

# Abrir chamados Impressoras locadas

## ***Guia Completo: Como Abrir um Chamado Técnico para Impressoras Locadas no Portal TecnoSet***

Bem-vindo! Este tutorial foi criado para te ajudar a solicitar suporte técnico para as impressoras locadas (modelos **Lexmark Mono**, **Lexmark Color** e **Canon Color**) de forma simples e rápida, utilizando o portal da TecnoSet.

Não se preocupe se você nunca fez isso antes. Vamos guiá-lo em cada etapa, com o máximo de detalhes para garantir que seu pedido seja registrado corretamente e atendido o mais breve possível.

### ***Antes de Começar: O que você precisa ter em mãos?***

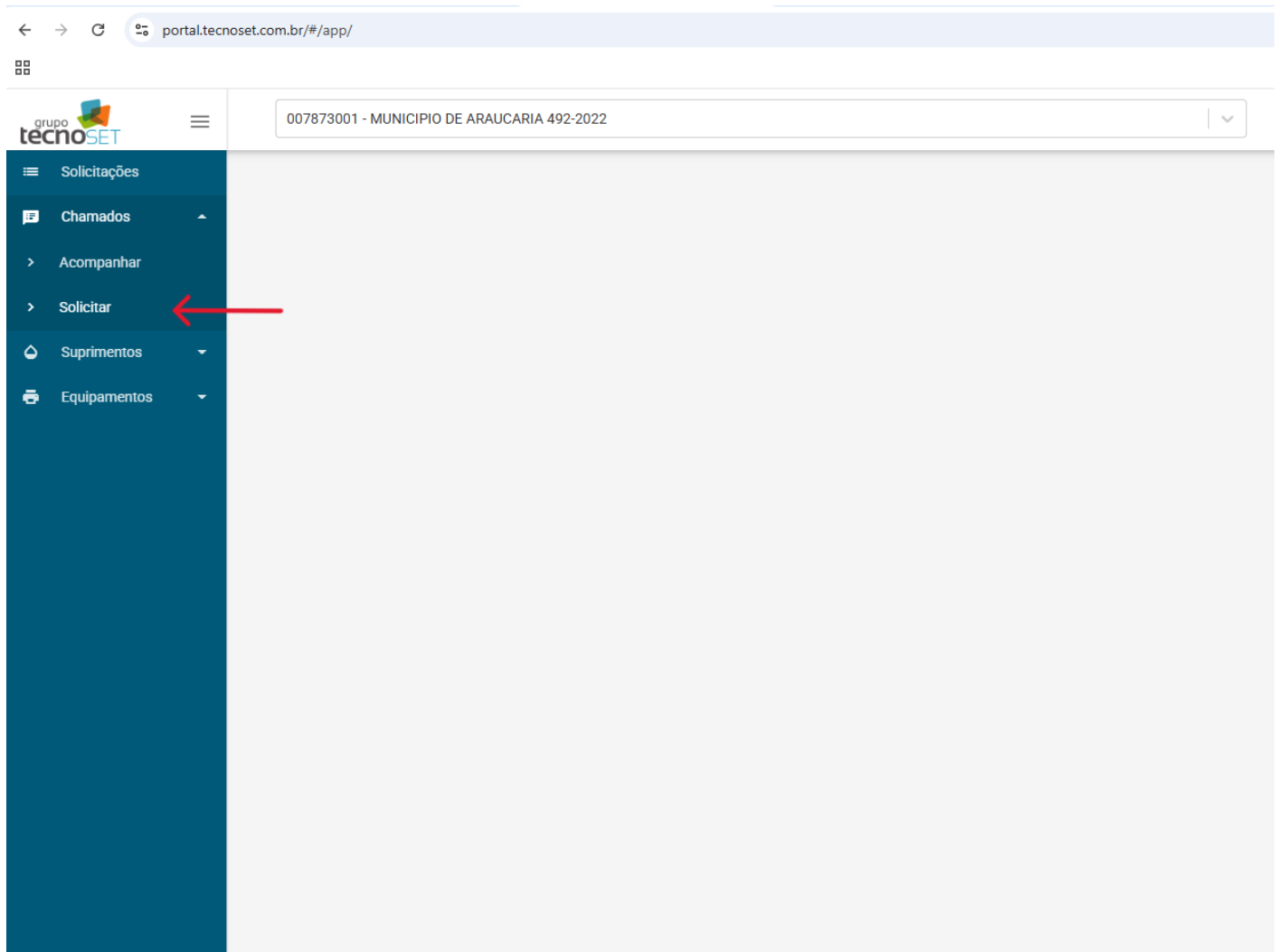
Para agilizar o processo, é útil ter algumas informações prontas:

1. **Endereço do Portal TecnoSet:** Tenha o link de acesso ao portal salvo.
  2. **Seu Usuário e Senha:** Para fazer o login no sistema.
  3. **Número de Série da Impressora** (se for um problema de hardware): Este é um código de identificação único do equipamento.
    - *Onde encontrar?* Geralmente, fica em uma etiqueta adesiva colada na parte de trás ou na lateral da impressora. Procure por "Serial Number", "S/N" ou "Nº de Série". É uma boa ideia tirar uma foto dessa etiqueta.
  4. **Uma foto ou vídeo do problema:** Uma imagem vale mais que mil palavras! Se houver uma mensagem de erro na tela, luzes piscando ou um problema visível, tire uma foto ou faça um vídeo curto. Isso ajuda muito a equipe técnica.
-

# Passo 1: Acessando a Área de Solicitação de Chamados

O primeiro passo é entrar no sistema e encontrar a página certa para criar sua solicitação.

1. Acesse o *Portal TecnoSet* e faça o login com seu usuário e senha.
2. Após entrar, olhe para o lado esquerdo da tela. Você verá um *menu lateral*.
3. Clique na opção "*Chamados*". Ao clicar, um submenu com mais opções irá aparecer.
4. Nesse submenu, clique em "*Solicitar*".



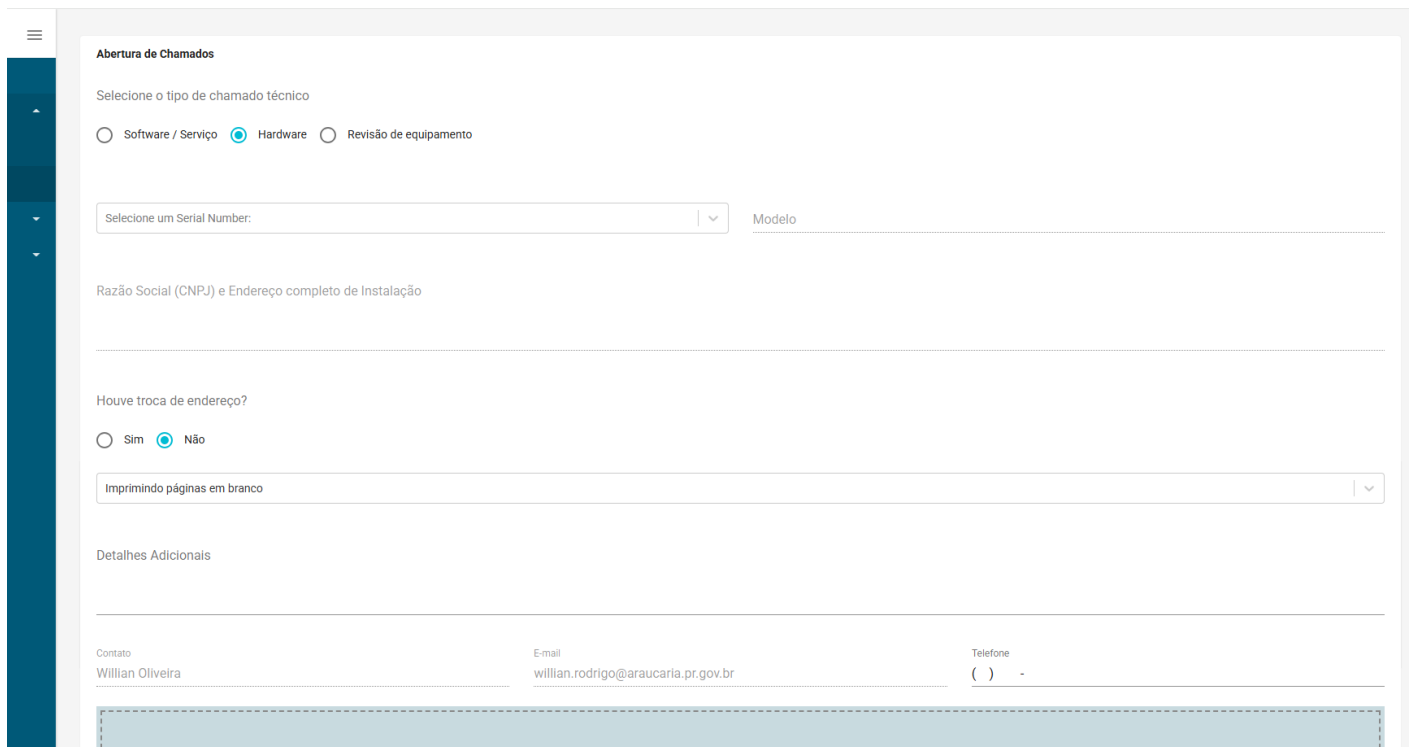
## Passo 2: Preenchendo o Formulário de Abertura de Chamado

Agora você está na tela de "Abertura de Chamados". Esta é a parte mais importante. Role a página para visualizar o formulário e preencha-o com atenção.

Primeiro, você precisa identificar se o seu problema é de *Software/Serviço* ou de *Hardware*.

- **Software/Serviço:** Problemas de comunicação entre o computador e a impressora, falhas de impressão (ex: documento não imprime), erros de driver, etc.
- **Hardware:** Problemas físicos com a impressora. Por exemplo, ela não liga, faz barulhos estranhos, atolamento de papel constante, manchas na impressão ou peças quebradas.

Escolha uma das duas opções abaixo, de acordo com o seu caso.



O formulário, intitulado "Abertura de Chamados", é dividido em seções para coleta de informações técnicas. Na primeira seção, "Selecione o tipo de chamado técnico", há três opções de radio button: "Software / Serviço", "Hardware" (selecionada) e "Revisão de equipamento". A segunda seção contém um campo de dropdown para "Selecione um Serial Number:" e um campo de texto para "Modelo". A terceira seção pede "Razão Social (CNPJ) e Endereço completo de Instalação" com um campo de texto. A quarta seção pergunta "Houve troca de endereço?" com radio buttons para "Sim" e "Não" (selecionado). A quinta seção tem um dropdown com a opção "Imprimindo páginas em branco". A sexta seção, "Detalhes Adicionais", é um campo de texto vazio. A sétima seção contém campos para "Contato" (com o nome "Willian Oliveira"), "E-mail" (com o endereço "willian.rodriago@araucaria.pr.gov.br") e "Telefone" (com o formato "( ) -").

## **Caso 1: O problema é de SOFTWARE / SERVIÇO**

Selecione esta opção para falhas que não parecem ser um defeito físico do equipamento.

1. *Tipo de Chamado:* Marque a bolinha ao lado de "Software / Serviço".
2. *Tipo de Serviço:* Clique no campo e selecione o serviço correspondente ao contrato da sua unidade (geralmente relacionado a "Outsourcing de Impressão" ou similar).
3. *Localidade:* Comece a digitar o nome da sua secretaria ou setor e selecione a opção correta na lista que aparecer.
4. *Endereço:* O sistema mostrará o endereço cadastrado.
  - Se o endereço estiver correto, não precisa fazer nada.
  - Se a impressora mudou de local, marque "Sim" na pergunta "Houve troca de endereço?". Novos campos aparecerão para você preencher o endereço atual e completo.
5. *Tipo de Problema:* Clique no campo de seleção e escolha na lista a opção que melhor descreve o que está acontecendo (ex: "Não está imprimindo", "Imprimindo páginas em branco", "Falha na digitalização").

6. *Detalhes Adicionais:* Este campo é sua melhor ferramenta para nos ajudar! Descreva o problema com o máximo de detalhes possível.
    - *Dica:* Boas descrições incluem respostas para estas perguntas:
      - O que você estava tentando fazer quando o erro ocorreu?
      - Aparece alguma mensagem de erro na tela do computador ou da impressora?  
Se sim, qual?
      - O problema acontece com todos os computadores ou apenas com um?
      - Você já tentou reiniciar a impressora e o computador?
    - *Anexar Arquivos:* Clique no botão para anexar a foto ou o vídeo que você preparou.
  7. *Contato:* Informe um nome e um número de telefone (de preferência com WhatsApp) para que a equipe técnica possa entrar em contato facilmente.
- 

## **☐☐ Caso 2: O problema é de *HARDWARE***

Selecione esta opção se a impressora apresenta um defeito físico.

1. *Tipo de Chamado:* Marque a bolinha ao lado de "*Hardware*".
  2. *Número de Série:* Digite aqui o número de série (Serial Number) que você localizou na etiqueta da impressora. Verifique se digitou corretamente, pois é assim que identificamos o equipamento.
  3. *Endereço:* O sistema buscará o endereço associado a esse número de série. Verifique se está correto.
    - *Se a impressora mudou de local, marque "Sim" na pergunta "Houve troca de endereço?" e preencha as informações do novo local.*
  4. *Tipo de Problema:* Clique no campo de seleção e escolha na lista a opção que melhor descreve a falha física (ex: "Equipamento não liga", "Atolamento de papel", "Qualidade de impressão ruim (manchas, falhas)", "Peça quebrada").
  5. *Detalhes Adicionais:* Descreva em detalhes o que está acontecendo com a impressora.
    - *Dica:* Boas descrições incluem:
      - A impressora faz algum barulho estranho? Descreva o som.
      - Há alguma luz piscando no painel? Qual cor e qual símbolo?
      - Onde exatamente o papel está atolando?
      - As manchas na impressão são sempre no mesmo lugar da folha?
    - *Anexar Arquivos:* Não se esqueça de anexar a foto das manchas, da peça quebrada ou o vídeo do barulho estranho.
  6. *Contato:* Informe um nome e um telefone para contato direto.
- 

## ***Passo 3: Finalizando e Acompanhando sua Solicitação***

Você está quase lá!

1. Após preencher todos os campos com atenção, role a página até o final.
2. Clique no botão azul "*Solicitar*" para enviar seu pedido.
3. *Pronto!* Seu chamado foi aberto com sucesso.

## *E agora? O que acontece depois?*

- *E-mail de Confirmação:* Você receberá um e-mail automático da Tecnoset confirmando a abertura do chamado. Este e-mail conterá o *número do seu chamado* (também chamado de "protocolo" ou "ticket").
- *Guarde o Número do Chamado:* Anote ou salve este número! Ele é a sua referência para qualquer consulta futura sobre este problema.
- *Acompanhamento:* A equipe técnica da Tecnoset receberá sua solicitação e iniciará o atendimento. Eles poderão entrar em contato pelo telefone que você informou para obter mais detalhes ou agendar uma visita. Você também pode usar o número do chamado para consultar o status do atendimento diretamente no portal, geralmente na área "Consultar Chamados".

Seguindo estes passos, você garantirá que a equipe de suporte tenha todas as informações necessárias para resolver seu problema da maneira mais eficiente possível.

---

Revision #4

Created 7 August 2025 18:42:05 by Willian Rodrigo de Oliveira

Updated 8 August 2025 19:14:07 by Willian Rodrigo de Oliveira