

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 010

Data: 07/09/2025

Cliente: Escritório Jurídico Rocha

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Scanner multifuncional não envia digitalizações para pasta de rede

Técnico Responsável: Thalisson Oliveira

Diagnóstico

O scanner multifuncional não estava enviando digitalizações para a pasta de rede, possivelmente devido a configurações incorretas de rede ou permissões na pasta.

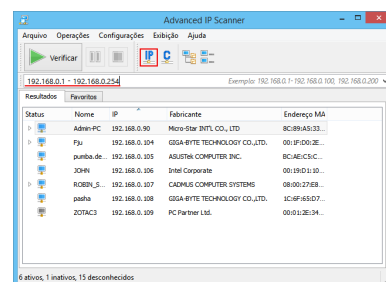
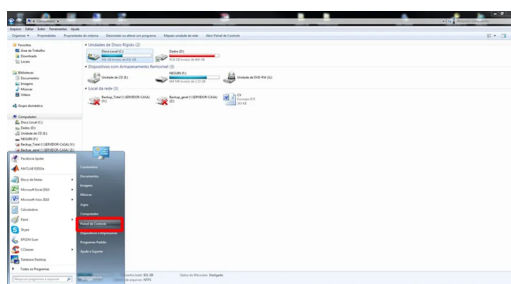
Solução Aplicada

1. Verificar Conectividade do Scanner com a Rede Local

Antes de tudo, é importante garantir que o **scanner multifuncional** está conectado à rede corretamente. Isso pode ser feito em duas partes:

1. Verificar o IP do Scanner:

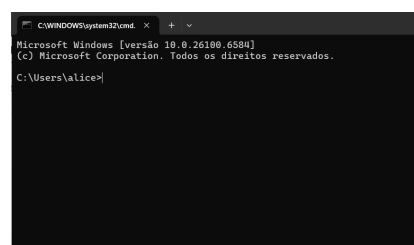
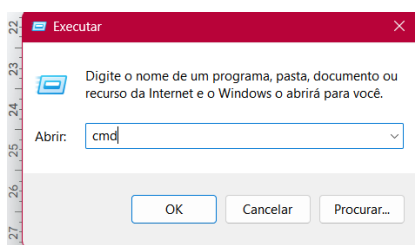
- O scanner multifuncional possui um endereço IP fixo ou atribuído pelo **servidor DHCP** da rede. Esse endereço IP permite que o scanner se comunique com outros dispositivos da rede, como computadores e servidores.
- Para verificar isso, você pode acessar o painel de controle do scanner ou imprimir uma página de configuração (geralmente é uma opção disponível no próprio menu do scanner).



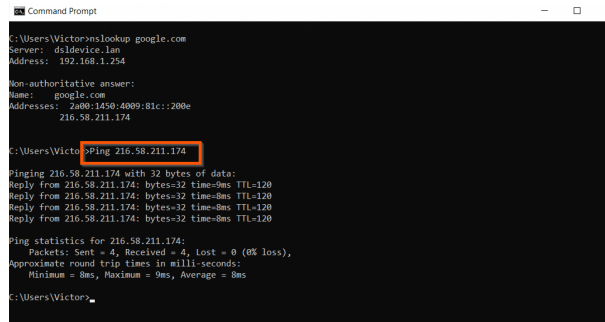
2. Testar a Conexão com o Scanner:

- Pegue um computador na rede e tente **pingar** o endereço IP do scanner.

- Abra o **Prompt de Comando** (no menu Iniciar, digite “cmd” e pressione Enter).



- No Prompt de Comando, digite: **ping [IP do scanner]** (onde [IP do scanner] é o número do endereço IP que você encontrou no passo anterior).
- Se o comando responder com sucesso, significa que o scanner está conectado corretamente à rede.



```
C:\Users\Victor>nslookup google.com
Server: dsldevice.lan
Address: 192.168.1.254

Non-authoritative answer:
Name: google.com
Addresses: 2400:1450:4009:81c::200e
216.58.211.174

C:\Users\Victor>ping 216.58.211.174

Pinging 216.58.211.174 with 32 bytes of data:
Reply from 216.58.211.174: bytes=32 time=9ms TTL=120
Reply from 216.58.211.174: bytes=32 time=8ms TTL=120
Reply from 216.58.211.174: bytes=32 time=8ms TTL=120
Reply from 216.58.211.174: bytes=32 time=8ms TTL=120

Ping statistics for 216.58.211.174:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 8ms, Maximum = 9ms, Average = 8ms

C:\Users\Victor>
```

- Caso não responda, o scanner pode não estar conectado ou o endereço IP está incorreto. Nesse caso, verifique o cabo de rede, o roteador e as configurações de rede do scanner.

2. Verificar as Permissões da Pasta de Destino no Servidor

Agora que sabemos que o scanner está na rede, precisamos garantir que a **pasta de destino** (onde os documentos digitalizados devem ser salvos) tem as permissões corretas para o scanner enviar os arquivos.

Passo 1: Acessar as Configurações da Pasta Compartilhada

1. Localizar a Pasta de Rede:

- No computador ou servidor onde os documentos devem ser salvos, localize a pasta compartilhada onde o scanner deve enviar os arquivos digitalizados.
- Clique com o botão direito na pasta e escolha "**Propriedades**".

2. Verificar as Permissões de Compartilhamento:

- Na janela de **Propriedades da Pasta**, vá até a aba "**Compartilhamento**".
- Clique em "**Compartilhar...**" e verifique se o scanner (ou o usuário que o scanner utiliza) tem permissão para **ler e escrever** na pasta.
- Se a permissão não estiver correta, adicione o usuário ou a máquina responsável pelo scanner e conceda permissões de **leitura e gravação**.

Passo 2: Ajustar Permissões de Segurança

1. Ir para a Aba de Segurança:

- Na janela de **Propriedades da Pasta**, vá até a aba "**Segurança**".
- Clique em "**Editar**" para modificar as permissões.

2. Adicionar Permissões de Leitura e Gravação:

- Se o scanner (ou o usuário associado ao scanner) não estiver listado, clique em "**Adicionar**" e insira o nome do computador ou do scanner na rede.
- Certifique-se de conceder permissões de **Leitura e Gravação** para que o scanner possa tanto salvar quanto acessar a pasta.

Passo 3: Salvar as Alterações:

- Após garantir que as permissões de compartilhamento e segurança estão corretamente configuradas, clique em "**Aplicar**" e depois em "**OK**" para salvar as mudanças.

3. Configurar o Scanner para Enviar os Arquivos para a Pasta de Rede

Agora que as permissões estão configuradas corretamente, é hora de **configurar o scanner** para enviar os arquivos para a pasta compartilhada.

Passo 1: Acessar as Configurações do Scanner

1. Entrar no Painel de Configuração do Scanner:

- No painel de controle do scanner (geralmente acessado via o display do próprio dispositivo ou através de um navegador web, dependendo do modelo), entre nas configurações de **digitalização para pasta de rede** ou **scan to network folder**.

2. Verificar ou Atualizar as Credenciais de Acesso:

- No painel de configuração, verifique se as credenciais de acesso para a pasta de rede estão corretas. Isso significa verificar se o **usuário e senha** configurados para o scanner têm permissão para acessar a pasta compartilhada.

3. Atualizar o Caminho da Pasta de Rede:

- Na opção onde você define a pasta de destino, atualize o **caminho da rede** para garantir que o scanner está configurado corretamente para enviar os documentos para a pasta.
- O caminho geralmente segue esse formato: **\\[NomeDoServidor][NomeDaPasta]**.
 - Exemplo: **\\Servidor\DocumentosDigitalizados**.
- Se o caminho da pasta não estiver correto, o scanner não conseguirá enviar os

arquivos para lá. Corrija o caminho e salve as configurações.

Passo 2: Testar a Configuração do Scanner

1. Realizar um Teste de Digitalização:

- Depois de configurar o scanner, faça uma **digitalização de teste**.
- Coloque um documento no scanner e escolha a opção para digitalizar para a **pasta de rede**.

2. Verificar se o Arquivo foi Enviado:

- Acesse a pasta de rede compartilhada no servidor e verifique se o arquivo digitalizado foi enviado corretamente.
- O documento deve aparecer na pasta, com o nome esperado, e o conteúdo digitalizado deve estar legível e sem erros.

4. Testes Finais e Verificação em Todas as Estações de Trabalho

Agora que o scanner está configurado corretamente, é importante garantir que todos os usuários da rede consigam acessar os documentos digitalizados.

Passo 1: Verificar Acesso nas Estações de Trabalho

1. Acessar a Pasta de Rede em Outros Computadores:

- Peça para diferentes usuários na rede acessar a pasta de rede compartilhada onde os documentos digitalizados estão sendo salvos.
- Certifique-se de que todos conseguem visualizar e acessar os arquivos digitalizados sem problemas.

2. Testar o Fluxo de Trabalho:

- Realize um teste completo do fluxo de trabalho, simulando o processo normal de digitalização e verificação dos arquivos em diferentes estações de trabalho para garantir que o sistema esteja funcionando corretamente.

Resultado Final

As permissões da pasta de destino foram ajustadas para permitir leitura e gravação, e o scanner multifuncional foi reconfigurado com as credenciais corretas e o caminho atualizado. Foram realizados testes de digitalização, confirmando que todos os documentos passaram a ser enviados corretamente para a pasta compartilhada. Todas as estações de trabalho conseguiram acessar os

arquivos sem restrições, garantindo o fluxo de trabalho da equipe e eliminando falhas anteriores.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h e 15min

Situação Final

Resolvido