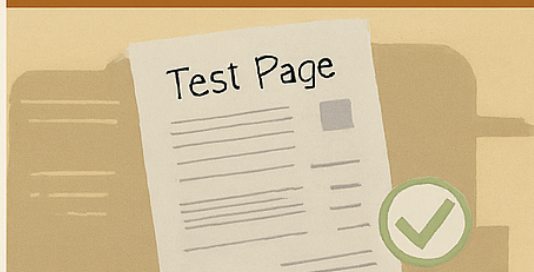
No painel de controle da impressora, vá até as configurações de rede, e defina um endereço IP fixo.

5. INSTALANDO NAS ESTAÇÕES



Entre em **'Configurações > Impressoras e Scanners'**. Selecione uma impressora ou, caso não apareça, clique em

6. TESTANDO IMPRESSÕES



Envie uma página de teste e verifique se o documento é impresso corretamente.