

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 012

Data: 07/09/2025

Cliente: Prefeitura Municipal

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Impressora compartilhada imprime caracteres estranhos

Técnico Responsável: Maryanne Oliveira

Diagnóstico

A impressora compartilhada estava imprimindo caracteres estranhos, o que normalmente ocorre devido a drivers incompatíveis ou corrompidos.

Solução Aplicada

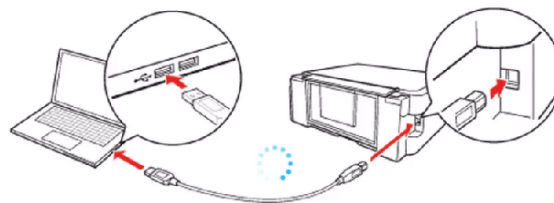
Passo 1: Verificando a Conexão da Impressora

Antes de mexer em qualquer configuração, precisamos garantir que a **impressora esteja conectada corretamente** ao computador e à rede (caso ela seja uma impressora compartilhada).

Se for uma impressora com cabo USB:

- Veja se o cabo está bem conectado tanto no computador quanto na impressora.
- Verifique se a impressora está **ligada** (painel aceso ou luz verde).

Conexão da impressora



Se for uma impressora em rede (Wi-Fi ou cabo de rede):

- Verifique se ela está **conectada à mesma rede** que os computadores.
- Você pode imprimir uma **folha de status da rede** diretamente da impressora (a maioria tem essa opção no painel).

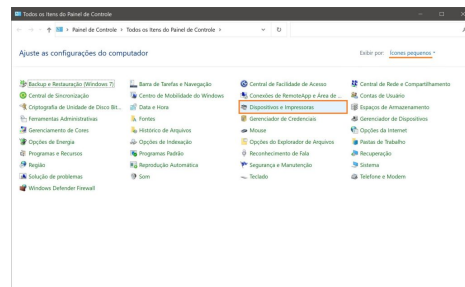
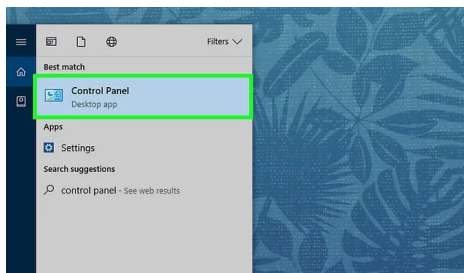


Passo 2: Testando o Compartilhamento da Impressora na Rede

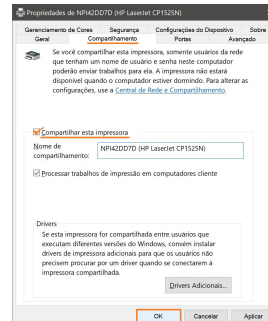
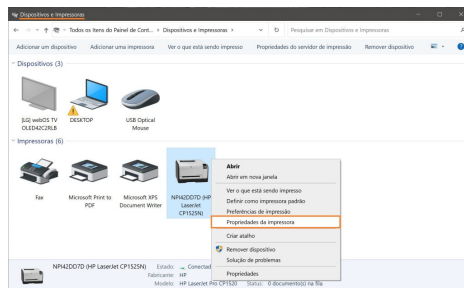
Antigamente, era comum **compartilhar uma única impressora com vários computadores** pela rede. Isso significa que a impressora estava instalada em um computador principal, e os outros usavam a mesma via rede local.

Para verificar isso:

1. No computador principal (onde a impressora está instalada), vá até o **Painel de Controle > Dispositivos e Impressoras**.



2. Clique com o botão direito na impressora e escolha **Propriedades da Impressora**.
3. Vá até a aba **Compartilhamento** e veja se está marcada a opção “**Compartilhar esta impressora**”.



Se não estiver marcada, os outros computadores **não conseguirão enxergar** a impressora.

Passo 3: Verificando o Driver da Impressora

Se a conexão estiver correta, mas a impressão sair com erros (símbolos aleatórios, texto distorcido ou páginas em branco), o problema geralmente está no **driver da impressora**.

Antigamente, como se fazia:

- As pessoas usavam **CDs de instalação** que vinham com a impressora. Se o sistema operacional fosse novo ou diferente (como trocar do Windows XP para o Windows 10), o driver do CD muitas vezes não funcionava corretamente.
- A solução era **baixar o driver atualizado diretamente do site do fabricante**.

Passo 4: Desinstalando o Driver Antigo

Antes de instalar o driver certo, é importante **remover o driver antigo ou corrompido** para evitar conflitos.

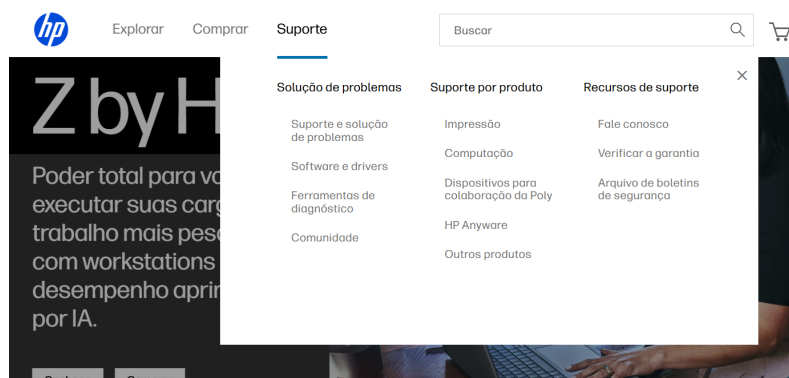
Como fazer:

1. Vá no **Painel de Controle > Programas e Recursos**.
2. Procure o nome da sua impressora (por exemplo, “HP DeskJet 2130” ou “Epson L3150”).
3. Clique em **Desinstalar** e siga as instruções na tela.
4. Depois, reinicie o computador.

Passo 5: Instalando o Driver Correto

Como conseguir o driver certo:

1. Acesse o site do fabricante da impressora (ex: **hp.com**, **epson.com.br**, **canon.com.br**).



2. Vá até a parte de **"Suporte"** ou **"Drivers"**.
3. Digite o modelo da sua impressora (está escrito no corpo da impressora).
4. Escolha o **sistema operacional correto** (ex: Windows 10, 64 bits).
5. Baixe o driver e instale normalmente, seguindo as etapas que aparecem na tela.

Dica: nunca instale drivers de sites desconhecidos — apenas do site oficial da marca da impressora.

Passo 6: Testando a Impressão

Após instalar o driver corretamente:

1. Vá até **Dispositivos e Impressoras** no Painel de Controle.

2. Clique com o botão direito na impressora instalada e selecione **Propriedades da Impressora**.
3. Clique em **Imprimir Página de Teste**.

Se sair uma página com informações claras, bem impressas e sem símbolos estranhos, está tudo certo!

Passo 7: Garantindo que Todos os Computadores Possam Imprimir

Se a impressora for **compartilhada na rede**, você precisa garantir que os outros computadores tenham **permissão de acesso** e saibam onde ela está.

Como fazer:

1. No computador que vai usar a impressora, abra o **Explorador de Arquivos**.
2. Digite **\\NOME DO COMPUTADOR** (por exemplo: **\\PC-SALA1**).
3. Você verá a impressora compartilhada. Clique com o botão direito e selecione **Conectar**.
4. O Windows irá instalar o driver automaticamente (ou pedirá para você baixar).

Teste Final

Faça um teste imprimindo documentos diferentes:

- Um texto simples (por exemplo, um documento do Word).
- Uma imagem ou PDF.
- Uma página da internet.

Se tudo sair corretamente, **sem símbolos errados, letras trocadas ou páginas em branco**, o problema foi resolvido com sucesso.

Resultado Final

O driver da impressora foi reinstalado e as configurações de compartilhamento de rede ajustadas. Testes de impressão confirmaram que a saída passou a ocorrer corretamente, sem distorções ou caracteres inválidos, garantindo funcionamento normal para todos os usuários.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★ ★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

40min

Situação Final

Resolvido