

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 009

Data: 07/09/2025

Cliente: Escola Municipal Saber+

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Sistema de chamada de notas não abre na rede local

Técnico Responsável: Raiany Alexandra

Diagnóstico

O sistema de chamada de notas não estava abrindo na rede local, o que pode ter sido causado por problemas de rede ou bloqueio no firewall.

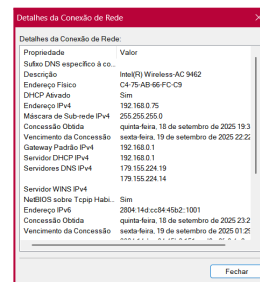
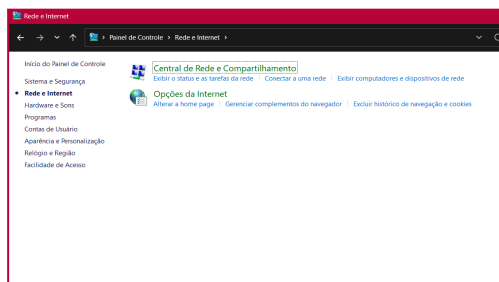
Solução Aplicada

1. Diagnóstico Inicial – Verificar a Conexão de Rede

Primeiramente, precisamos confirmar que a rede interna da escola está funcionando corretamente, ou seja, que todos os computadores podem se comunicar uns com os outros. Aqui estão os detalhes de como fazer isso:

1. Verificar o Endereço IP:

- Um **endereço IP** é como se fosse o número de telefone de cada computador na rede. Cada computador precisa de um endereço IP válido para "conversar" com os outros dispositivos.



- Para isso, podemos acessar a "Central de Rede" no computador ou pedir para o responsável pela rede verificar que todos os computadores têm um IP configurado corretamente.
- Caso o IP esteja correto, podemos garantir que a rede local está funcionando bem e que os computadores conseguem se "encontrar" na rede.

2. Verificar a Comunicação Entre os Computadores:

- Para garantir que todos os computadores estão se conectando uns aos outros, pode-se testar enviando um **ping** (um teste simples para verificar a conexão) de um computador para outro. Se os computadores se "responderem", a rede está

funcionando bem.

2. Diagnóstico do Problema no Sistema de Chamada de Notas

Agora, o próximo passo é verificar o motivo pelo qual os computadores não conseguem acessar o **servidor do sistema de chamada de notas**.

1. Testar o Acesso ao Servidor:

- O servidor é onde o sistema de chamada de notas está hospedado. Precisamos garantir que o computador esteja tentando acessar o servidor corretamente.
- Para testar isso, podemos tentar abrir o sistema de chamada de notas em um dos computadores. Se o sistema não abrir e aparecer um erro dizendo que não consegue se conectar ao servidor, isso pode ser um sinal de que há algo bloqueando essa comunicação.

2. Identificação do Problema – O Firewall:

- Um **firewall** é um sistema de segurança que controla o tráfego de dados entre os computadores e a rede, funcionando como uma "barreira" para evitar acessos indesejados.
- No nosso caso, o firewall está **bloqueando as portas** necessárias para que o sistema de chamada de notas se comunique com o servidor. **Portas** são como "portas de entrada" do computador. Para cada tipo de programa ou serviço, existe uma "porta" específica que permite a comunicação.

3. Acessando as Configurações do Firewall

Para corrigir o problema, precisamos acessar as configurações do firewall no computador ou no servidor que está causando o bloqueio.

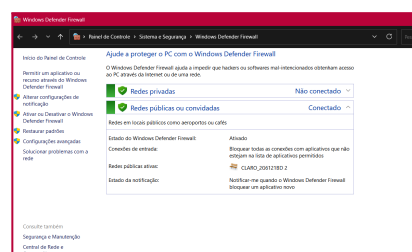
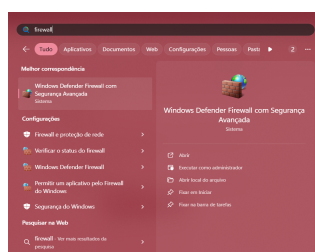
Passo 1: Acessar o Firewall

1. Abrir o Menu Iniciar:

- Clique no **botão Iniciar Windows** (aquele no canto inferior esquerdo da tela).
- No campo de pesquisa, digite "**Firewall**".

2. Abrir o Firewall do Windows:

- Clique na opção "**Firewall do Windows Defender**" (em alguns casos pode ser chamado apenas de **Firewall**).

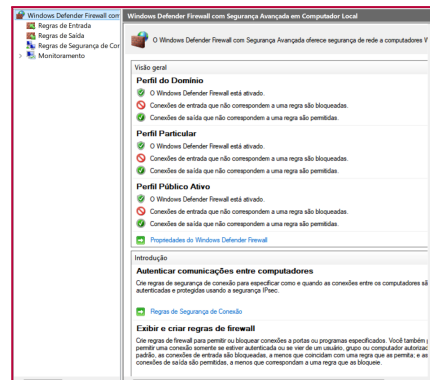


Passo 2: Verificar e Editar as Regras do Firewall

Dentro do **Firewall do Windows**, precisamos procurar pelas regras de bloqueio e permitir a comunicação para o sistema de chamada de notas.

1. Entrar nas Configurações Avançadas:

- Na tela principal do firewall, procure e clique em "**Configurações avançadas**".
- Isso vai abrir uma janela com configurações mais detalhadas.



2. Identificar as Regras de Bloqueio:

- Dentro da tela de configurações avançadas, existem duas partes principais: **Regras de Entrada** e **Regras de Saída**.
- As **Regras de Entrada** controlam o que pode entrar no computador (como os dados do servidor de notas), e as **Regras de Saída** controlam o que o computador pode enviar para outros dispositivos.
- Precisamos procurar as regras que estão bloqueando o tráfego relacionado ao sistema de chamada de notas. Normalmente, isso estará relacionado a **portas específicas** que o sistema utiliza.

3. Criar Exceções para o Sistema de Notas:

- Localize a regra que está bloqueando as **portas necessárias** para o sistema de chamada de notas.
- Se não encontrar a regra, podemos **criar uma nova regra**. Para isso, clique em "**Nova Regra...**".
- Selecione "**Porta**" e depois configure a regra para **liberar as portas necessárias** para o sistema de chamada de notas. As portas geralmente são fornecidas pela empresa que desenvolve o sistema (ou podem ser obtidas com o administrador de TI).
- Quando você criar a regra, lembre-se de definir a ação para "**Permitir a conexão**" para garantir que a comunicação seja liberada.

4. Aplicar e Salvar as Configurações:

- Após ajustar as regras de entrada e saída, **salve as alterações** e feche o painel de configurações do firewall.

Passo 3: Reiniciar o Serviço de Rede

1. Reiniciar o Servidor:

- Para garantir que as novas configurações sejam aplicadas corretamente, pode ser necessário reiniciar o servidor ou o serviço de rede. Se o firewall estiver em um servidor, peça para reiniciá-lo.

2. Reiniciar os Computadores:

- É uma boa prática reiniciar os computadores que estavam com dificuldades para acessar o sistema de chamadas de notas.

4. Testando a Solução

Agora que fizemos as alterações no firewall, é hora de testar para garantir que o problema foi resolvido.

Passo 1: Testar em Vários Computadores

1. Abrir o Sistema de Chamada de Notas:

- Vá até um computador que antes não conseguia acessar o sistema de chamada de notas e tente abri-lo novamente.
- O sistema deve abrir normalmente agora, sem erros de conexão.

2. Testar em Diversos Dispositivos:

- Repita o processo em vários outros computadores, para garantir que todos consigam acessar o sistema de chamadas de notas sem problemas.

Passo 2: Verificação Final

- Para garantir que a comunicação está realmente funcionando sem falhas, pode-se pedir para um **usuário realizar ações no sistema**, como adicionar ou consultar notas. Isso confirmará que o sistema está acessível e funcionando corretamente.

Recomendações:

- **Monitorar o firewall regularmente**, garantindo que as regras estejam sempre corretas e atualizadas.
- **Documentar as portas e configurações** do sistema de chamadas de notas para facilitar

futuras manutenções.

- **Treinar os usuários** para que eles possam identificar problemas simples e informá-los rapidamente à equipe de TI.

Resultado Final

O firewall foi ajustado, liberando as portas necessárias, e o sistema voltou a funcionar normalmente.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

1h

Situação Final

Resolvido