

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 007

Data: 06/09/2025

Cliente: Hospital São Lucas

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Impressora de exames não imprime em escala correta

Técnico Responsável: Ágatha Camilly

Diagnóstico

A impressora de exames estava imprimindo em escala incorreta, provavelmente por falha nas configurações de driver ou no software de impressão.

Solução Aplicada

1. Situação Inicial

Durante a análise de falhas nas impressões de exames médicos, foi identificado que os documentos estavam sendo impressos com **cortes**, **distorções** ou em **escala incorreta**. Esses problemas comprometeram a qualidade dos documentos, afetando a legibilidade e a precisão das informações dos exames, essenciais para o atendimento médico.

Causa Inicial

A análise inicial apontou que o problema estava relacionado a:

1. **Configurações inadequadas no software de impressão**, o que resultava em distorções na reprodução dos documentos.
2. **Driver desatualizado** da impressora, o que afetava a compatibilidade entre o sistema operacional e a impressora, comprometendo a comunicação correta entre eles.

A combinação desses fatores causava a falha na impressão, impedindo que os exames fossem impressos com a qualidade necessária.

2. Diagnóstico e Investigação

2.1 Verificação do Driver da Impressora

A primeira ação foi verificar se o driver da impressora estava atualizado. Descobrimos que o driver instalado no sistema estava desatualizado, o que limitava a compatibilidade com o sistema operacional mais recente e impedia o reconhecimento adequado dos recursos da impressora, como **resolução**, **formatos de papel** e **margens**.

2.2 Configurações no Software de Impressão

Em seguida, analisamos as **configurações de impressão no software utilizado pelo hospital** para gerar os exames médicos. Identificamos que as configurações de **tamanho do papel, margens e escala de impressão** estavam incorretas, o que fazia com que os documentos saíssem cortados, distorcidos ou com tamanhos errados.

3. Resolução do Problema

3.1 Atualização do Driver da Impressora

O primeiro passo para corrigir o problema foi realizar a **atualização do driver da impressora**. Isso foi feito da seguinte maneira:

1. **Acesso ao site oficial do fabricante da impressora** – Buscamos o modelo da impressora e baixamos a versão mais recente do driver, compatível com o **sistema operacional** utilizado no hospital.
2. **Instalação do driver atualizado** – Seguindo as instruções fornecidas pelo fabricante, instalamos a versão mais recente do driver, garantindo que todos os recursos da impressora fossem corretamente reconhecidos pelo sistema operacional e pelo software de impressão.

Essa atualização foi crucial, pois a versão mais recente do driver oferece **melhor comunicação entre o sistema operacional e a impressora**, além de suportar recursos avançados de impressão, como a **resolução adequada e a configuração precisa de margens e formatos de papel**.

3.2 Ajustes no Software de Impressão

Após a atualização do driver, abrimos o **software de exames** utilizado pelo hospital e realizamos ajustes manuais nas configurações de impressão para garantir a fidelidade na impressão dos documentos médicos. As principais alterações incluíram:

1. **Definição correta do tipo e tamanho de papel** – Garantimos que o software estivesse configurado para o tipo e tamanho de papel utilizado pela impressora (A4, Carta, etc.).
2. **Ajuste das margens mínimas permitidas pela impressora** – Verificamos as margens recomendadas pela impressora para evitar cortes nas laterais dos documentos.
3. **Ajuste da escala de impressão** – Ajustamos a escala de impressão para garantir que o conteúdo fosse impresso com as proporções exatas, sem distorções.

Esses ajustes foram aplicados diretamente na interface do software, respeitando as **limitações físicas da impressora** e as **necessidades dos documentos médicos**, que exigem precisão em termos de layout e formato.

4. Testes de Impressão

Após realizar as modificações necessárias, realizamos uma série de **testes de impressão** para garantir que as configurações estavam corretas e que os documentos estavam sendo impressos com qualidade e precisão. Os testes incluíram:

1. **Impressão de diferentes tipos de exames**, como **laudos médicos**, **gráficos** e **imagens radiológicas**.
2. **Avaliação visual das impressões** – Comparamos cada impressão com os documentos originais para verificar a **fidelidade de escala**, **nitidez** e ausência de **cortes** ou **distorções**.
3. **Testes com diferentes tipos de papel** – Realizamos impressões utilizando **papel comum** e **papel fotográfico**, garantindo que as configurações se aplicassem corretamente a ambos os tipos.

Resultados dos Testes:

- **Fidelidade de escala** – Os exames foram impressos sem distorções.
- **Ausência de cortes** – Não houve mais falhas na impressão, como cortes nas margens ou no conteúdo dos documentos.
- **Alta nitidez** – As imagens e textos estavam nítidos, com qualidade adequada para laudos médicos e exames de diagnóstico.

Recomendações:

- **Verificar periodicamente a atualização dos drivers** das impressoras, para garantir que as versões mais recentes sejam instaladas e para evitar problemas de compatibilidade no futuro.
- **Revisar as configurações de impressão** nos softwares utilizados, garantindo que estejam sempre ajustadas conforme os requisitos de cada tipo de documento e equipamento.
- **Realizar testes regulares de impressão** para monitorar a qualidade e identificar possíveis falhas antes que se tornem um problema para os usuários.

Resultado Final

O driver foi atualizado e as configurações de impressão corrigidas, eliminando os erros de escala. Os testes realizados confirmaram que todos os exames passaram a ser impressos no tamanho correto, com boa qualidade e sem distorções, garantindo o funcionamento adequado da impressora.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

45min

Situação Final

Resolvido

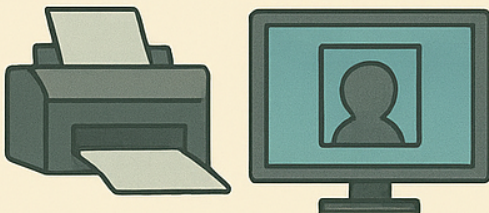
COMO RESOLVER PROBLEMA: IMPRESSORA DE EXAMES NÃO IMPRIME EM ESCALA CORRETA



1. SITUAÇÃO INICIAL

Impressora de exames não
imprime em escala correta

4. TESTES DE IMPRESSÃO



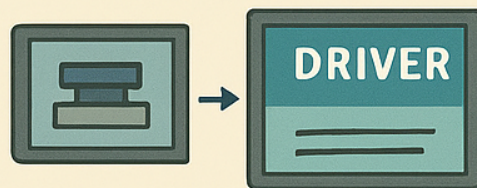
Amisção inicial
apontou que no impressora

6. CONCLUSÃO

Problema
resolvido com
impressões
em escala
correta

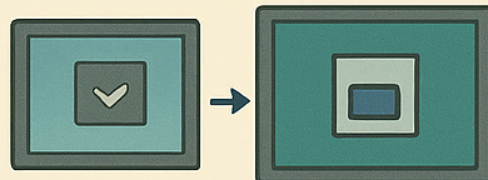


2. DIAGNOSTICO E VESTIGAÇÃO



Verificação do driver e
configurações de impressão

3. RESOLUÇÃO DO PROBLEMA



Atualização do driver e
ajustes nas configurações

5. CAUSA DO PROBLEMA



Configurações
inadequadas
e driver
desatualizado

