



Queremos
ajudar você
**a usar melhor
a sua internet.**



www.interline.com.br - 49 3444 2530 - 9994 4335



A sua internet travou?

Calma, o problema pode ser mais simples do que você imagina.



Olá! Me chamo Pedro, sou cliente Interline.

Estou com dificuldades para acessar a internet, mas descobri que o problema não vem da Interline, e sim dos meus equipamentos. O que devo fazer?

Pedro, este é um tipo de problema muito comum e acontece quando os hardwares (aparelhos) ou softwares (programas) apresentam alguma falha.

Mas fique tranquilo, separamos algumas dicas que irão te ajudar. Tudo pode ser bem mais simples do que aparenta!



A sua Wi-Fi está ligada?

Pedro, se a sua máquina não consegue enxergar as redes próximas, verifique se não há um botão (ou sequência de teclas) que desliga a Wi-Fi e que você acionou por acidente. Tente acionar novamente essa chave (ou pressionar a tecla) e veja se você consegue se conectar. Se o seu aparelho reconhece a Wi-Fi dos vizinhos e a sua não, pode ser que seu roteador esteja desligado ou desconfigurado.



Já tentou reiniciar o seu computador ou o roteador?

Se você não consegue se conectar, experimente reiniciar o seu computador. Mas se nenhum computador onde você está consegue se conectar a uma rede doméstica, reinicie também o roteador. Para fazer isso, desligue o roteador da tomada, aguarde 30 segundos e ligue-o novamente. Reinicie por primeiro sempre o roteador. Você irá perceber que para reestabelecer a conexão o roteador pode levar de um até cinco minutos. Lembre-se de não apertar o botão “reset” do seu roteador, isso faz com que ele perca todas as configurações do aparelho.



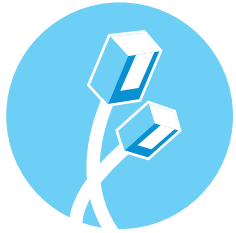
Mudou o roteador de lugar?

Pedro, caso perceba que a dificuldade de conexão só acontece quando você está longe de seu roteador, pode ser que você esteja no limite da zona de cobertura. Certifique-se de que as antenas estão bem presas ao roteador e apontando para cima. Depois, verifique se o roteador não está sendo bloqueado por grandes objetos que podem fazer o sinal se degradar mais rapidamente. E por fim, tenha sempre o roteador em um espaço aberto para que o sinal possa trafegar livremente. Isso pode ajudar!



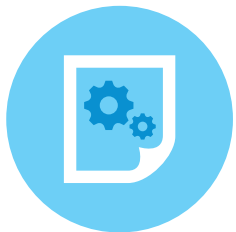
E se o roteador estiver muito quente?

Este também pode ser o problema! Coloque a mão sobre seu roteador e verifique sua temperatura. Ele está em um local ventilado? Há algo obstruindo o cooler (a ventoinha) dele? Pedro, nunca deixe nada sobre seu roteador e não o coloque dentro de objetos ou móveis, essa dica pode valer muito.



A dificuldade persiste? Verifique se a placa de rede está ativada.

Mais uma vez, em uma situação como esta, o problema não está em sua conexão e sim em uma placa de rede desativada ou desinstalada. Se o problema for este, acesse o painel de controle do seu computador. Vá em “Central de Rede e Compartilhamento (Rede)”, clique em “Alterar as Configurações do Adaptador”, ícone “Conexão Local”, clique com o botão direito e selecionar opção ativar. Pronto sua rede está pronta para ser utilizada! Caso o problema persista, busque auxílio de um técnico de confiança para te ajudar a resolver a situação.



Mas e se os drivers do computador estiverem desinstalados?

O problema pode estar exatamente aqui! Para você entender melhor, driver é um programa instalado na máquina que cumpre exatamente o papel de ensiná-la a lidar com impressoras ou um aparelho Bluetooth, por exemplo. Muitas vezes, um computador que acaba de voltar da assistência pode ter seus drivers desinstalados, é comum que isso ocorra quando a máquina é formatada. Nesse caso, Pedro, é indicado que você verifique com o profissional que realizou a formatação se todos os drivers estão devidamente reinstalados e em dia.



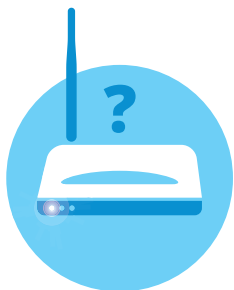
Usa Internet via Antena e não está conectando?

Verifique se a fonte POE está com a luz acesa, caso não estiver, verifique se a fonte está ligada na tomada ou nobreak. Confira também se o cabo está ligado/encaixado corretamente. O cabo azul que vem da antena conecta-se na porta POE e o cabo mais curto que sai da fonte POE para o computador deve estar conectado na porta LAN. Outro problema pode estar relacionado se o cabo de rede (azul) não estiver bem conectado e se a placa de rede do computador não estiver instalada e ativa.



Seu sinal da rede Wi-Fi está fraco?

Se a sua Wi-Fi conecta e desconecta, tente testar a rede direto pelo cabo, pois pode ser que a Wi-Fi do seu roteador ou Notebook esteja com problemas. Para isso, você deve conectar o cabo de rede que vem junto com seu roteador, no seu Notebook, ou seja, ligar uma ponta do cabo no roteador e a outra no seu Notebook. Caso funcionar perfeitamente significa que provavelmente o sistema Wi-Fi do seu Notebook ou do seu roteador esteja com defeito.



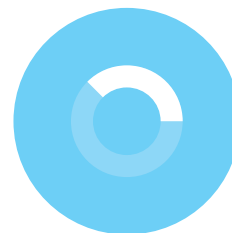
Roteador - A Porta da Internet está com luz acesa mais não navega?

Isso pode acontecer caso o seu roteador esteja com problemas. Tente desconectar o cabo de rede (azul) do roteador, caso a luz permaneça ligada mesmo com o cabo desconectado, seu roteador apresenta danos e deverá ser trocado.



Roteador – A porta da Internet não ascende mais a luz?

Vamos lá, quem sabe seja problema técnico apenas. Experimente tirar o cabo de rede (azul) da porta da Internet e coloque em outra porta qualquer, se a luz acender significa que a porta da Internet está queimada.



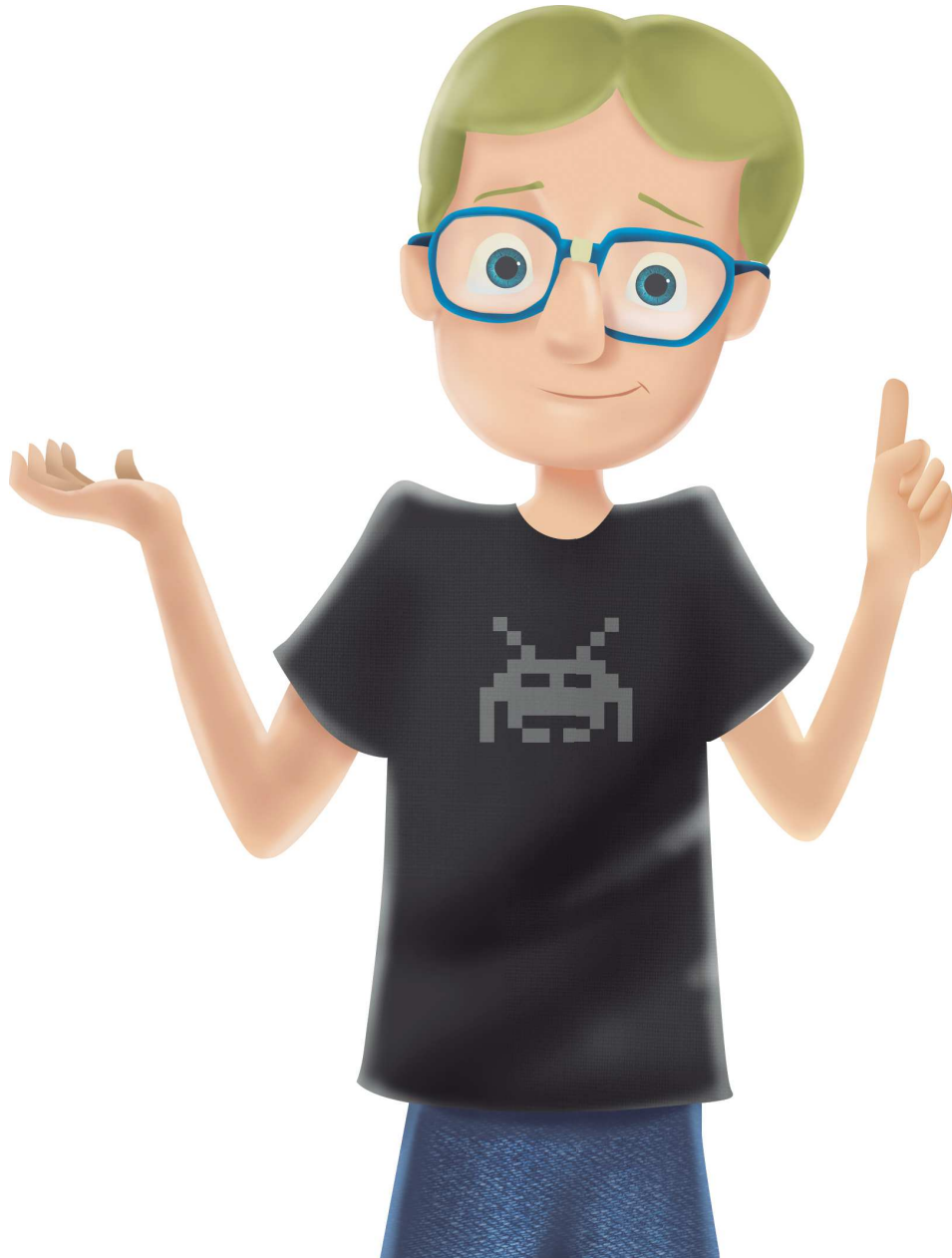
Sua Internet está lenta?

Vamos testar a velocidade da sua Internet. Acesse o site www.speedtest.interline.net.br e feche todas as páginas que estão abertas na Internet. Realize o teste e compare a velocidade da sua Internet com o plano contratado. Mas lembre-se, é preciso fechar também todos os programas de download (ex.: Utorrent, e outros que você utiliza).

Você pode achar que sua Internet está lenta, porém o problema pode ser outro, como por exemplo, vírus em sua máquina, spams, programas não atualizados como Java, Internet Explorer, entre outros.

**Ótimo, agora está
tudo funcionando bem.**

Parece que o problema está resolvido!



Guarde esta cartinha, ela contém dicas valiosas que também poderão te ajudar, caso ocorra algum destes problemas nos hardwares ou softwares da sua máquina. **A partir de agora, grande parte deles você poderá resolver sozinho, não é ótimo?**

Se o problema persistir entre em contato com a **Interline**, contamos com um suporte técnico especializado para melhor lhe atender.