

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 026

Data: 10/10/2025

Cliente: Rafael Silva

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 10 não reconhece impressoras após atualização

Técnico Responsável: Anna Júlia Borba

Diagnóstico

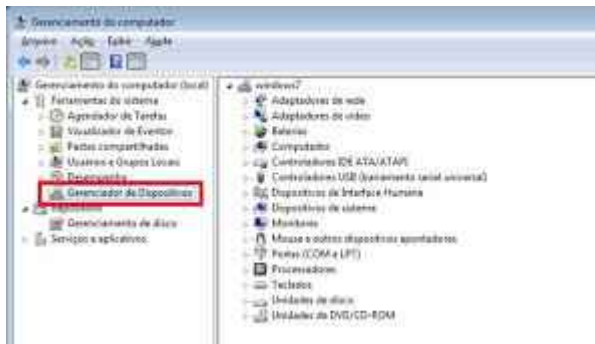
O cliente relatou que, após a instalação de uma atualização recente do sistema operacional Windows 10, o computador deixou de reconhecer todas as impressoras conectadas. O problema afetava tanto impressoras USB quanto impressoras de rede, impedindo qualquer tipo de impressão.

Durante a análise inicial, foi observado que o sistema havia instalado drivers genéricos ou incorretos no lugar dos drivers específicos das impressoras, além de apresentar falhas de comunicação com o serviço de spooler de impressão, responsável pelo gerenciamento das filas de impressão.

Solução Aplicada

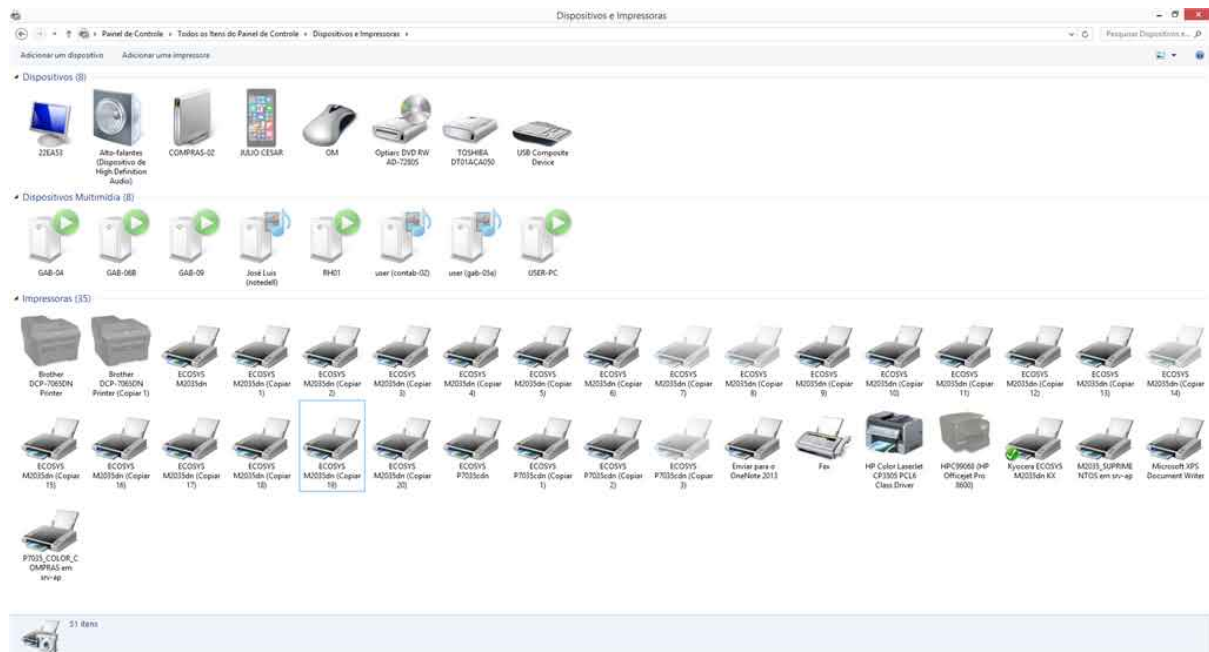
Passo 1: Remoção de drivers genéricos e conflitantes

1. Acessamos o **Gerenciador de Dispositivos** e identificamos que o sistema estava utilizando drivers genéricos instalados automaticamente pela atualização do Windows.



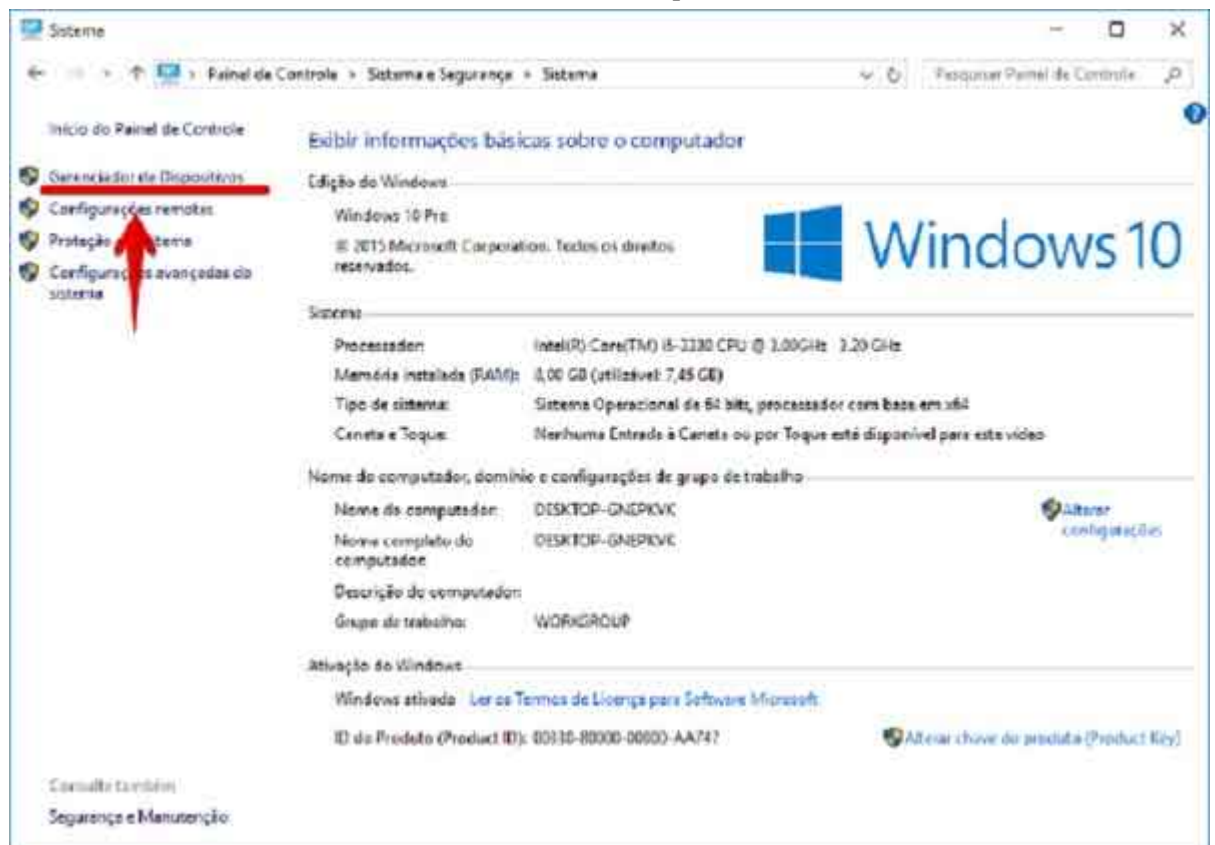
2. Removemos todos os drivers genéricos ou incompatíveis relacionados às impressoras afetadas.
3. Excluímos também quaisquer instâncias duplicadas ou desatualizadas de dispositivos de impressão presentes no sistema.

Relatório de Suporte Técnico



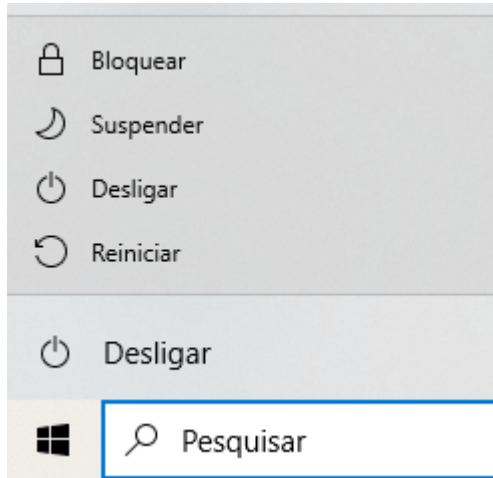
Passo 2: Instalação dos drivers corretos

1. Acessamos o **site oficial dos fabricantes** das impressoras utilizadas pelo cliente.
2. Realizamos o **download dos drivers mais recentes** compatíveis com o Windows 10.



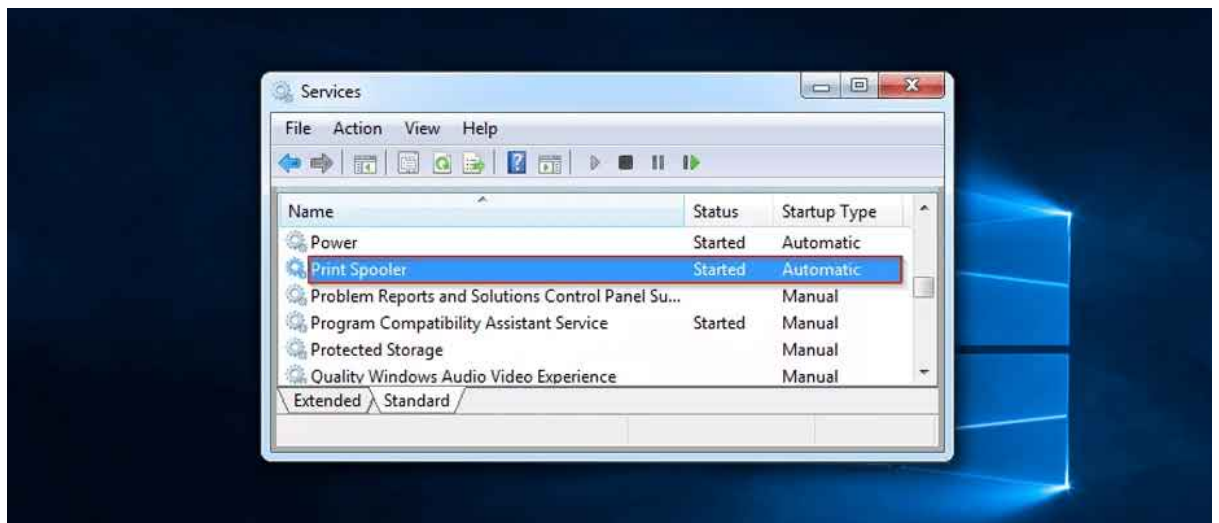
Relatório de Suporte Técnico

3. Instalamos manualmente os drivers apropriados para cada modelo de impressora.
4. Reiniciamos o sistema após a instalação para garantir a aplicação correta dos novos drivers.



Passo 3: Redefinição da fila de impressão e verificação do serviço de spooler

1. Acessamos o painel de **Serviços do Windows** (`services.msc`).
2. Identificamos que o **Spooler de Impressão (Print Spooler)** estava travado devido a conflitos anteriores.



3. Realizamos a seguinte sequência:
 - **Parar o serviço de spooler**

Relatório de Suporte Técnico

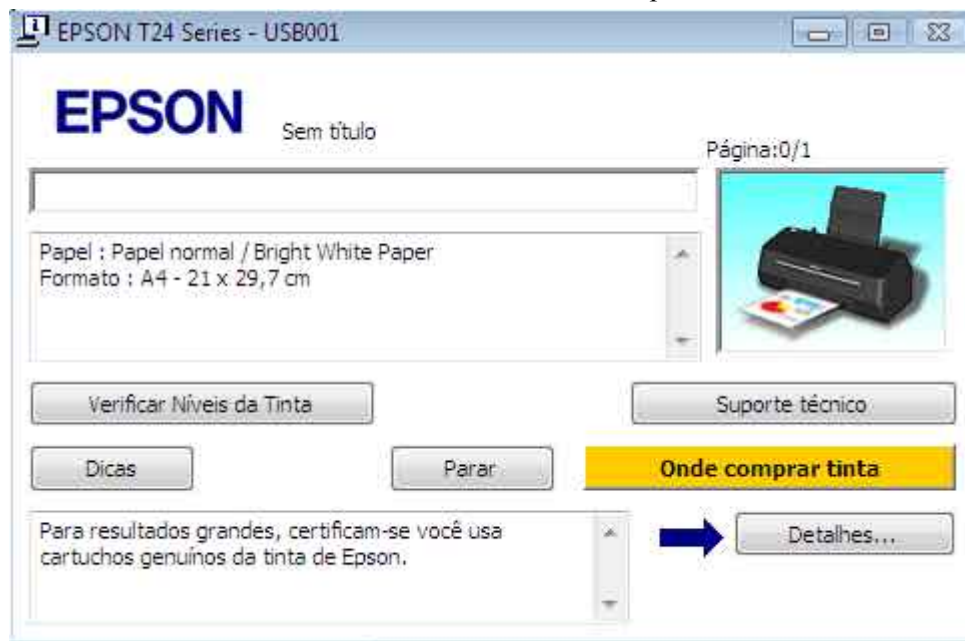
- **Limpar a fila de impressão manualmente**, excluindo arquivos da pasta **C:\Windows\System32\spool\PRINTERS**



- **Iniciar novamente o serviço de spooler**
4. Após a reinicialização do serviço, as impressoras instaladas passaram a ser reconhecidas corretamente pelo sistema.

Passo 4: Testes de funcionamento

1. Realizamos testes de impressão em todas as impressoras conectadas, tanto por USB quanto por rede.
2. Verificamos o envio e recebimento dos trabalhos de impressão sem falhas.



3. Confirmamos que as impressoras estavam operando normalmente e com status online.

Resumo das Ações Realizadas

- Remoção de drivers genéricos e conflitantes.

Relatório de Suporte Técnico

- Download e instalação dos drivers oficiais diretamente do site dos fabricantes.
- Redefinição da fila de impressão.
- Reinicialização e teste do serviço de spooler de impressão.
- Testes completos de impressão realizados com sucesso.

Resultado Final

O problema de reconhecimento de impressoras no Windows 10 foi resolvido. As impressoras passaram a ser detectadas corretamente e os trabalhos de impressão puderam ser realizados normalmente. O cliente foi orientado a, sempre que possível, bloquear atualizações automáticas de drivers via Windows Update e manter cópias dos drivers oficiais para reinstalação futura, caso necessário.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

50min

Situação Final

Resolvido