

Os equipamentos de sua conexão (computador, modem, roteador, etc.) são muito sensíveis às oscilações de energia. Por isso, sempre que possível, **mantenha-os ligados a um estabilizador/nobreak**. Assim, seu equipamento terá uma maior vida útil e não deverá falhar no momento de sua necessidade.

### 1. Não estou conseguindo acessar a internet, porém o computador está mostrando que estou conectado ao rádio, o que eu faço?

R. Uma situação muito comum é de que o rádio instalado na sua residência, ou empresa, esteja TRAVADO. Isso acontece quando ocorrem oscilações de energia elétrica ou o equipamento está ligado fora do estabilizador/nobreak. A solução é simples: Vá até onde está a tomada do rádio (figura 1), retire da tomada por um minuto, e coloque de volta. Aguarde entre 2 e 3 minutos para que sua conexão seja restabelecida. Caso você tenha roteador sem fio (Wireless) será necessário desligá-lo também. Se isso não resolver seu problema, entre em contato com nosso suporte.

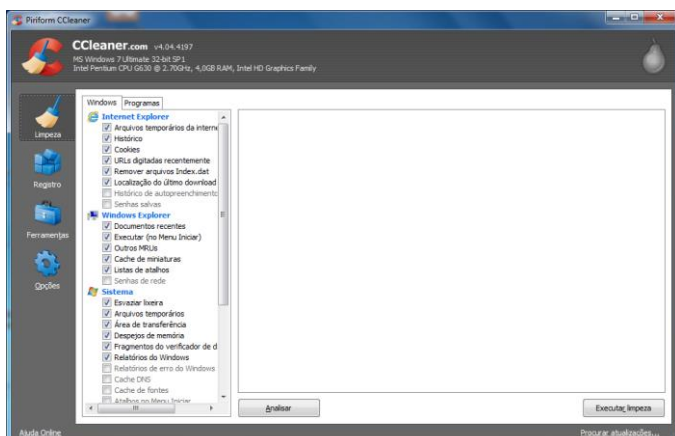


Figura 1

### 2. Minha internet está muito lenta. Tem solução?

R. Sim, existem soluções fáceis e eficazes para resolver seus problemas com velocidade. Primeiro, certifique-se de que seu computador está livre de vírus ou outras pragas que possam afetar sua conexão. Utilize um antivírus e instale um programa de limpeza de arquivos como o CCleaner. Também é aconselhável fechar programas P2P, como o Emule e o BitTorrent, pois eles utilizam banda, mesmo quando não estão fazendo downloads.

Você também pode realizar um teste de velocidade através do site <http://simet-publico.ceptro.br/>. Mas lembre-se que finalizar todos os downloads, além de fechar todos os navegadores e programas P2P antes de realizar o teste.



### 3. Tenho uma rede interna (hub, switch ou roteador sem fio) e estou com problemas. O que fazer?

R. Se você possui qualquer equipamento como esses e ficou sem conexão, retire o cabo da internet da parte de trás desse equipamento (figura 2) e plugue diretamente em seu computador (figura 3). Caso a internet volte a funcionar, procure a assistência ou vendedor do produto e relate o problema. Contudo, se mesmo com o equipamento isolado a internet não funcionar, entre em contato com nosso suporte.

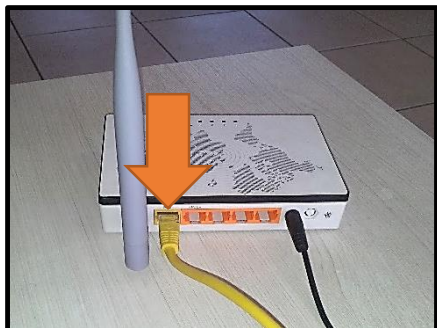


Figura 2

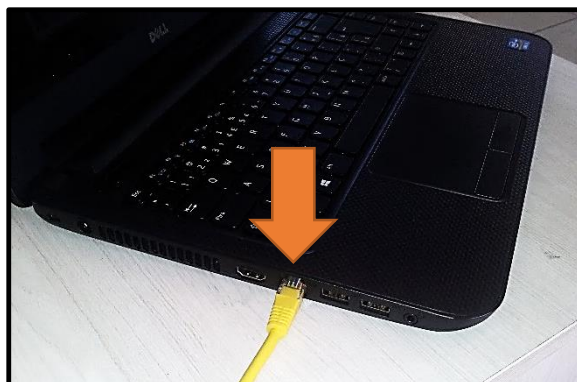
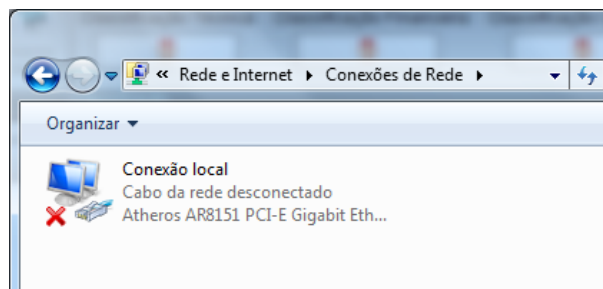


Figura 3

### 4. Meu computador informa “um cabo de rede está desconectado”, mas todos os cabos estão ligados, o que é isso?

R. Isso ocorre sempre que os equipamentos de internet estão desligados, queimados ou sem energia. Para corrigir, verifique se todos os equipamentos da Viafibra estão ligados corretamente. Se já estiverem, troque o local onde a fonte do equipamento está ligada. Caso utilize um equipamento interno (hub, roteador e etc.), verifique a pergunta anterior (número 3).



### 5. Como conferir se os cabos da minha internet estão ligados da forma correta?

R. Para que o nosso equipamento funcione corretamente, são instalados em sua casa/empresa uma antena (rádio), cabos de rede e um injetor POE.

- A antena (rádio) instalado fica na parte externa da casa/empresa.
- Um cabo de rede sai desse equipamento e vai até o local onde o computador está.
- Esse mesmo cabo (que vem da antena) é conectado no injetor POE, na saída chamada (POE),
- Um outro cabo de rede (computador) é conectado nesse injetor POE, na entrada chamada (LAN).



**6. Os dois Computadores minúsculos perto do relógio do Windows sumiram e não consigo acessar a internet, o que houve?**

R. Muito provavelmente, alguém clicou com o botão direito do mouse sobre o ícone da conexão e DESATIVOU a mesma. Ela some da barra do Windows e você para de navegar. Para voltar a navegar, basta REATIVAR a mesma da seguinte maneira:

*a. Clique em INICIAR / PAINEL DE CONTROLE / REDE E INTERNET / CENTRAL DE REDE E COMPARTILHAMENTO.*

*B. Clique em ALTERAR AS CONFIGURAÇÕES DO ADAPTADOR.*

*b. Clique com o Botão DIREITO do mouse sobre o mesmo e mande ATIVAR.*

Pronto! Assim que voltar, você vai navegar normalmente, caso isso não aconteça, entre em contato com nosso suporte técnico.

