

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 013

Data: 07/09/2025

Cliente: Escola Infantil Arco-Íris

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Computadores não obtêm IP automático do roteador

Técnico Responsável: Alice Vargas

Diagnóstico

Os computadores não estavam obtendo IP automático do roteador, indicando um possível problema no servidor DHCP.

Solução Aplicada

Passo 1: Verificando a Conexão Física (Cabos e Roteador)

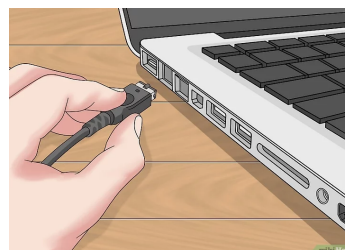
Antes de mexer em qualquer configuração no computador ou no roteador, precisamos garantir que as **conexões físicas** estejam funcionando corretamente.

- **O que verificar:**

- Os **cabos de rede** (os fios que conectam o roteador aos computadores) estão bem conectados nas portas corretas?
- O **roteador** está ligado e com as luzes acesas?
- O computador está conectado à rede por cabo ou por Wi-Fi?

Como verificar:

- Verifique se o cabo de rede está bem encaixado na porta do computador e na porta do roteador.
- Se estiver usando Wi-Fi, verifique se o computador está conectado à rede sem fio certa, e se a senha está correta.



Se as conexões estiverem boas, mas o problema continuar, significa que o **roteador** pode estar com alguma configuração errada, e é lá que vamos trabalhar.

Passo 2: Acessando o Roteador e Verificando as Configurações

Relatório de Suporte Técnico

Antigamente, para mexer nas configurações do roteador, você precisaria acessar uma página de configuração usando o **navegador de internet** (como o Google Chrome, por exemplo). Para isso, era necessário saber o **endereço IP** do roteador. Esse endereço geralmente é algo como **192.168.0.1** ou **192.168.1.1**.

● O que é o DHCP?

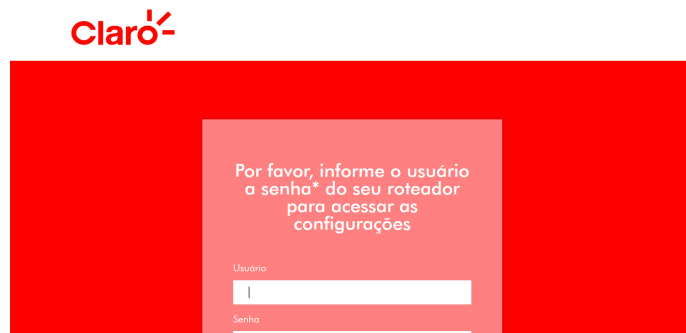
O roteador tem uma função chamada **DHCP** (Dynamic Host Configuration Protocol), que é responsável por distribuir automaticamente os endereços de IP para todos os dispositivos da rede. Se o DHCP estiver **desligado**, os computadores não vão conseguir se conectar corretamente.

Como acessar o roteador:

1. Abra o navegador de internet (Google Chrome, por exemplo).
2. Na barra de endereços, digite o endereço do roteador: **192.168.0.1** ou **192.168.1.1** (o mais comum). Você pode encontrar esse número na parte de baixo do seu roteador ou no manual.



3. Uma página de login vai aparecer. Normalmente, o **usuário** e a **senha** padrão são **admin** para ambos (mas isso pode variar dependendo do modelo do roteador).
4. Faça login para acessar as configurações internas do roteador.



Passo 3: Ativando o Serviço DHCP no Roteador

Após entrar na página de configuração do roteador, precisamos verificar se o **DHCP** está ativado. Se não estiver, isso está impedindo que os computadores recebam automaticamente o endereço de IP, e por isso, eles não conseguem se conectar à internet.

● O que fazer:

1. No painel de controle do roteador, procure por uma seção chamada **"LAN"** ou **"Configurações de Rede Local"**.

Relatório de Suporte Técnico

2. Dentro dessa área, procure a opção **DHCP**. Se ele estiver desativado, ative-o.
3. Após ativar o DHCP, verifique se a **faixa de endereços** está correta. Isso define quais endereços de IP o roteador pode distribuir para os dispositivos conectados.
Normalmente, a faixa padrão já está configurada corretamente.
4. Salve as configurações e saia da página de configuração.

Passo 4: Reiniciando os Computadores

Agora que o DHCP está ativado, o roteador pode começar a distribuir endereços IP automaticamente para os computadores e outros dispositivos conectados à rede. Para que isso funcione, precisamos reiniciar os computadores para que eles possam **solicitar um novo endereço IP**.

Como reiniciar o computador:

1. Feche todos os programas abertos.
2. Clique no botão com o ícone do Windows no canto inferior esquerdo da tela.
3. Clique no ícone de **energia** (ou botão "Ligar/Desligar").
4. 3. Selecione a opção **Reiniciar** para que o computador reinicie.

Passo 5: Verificando a Conectividade

Após reiniciar os computadores, precisamos testar se a conexão foi restabelecida corretamente e se todos estão recebendo um endereço de IP válido.

• Como testar:

1. **No computador: abra o navegador de internet** e tente acessar um site, como o Google (www.google.com). Se o site carregar, significa que o problema foi resolvido.
2. Se você estiver usando um cabo de rede, verifique também se a luz do **cabo de rede** no computador e no roteador está acesa e estável.
3. **No roteador: se** você tiver acesso ao roteador novamente, pode verificar a lista de dispositivos conectados para ver se todos os computadores estão recebendo um endereço de IP.

Passo 6: Problemas Persistentes

Caso ainda haja problemas de conectividade após seguir todos esses passos, pode ser necessário verificar se há outros problemas com o roteador, como falha de hardware ou configurações adicionais incorretas. Às vezes, pode ser necessário **resetar o roteador** para as configurações de fábrica e reconfigurá-lo.

Resumo:

- Verifique as conexões físicas (cabos e Wi-Fi).
- Acesse o roteador e ative o **DHCP** para que ele possa distribuir endereços IP

Relatório de Suporte Técnico

automaticamente.

- Reinicie os computadores para que eles possam obter novos endereços IP. ●
- Teste a conexão para garantir que tudo esteja funcionando corretamente.

Resultado Final

O serviço DHCP do roteador foi reativado e as configurações verificadas. Após reiniciar os computadores, todos passaram a receber IP automaticamente, garantindo conectividade à rede e acesso estável à internet e recursos internos.

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

30min

Situação Final

Resolvido