

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 004

Data: 05/09/2025

Cliente: Supermercado Real

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Switch de 24 portas não distribui internet em 5 máquinas

Técnico Responsável: Andrey Iago

Diagnóstico

As portas do switch estavam desativadas, impedindo a distribuição da internet.

Solução Aplicada

1. Situação Inicial

O cliente reportou que cinco computadores, fisicamente conectados ao switch de rede, estavam apresentando falha de conectividade, não conseguindo acessar a internet ou a rede local. Apesar de estarem corretamente conectados às portas do switch, os dispositivos não estavam recebendo sinal de rede.

2. Diagnóstico Inicial

2.1 Equipamento Envolvido

O equipamento responsável pela distribuição da rede local é um **switch gerenciável de 24 portas**. Este tipo de switch oferece a capacidade de configurar cada porta individualmente, além de permitir monitoramento detalhado do tráfego de rede, ativação e desativação de portas, e outras funções de gerenciamento avançado.

2.2 Primeiros Passos

Iniciamos o diagnóstico com uma análise básica do ambiente de rede, verificando a integridade dos cabos, conectores e o estado físico das máquinas. A seguir, procedemos com a investigação do switch, já que ele era o ponto central de distribuição da rede.

3. Acesso à Interface de Gerenciamento do Switch

3.1 Conexão com o Switch

O **switch gerenciável** permite ser configurado e monitorado por meio de uma interface web. Para isso, acessamos o equipamento da seguinte forma:

1. **Acesso ao navegador:** Em um computador conectado à mesma rede local, abrimos um navegador de internet.

2. **IP do Switch:** Digitamos o **endereço IP do switch** na barra de endereços do navegador.
3. **Login Administrativo:** Utilizamos as **credenciais administrativas** do equipamento para realizar o login. (Caso o cliente não soubesse as credenciais, seria necessário consultar a documentação ou resetar o dispositivo).

3.2 Navegação na Interface

Uma vez logados, fomos até a seção de **configuração das portas**, onde era possível ver o status de cada uma das 24 portas do switch. O switch, sendo gerenciável, permite uma visualização detalhada do estado de cada porta, como:

- Se a porta está **habilitada** ou **desabilitada**.
- O **tráfego de rede** que passa por cada porta.
- O status da **negociação de velocidade** (autonegociação de 10/100/1000 Mbps).
- A **utilização da largura de banda**.

4. Identificação do Problema

4.1 Análise do Status das Portas

Ao examinar o status das portas, identificamos que algumas portas estavam **desativadas**. Esse status é geralmente configurado para impedir a transmissão de dados através dessas portas, seja por questões de segurança, controle de tráfego, ou até mesmo por erro de configuração.

- As portas afetadas eram responsáveis pela conexão dos **cinco computadores** que estavam com problemas de conectividade.
- As portas estavam **desabilitadas**, o que impedia que os computadores recebessem sinal de rede, resultando na falha de conectividade.

4.2 Possíveis Causas

A desativação das portas poderia ter ocorrido por diversas razões, entre elas:

- **Falha de configuração:** Configurações manuais de desativação de portas ou um erro ao configurar o switch.
- **Reinicialização incorreta:** uma possível reinicialização do switch, seja por falha de energia ou erro no processo de reboot, que fez com que as configurações de portas fossem resetadas ou alteradas de forma indevida.

5. Solução Aplicada

5.1 Reativação das Portas

Para corrigir a falha, reativamos manualmente as portas desativadas do switch:

1. **Navegamos até a seção de configuração de portas.**
2. **Selecionamos as portas afetadas** e alteramos o status de “**Desabilitado**” para “**Habilitado**”.
3. **Salvamos as configurações** para garantir que as alterações fossem aplicadas permanentemente.

5.2 Verificação da Conectividade

Após reativar as portas no switch, testamos a conectividade em cada um dos **cinco computadores afetados**. Realizamos os seguintes testes:

1. **Verificação do Endereço IP:**
 - Comandamos os computadores a solicitarem um **endereço IP via DHCP** (protocolo de configuração dinâmica de host).
 - Verificamos se o endereço IP obtido estava na faixa correta de rede e se não havia conflitos de IP.
2. **Teste de Conexão com o Gateway:**
 - Utilizamos o comando **ping** para verificar se os computadores conseguiam se comunicar com o **gateway padrão** da rede.
 - Confirmamos que o gateway estava acessível e funcionando.
3. **Teste de Navegação na Internet:**
 - Verificamos se os computadores estavam conseguindo acessar sites externos, garantindo a navegação estável.
 - Realizamos o teste de **ping em endereços externos** (ex: **8.8.8.8**, servidor DNS do Google) para verificar a conectividade com a internet.
4. **Teste de Estabilidade:**
 - Executamos o **ping contínuo** para monitorar a **perda de pacotes** e a **latência** da rede, verificando a estabilidade da conexão.

5.3 Resultados dos Testes

Todos os testes realizados indicaram que a conectividade foi **restabelecida com sucesso**:

- **Endereço IP válido** foi atribuído.
- **Conexão com o gateway** foi bem-sucedida.
- **Acesso à internet** foi restabelecido sem instabilidade.
- Não houve **perda de pacotes** ou **flutuação na latência**, garantindo uma conexão estável.

6. Causa Provável

Após os ajustes realizados, concluímos que o problema foi causado pela **desativação indevida das portas no switch**. As causas mais prováveis são:

- **Erro de configuração:** durante a configuração do switch, algumas portas podem ter sido desabilitadas inadvertidamente.
- **Falha de reinicialização:** caso o switch tenha sido reiniciado recentemente, é possível que a reinicialização tenha feito com que as configurações anteriores, incluindo as portas desativadas, fossem restauradas ou alteradas.

Recomendações:

- **Verificar se o problema ocorreu devido a uma falha de configuração ou reinicialização** do switch e, se necessário, revisar as configurações de backup para evitar futuras ocorrências.
- **Monitorar a operação do switch** para garantir que as configurações não sejam alteradas sem necessidade.

Caso o problema volte a ocorrer, será necessário realizar uma análise mais aprofundada do histórico de configurações e verificar se há necessidade de atualização do firmware ou substituição de componentes do switch.

Resultado Final

As portas do switch foram reativadas e configuradas corretamente, restabelecendo a conectividade nas cinco máquinas afetadas. Foram realizados testes de rede em cada equipamento, confirmando acesso estável à internet e funcionamento normal do switch em todas as portas disponíveis.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h

Situação Final

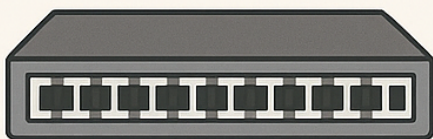
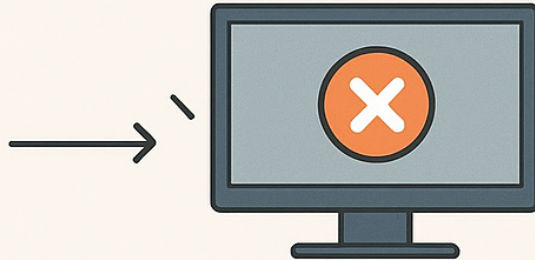
Resolvido

COMO CORRIGIR PROBLEMAS DE INICIALIZAÇÃO DO HD E REINSTALAR O WINDOWS DO ZERO

DIAGNÓSTICO



As portas do switch estavam desativadas, impedindo a distribuição da internet.



- Reativação manual
- Testes de conectividade
 - Tudo funcionando

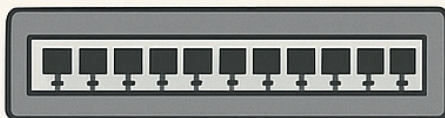


SOLUÇÃO APLICADA



Rede restabelecida e funcionando em todas as máquinas

RESULTADOS OBTIDOS



CAUSA PROVÁVEL



- Erro de configuração
- Reinicialização incorreta