

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 008

Data: 06/09/2025

Cliente: Agência de Viagens Global

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Computador não conecta ao Wi-Fi corporativo

Técnico Responsável: Anna Julia Borba

Diagnóstico

O computador não estava conseguindo se conectar ao Wi-Fi corporativo, possivelmente devido a uma senha incorreta ou problema de driver.

Solução Aplicada

1. Situação Inicial

O problema relatado envolvia a **impossibilidade de conexão** de um computador à rede **Wi-Fi corporativa**, enquanto outros dispositivos estavam conseguindo se conectar normalmente. Isso indicava que o **ponto de acesso** estava funcionando corretamente e que a **senha da rede** estava válida, descartando problemas externos, como falhas no roteador ou na configuração da rede.

A análise foi então concentrada no **computador do usuário**, onde identificamos que o **driver da placa de rede sem fio** estava desatualizado. O driver é essencial para a comunicação entre o sistema operacional e a placa de rede, e um driver desatualizado pode causar falhas de reconhecimento, instabilidade ou incompatibilidade com redes mais modernas.

2. Diagnóstico e Investigação

2.1 Verificação do Ambiente de Rede

Antes de investigar o computador, foi feito um diagnóstico básico da rede para garantir que não houvesse falhas externas. Foi confirmado que:

- **Outros dispositivos** na rede estavam conseguindo se conectar normalmente à rede Wi-Fi.
- **O ponto de acesso Wi-Fi** estava funcionando corretamente.
- **A senha da rede** estava válida e os dispositivos conseguiam acessá-la sem problemas.

Esses testes descartaram falhas no roteador e na configuração da rede.

2.2 Identificação do Problema no Computador

Ao investigar o computador afetado, descobrimos que o **driver da placa de rede sem fio** estava desatualizado. Isso impedia a placa de rede de se conectar corretamente à rede, causando falhas de

reconhecimento ou uma conexão instável.

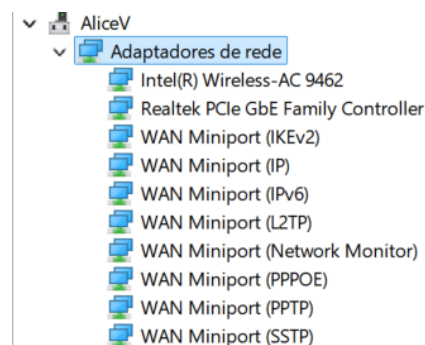
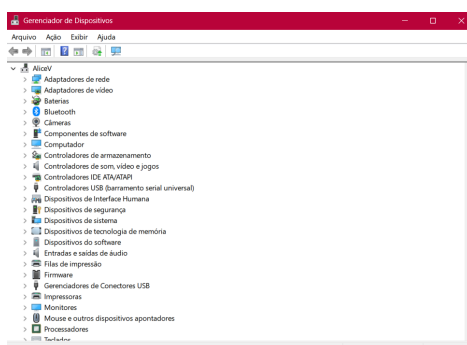
3. Resolução do Problema

3.1 Atualização do Driver da Placa de Rede Sem Fio

Para corrigir o problema de conectividade, realizamos as seguintes etapas:

1. Desinstalação do driver desatualizado:

- Acessamos o **Gerenciador de Dispositivos** do Windows, clicando com o botão direito no **menu Iniciar** e selecionando **Gerenciador de Dispositivos**.
- Na seção **Adaptadores de Rede**, localizamos o dispositivo responsável pela conexão sem fio, clicamos com o botão direito sobre ele e selecionamos **Desinstalar dispositivo**.

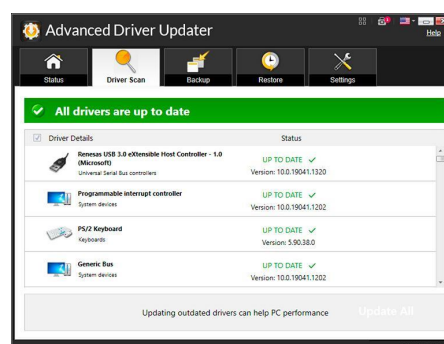


2. Reinicialização do computador:

- Após a desinstalação, reiniciamos o computador para garantir que a placa de rede fosse detectada novamente pelo sistema operacional.

3. Instalação do driver mais recente:

- Baixamos a versão mais recente do driver da **placa de rede sem fio** diretamente do **site oficial do fabricante** (placa-mãe ou adaptador de rede).
- Instalamos o driver atualizado, garantindo que ele fosse **compatível com o sistema operacional** utilizado e que oferecesse a melhor performance e compatibilidade para a rede Wi-Fi corporativa.



3.2 Reconfiguração do Perfil de Rede Wi-Fi

Após a atualização do driver, verificamos que o computador possuía **configurações antigas da rede** armazenadas no sistema, o que poderia causar conflitos na conexão. Para corrigir isso, realizamos os seguintes passos:

1. Remoção de redes antigas:

- Acessamos as **Configurações de Rede** do Windows, em **Configurações > Rede e Internet > Wi-Fi > Gerenciar redes conhecidas**.
- Localizamos a rede Wi-Fi problemática e selecionamos a opção **Esquecer** para remover qualquer configuração antiga ou corrompida.

2. Reconexão à rede Wi-Fi:

- Em seguida, conectamos novamente à rede Wi-Fi, inserindo a **senha correta**, garantindo que a rede fosse reconhecida e configurada de forma limpa no sistema.

3.3 Ajustes nas Propriedades do Adaptador de Rede

Algumas configurações de energia também poderiam interferir na estabilidade da conexão, especialmente em situações de **economia de energia**. Para evitar que o adaptador de rede fosse desativado automaticamente, realizamos o seguinte ajuste:

1. Desmarcação da opção de gerenciamento de energia:

- Acessamos as **Propriedades do Adaptador de Rede** no **Gerenciador de Dispositivos**, clicamos com o botão direito sobre o dispositivo de rede sem fio e selecionamos **Propriedades**.
- Na aba **Gerenciamento de Energia**, desmarcamos a opção que permitia ao sistema **desligar o dispositivo para economizar energia**. Esse ajuste garante que o adaptador de rede permaneça sempre ativo e estável.

4. Testes de Conectividade

Após a atualização do driver e as configurações de rede, realizamos diversos testes para garantir que a conexão estivesse funcionando corretamente:

1. Verificação de conectividade:

- O computador foi conectado à **rede Wi-Fi corporativa**, recebendo um **endereço IP válido** e estabelecendo uma **conexão estável**.

2. Testes de navegação:

- Realizamos navegação em sites internos e externos para verificar a **qualidade da conexão**.

3. Verificação de conectividade com a rede local:

- Utilizamos comandos de **ping** ao **gateway padrão** (geralmente o endereço IP do roteador) para garantir que a conexão interna estava funcionando corretamente.

4. Acesso aos sistemas corporativos:

- O computador foi testado para acessar os sistemas corporativos utilizados pela empresa, e todos os testes foram bem-sucedidos, confirmando que a conexão estava operando de forma estável.

5. Causa do Problema

O problema foi causado por um **driver desatualizado da placa de rede sem fio**, que dificultava a **conexão do computador à rede Wi-Fi**. Esse driver desatualizado era incompatível com a rede e impedia a comunicação correta entre o computador e o ponto de acesso.

Além disso, a presença de **configurações antigas da rede Wi-Fi** no sistema e ajustes inadequados de **gerenciamento de energia** contribuíram para a instabilidade da conexão.

Recomendações:

- **Monitorar atualizações de drivers** regularmente para garantir que o hardware de rede esteja sempre atualizado e compatível com as últimas versões do sistema operacional.
- **Revisar as configurações de rede** em casos de problemas de conectividade, removendo perfis antigos e reconfigurando a rede corretamente.
- **Desabilitar o gerenciamento de energia** no adaptador de rede em ambientes corporativos, para garantir uma conexão sempre estável.

Resultado Final

O driver da placa de rede foi atualizado e o perfil de conexão Wi-Fi reconfigurado. Após os ajustes, o computador conectou-se normalmente à rede corporativa, com acesso estável à internet e sistemas internos.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

35min

Situação Final

Resolvido