

Relatório de Suporte Técnico

Nº do Chamado: 031

Data: 11/10/2025

Cliente: Débora Lopes

Tipo de Cliente: Externo

Problema Relatado: Windows 7 perde constantemente as configurações de rede

Técnico Responsável: Ágatha Camilly

Diagnóstico

A cliente relatou que, a cada reinicialização do computador, as configurações de rede personalizadas — incluindo IP fixo, máscara de sub-rede, gateway padrão e servidores DNS — estavam sendo perdidas, forçando uma reconfiguração manual após cada boot.

Durante a análise, confirmamos que o sistema retornava às configurações automáticas (DHCP) por conta de um problema persistente na retenção das definições da interface de rede. Também foi detectada a interferência de softwares de terceiros (como otimizadores de sistema e VPNs), que alteravam parâmetros da rede durante a inicialização.

Solução Aplicada

Passo 1: Verificação e restauração do TCP/IP

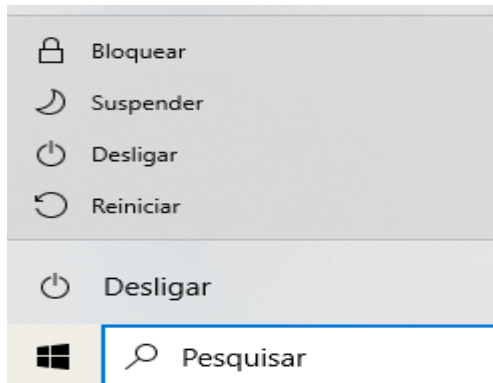
Através do Prompt de Comando com privilégios administrativos, executamos os seguintes comandos para restaurar a pilha de rede:

```
netsh int ip reset
netsh winsock reset
ipconfig /flushdns
```



Relatório de Suporte Técnico

1. Reiniciamos o sistema e testamos a estabilidade das configurações de IP.



Passo 2: Reinstalação da placa de rede

1. No Gerenciador de Dispositivos, desinstalamos completamente o driver da placa de rede.
2. Reiniciamos o computador para que o Windows reinstalasse automaticamente o driver.
3. Verificamos se a placa estava funcionando corretamente e aplicamos manualmente as configurações de rede fixas.

A screenshot of a Windows Command Prompt window. The title bar shows the path 'C:\Windows\system32\cmd.exe'. The window contains the following text:

```
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.  
C:\Users\particular>ping 192.168.0.1 -t  
  
Disparando 192.168.0.1 com 32 bytes de dados:  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
Resposta de 192.168.0.1: bytes=32 tempo<1ms TTL=64  
  
Estatísticas do Ping para 192.168.0.1:  
Pacotes: Enviados = 14, Recebidos = 14, Perdidos = 0 (0% de perda),  
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:  
Mínimo = 0ms, Máximo = 0ms, Média = 0ms  
Control-C  
^C  
C:\Users\particular>_
```

Passo 3: Criação de script de IP fixo no Agendador de Tarefas

Relatório de Suporte Técnico

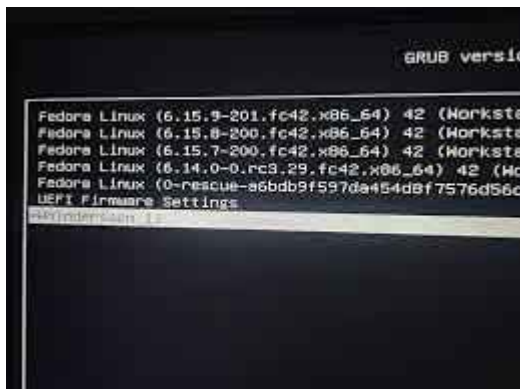
Criamos um script com os seguintes comandos:

```
netsh interface ip set address "Conexão Local" static  
192.168.1.100 255.255.255.0 192.168.1.1  
netsh interface ip set dns "Conexão Local" static 8.8.8.8  
netsh interface ip add dns "Conexão Local" 8.8.4.4  
index=2
```

1. *(Substituindo os dados conforme a rede da cliente)*
2. Adicionamos esse script ao Agendador de Tarefas do Windows, configurado para:
 - Executar com privilégios administrativos
 - Rodar ao iniciar o sistema
 - Não depender da abertura de sessão do usuário

Passo 4: Impedimento de alterações externas

1. Verificamos a existência de softwares de terceiros (como otimizadores de sistema e ferramentas de gerenciamento de VPN).
2. Identificamos e desativamos um utilitário que estava sobrescrevendo as configurações de rede no boot.



Também configuramos a interface de rede para não permitir controle automático por serviços externos, via:

Relatório de Suporte Técnico

Propriedades da Conexão > Configurações IPv4 > Desmarcar "Obter IP automaticamente"

Passo 5: Testes e validação

- 1. Realizamos múltiplos ciclos de reinicialização e verificação da manutenção das configurações de IP fixo.**
- 2. O script foi executado corretamente a cada boot, restaurando as configurações de rede em caso de qualquer tentativa de alteração.**
- 3. Nenhuma perda de configuração foi detectada após os ajustes.**

Resumo das Ações Realizadas

- Restauração da pilha TCP/IP do Windows.**
- Reinstalação do driver da placa de rede.**
- Criação de script de configuração de IP fixo e sua automação via Agendador de Tarefas.**
- Identificação e neutralização de softwares que sobrescreviam as configurações.**
- Testes de estabilidade e validação pós-reinicialização.**

Resultado Final

As configurações de rede (IP, DNS e gateway) passaram a permanecer estáveis após cada reinicialização, eliminando a necessidade de reconfiguração manual por parte da cliente. O sistema agora executa um script automaticamente ao iniciar, garantindo que a rede funcione de forma estável e personalizada. A cliente foi orientada a evitar o uso de otimizadores de sistema e VPNs não confiáveis, que possam interferir novamente nas configurações de rede.

Relatório de Suporte Técnico

Feedback do Cliente

Avaliação: ★★★★★

Comentário: [sem registro]

Tempo de Resolução

50min

Situação Final

Resolvido