

Fluxo de Diagnóstico de conectividade de rede

1. Verificação Inicial

Antes de realizar testes mais avançados, verifique os seguintes itens:

Conexão Física

O cabo de rede está conectado corretamente ao computador?

O cabo está conectado ao ponto de rede ou switch?

Existem LEDs acesos na placa de rede ou na porta do switch?

O equipamento foi reiniciado recentemente?

Conexão Wi-Fi

O Wi-Fi está habilitado?

O dispositivo está conectado à rede correta?

O sinal apresenta intensidade adequada?

Outros dispositivos conseguem acessar a mesma rede?

2. Identificando o Tipo do Problema

Situação 1 – Sem acesso à Internet

Verifique:

- É possível acessar outros sites?
- Outros usuários da mesma rede possuem acesso?
- O problema ocorre apenas em um navegador?

Situação 2 – Sem acesso a sistemas institucionais

Verifique:

- A Internet está funcionando normalmente?
- O sistema pode estar em manutenção?
- Outros usuários conseguem acessar o sistema?

Situação 3 – Apenas um computador apresenta falha

Possíveis causas:

- Cabo desconectado.
- Configuração incorreta.
- Problema na placa de rede.
- Endereço IP inválido.

3. Verificando o Endereço IP

Windows

Abra o Prompt de Comando e execute:

```
ipconfig
```

Verifique:

- Se existe um endereço IPv4.
- Se o endereço não começa por 169.254.

Caso o endereço seja 169.254.x.x, o computador não conseguiu obter um IP válido da rede.

4. Teste de Comunicação

Teste 1 – Comunicação com o próprio computador

```
ping 127.0.0.1
```

Resultado esperado:

```
Resposta de 127.0.0.1
```

Se falhar, pode existir problema na pilha TCP/IP do sistema operacional.

Teste 2 – Comunicação com o Gateway

Localize o Gateway Padrão no comando `ipconfig`.

Exemplo:

```
ping 192.168.1.1
```

Se não houver resposta:

- Verifique cabos.
 - Verifique a conexão Wi-Fi.
 - Pode existir falha no switch ou roteador.
-

Teste 3 – Comunicação com a Internet

```
ping 8.8.8.8
```

Se responder:

- Existe conectividade com a Internet.

Se não responder:

- Pode haver problema no link de Internet.

Teste 4 – Verificação de DNS

```
ping google.com
```

Situações:

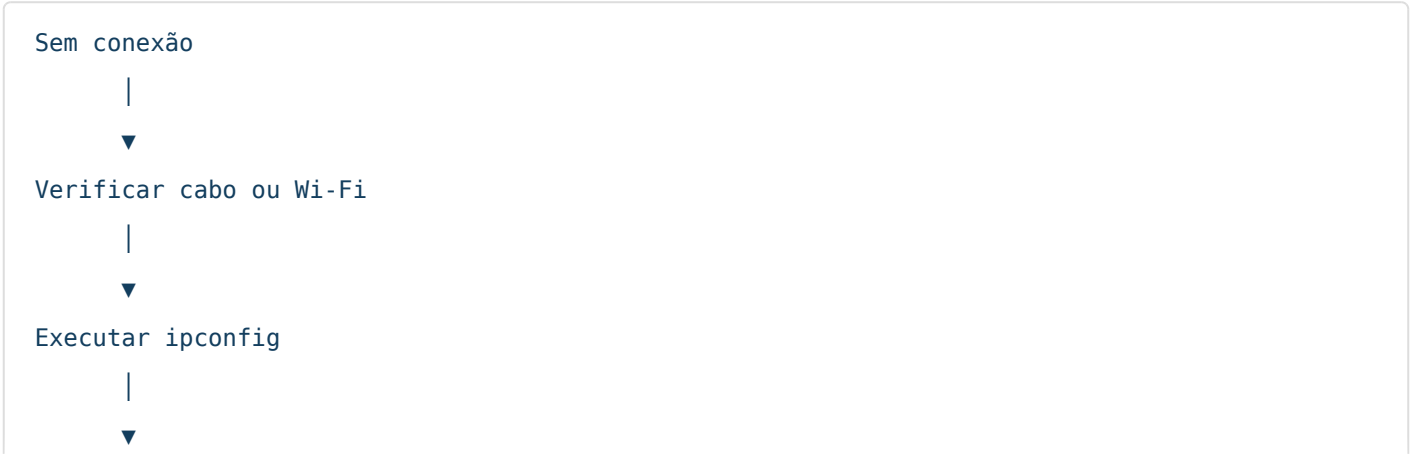
Resultado	Interpretação
Responde normalmente	Rede e DNS funcionando
Não encontra o nome	Problema de DNS
Não responde, mas resolve o nome	Problema de conectividade externa

5. Informações para Informar ao Suporte

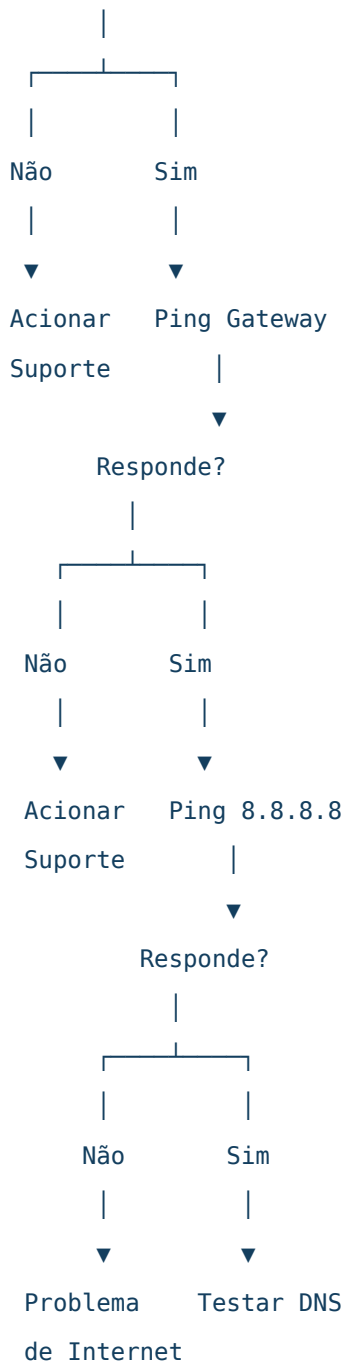
Ao abrir um chamado, informe:

- Nome do computador.
- Localização ou setor.
- Horário da ocorrência.
- Mensagem de erro apresentada.
- Resultado dos testes realizados.
- Captura de tela do erro, quando possível.

6. Fluxo Simplificado de Diagnóstico



Possui endereço IP?



7. Conclusão

A realização destes testes permite identificar rapidamente se o problema está relacionado ao equipamento do usuário, à rede local, ao serviço de DNS ou ao acesso à Internet, fornecendo informações importantes para agilizar o atendimento da equipe de suporte labgraph.

Revisão #5

Criado 12 agosto 2026 10:00:36 por Jadilson Alves de Paiva

Atualizado: 12 agosto 2026 10:08:32 por Jadilson Alves de Paiva