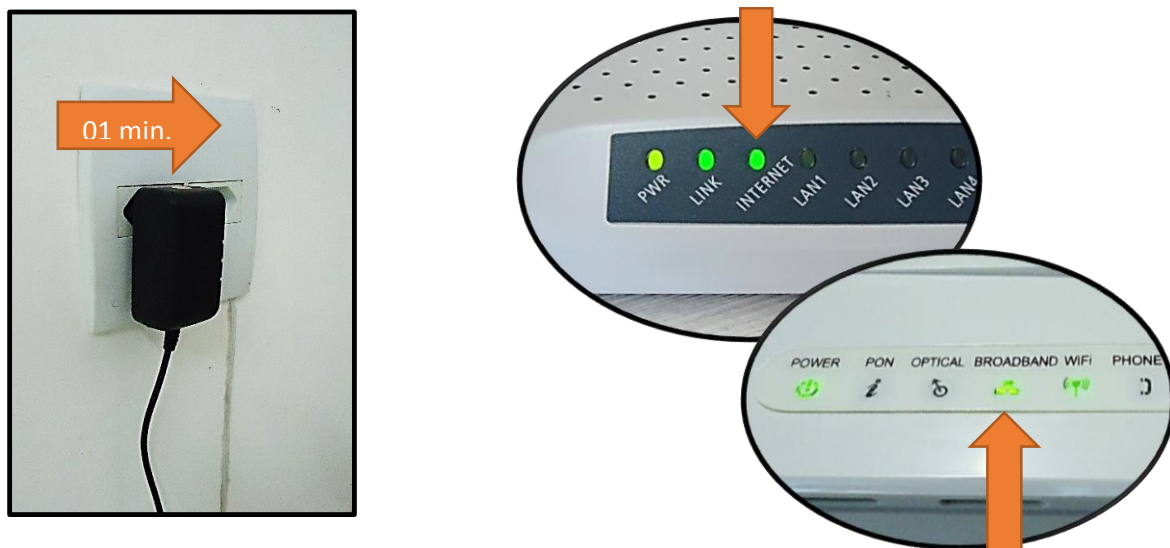


Os equipamentos de sua conexão (computador, modem, roteador, etc.) são muito sensíveis às oscilações de energia. Por isso, sempre que possível, **mantenha-os ligados a um estabilizador/nobreak**. Assim, seu equipamento terá uma maior vida útil e não deverá falhar no momento de sua necessidade.

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

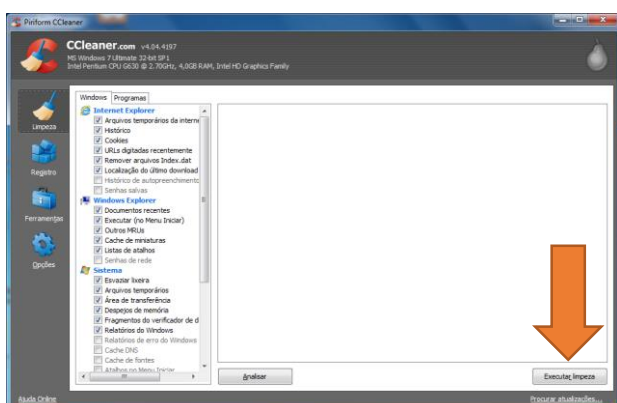
R. Uma situação muito comum é de que o modem ótico instalado na sua residência, ou empresa, esteja TRAVADO. Isso acontece quando ocorrem oscilações de energia elétrica ou o equipamento está ligado fora do estabilizador/nobreak. A solução é simples: Vá até a fonte do modem (figura 1) e retire ela da tomada. Aguarde 01 (um) minuto e coloque de volta na tomada. Aguarde entre 03 e 04 minutos até que o led INTERNET ou BROADBAND esteja ligado e sua conexão seja restabelecida. Caso você possua roteador sem fio (Wireless) será necessário desligá-lo também. **Lembre-se de ligar o roteador somente quando o led INTERNET ou BROADBAND estiver ligado**. Se isso não resolver seu problema, entre em contato com nosso suporte.



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 seu equipamento e relate o problema. Contudo, se mesmo com o equipamento isolado a internet não funcionar, entre em contato com nosso suporte.

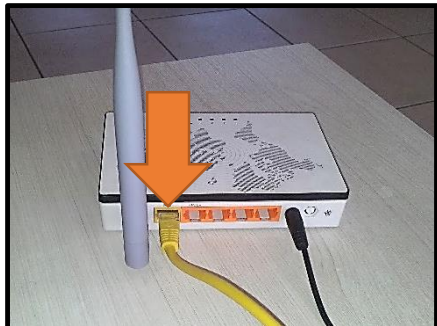


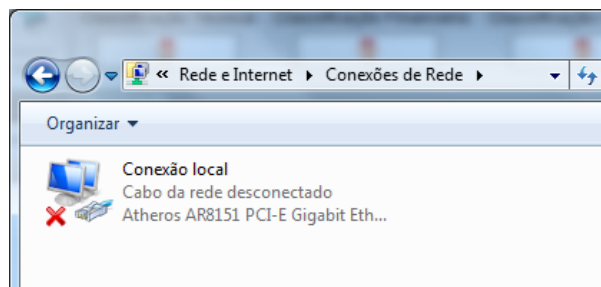
Figura 2



Figura 3

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

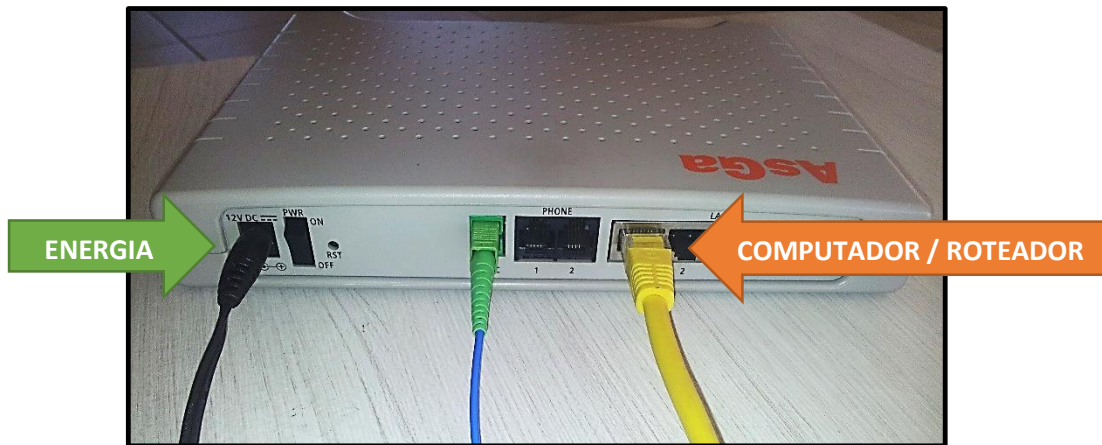
R. Isso ocorre sempre que os equipamentos de internet estão desligados, queimados ou sem energia. Para corrigir, verifique se todos os equipamentos da Viafibra estão ligados corretamente. Se já estiverem, troque o local onde a fonte do equipamento está ligada. Caso utilize um equipamento interno (hub, 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 residência/empresa um modem ótico, cabos de rede e uma fonte 12v.

- a. O modem ótico é instalado dentro de sua residência/empresa. O extensor ótico é conectado ao modem. (Pode ser identificado pelo cordão azul e os conectores Verdes ou Azuis)*
- b. Um cabo de rede sai do modem e vai até seu computador/notebook/roteador.*
- c. Um plug (preto e redondo) conectado ao modem é da fonte e vai até a tomada de energia.*



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

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.

