



RELAÇÃO DE FALHAS E POSSÍVEIS CAUSAS

1. Não imprime senhas

Verificar se a impressora está corretamente instalada no Windows. Imprima uma página de teste.

Se não houve a impressão da página de teste, verifique:

- se a impressora está ligada
- se há papel
- as condições da fila de impressão do computador
- as condições da conexão da impressora ao computador.
- se o driver da impressora está corretamente instalado

Se a página de teste foi impressa corretamente verifique:

- condição em que não sai papel da impressora
 - o programa está com o menu UTILITÁRIOS visível ?
 - se a opção Auto-Serviço, Recepcionista (Impresso) ou (Manual) está de acordo com a expectativa de funcionamento do SGA
 - verifique no setup do hardware se está selecionada Impressora do Sistema e se o Printer Index está correto (utilize o botão testar alterando a numeração de índice da impressora)
 - se estiver operando em Auto-Serviço verifique:
 - se o console emissor de senhas (além da impressora) está ligado
 - as ligações entre o console emissor de senhas e o Conversor RS232/485
 - as conexões do Conversor RS232/485 ao microcomputador (porta COM)
 - no setup do hardware, se os códigos dos botões de auto-serviço estão corretos (pode testá-los ativando Monitor de Hardware e Iniciar Atendimento)
 - no setup do hardware, se o endereço do Console está correto
- condição em que sai papel da impressora porém
 - o ticket de senha sai em branco, porém é cortado corretamente
 - o papel térmico foi colocado com o lado invertido. Inverta o lado termo-sensível
 - o papel não é térmico
 - imprime mais papel que o normal, com ou sem sujeira impressa
 - verifique se o driver da impressora está de acordo com o seu modelo
 - verifique no setup do hardware se está selecionada Impressora do Sistema e se o Printer Index está correto

2. Imprime senhas sem parar (disparo na emissão de senhas)

- verifique a fila de impressão do Windows

3. O painel zerou durante a operação do sistema

Chame a próxima senha normalmente. O painel pode ter sido zerado por um pico de energia ou alguém saiu e entrou novamente no programa SGA.

4. O painel apresenta corretamente a senha porém não toca o bip

Verifique o controle de volume localizado atrás do painel.

Verifique em Configuração do Atendimento se está selecionado 'bip do painel' ou kit multimídia.

5. Surgiu uma mensagem de erro na tela do microcomputador

Anote com detalhes a mensagem apresentada na tela e contate o fabricante SEAT através do telefone (61)3361-8344 ou envie para o e-mail engenharia@seat.ind.br

6. A data ou o horário impressos nos tickets de senha estão incorretos

Ajuste o relógio/calendário do microcomputador, mas ATENÇÃO: se já houve impressão de senhas pelo SGA nesta data, você só poderá adiantar o relógio. Nunca atrasá-lo. Atrasar o relógio pode provocar a chamada de senhas em horário anterior àquele que foi registrado como horário de impressão da senha e isto provocará uma pane no SGA.

Observe ainda que ao adiantar o relógio com senhas já emitidas, os tempos de espera do seu relatório poderão ser modificados.

Se não houve emissão de senhas nesta data, você pode alterar livremente o horário do microcomputador.

Se já houve distribuição de senhas hoje e ainda assim você desejar atrasar o horário, será necessário zerar todas as senhas do SGA para evitar a pane.

7. O painel não apresenta as senhas

Verifique se o painel está ligado e se há energia em sua tomada de força.

Verifique em seguida as conexões entre o microcomputador e o Conversor RS232/485 (porta COM).

Verifique a conexão do cabo proveniente dos painéis com o Conversor RS232/485 e se o Conversor está ligado.

8. Manutenção preventiva do sistema

O SGA não requer grandes cuidados para seu perfeito funcionamento. Todavia ressaltamos alguns quesitos que aumentarão a vida útil da impressora e a disponibilidade das informações do sistema.

8.1 - A cada nova bobina de senhas instalada promova a limpeza da mini impressora de senhas. Basta soprar e/ou pincelar a seco removendo os resíduos de papel para maior conservação da guilhotina.

8.2 - Jamais deixe que a guilhotina corte mais de um ticket (ticket anterior não removido) pois isto cegará a lâmina de corte e pode provocar o travamento do seu movimento.

8.3 - Com uma frequência mensal ou bimensal copie os arquivos .DB da pasta C:\Seat\Sga\bk_dados\ para outro microcomputador mantendo assim um back-up atualizado dos dados do seu sistema.

8.4 - Opcionalmente, utilize a tecla Print Screen e o programa Paint para registrar as configurações da tela 'Setup do Hardware' do sistema para consultas ou reinstalações futuras.