

## Tabela Rápida de Suporte Técnico - Internet

Problema	Solução Remota
Sem gateway (IP 192 válido)	Executar ipconfig /release e depois ipconfig /renew
IP 169.254.x.x	Falha no DHCP. Reiniciar roteador/modem e executar ipconfig
Wi-Fi conectado mas sem internet	Acessar 192.168.0.1 e verificar login PPPoE ou reiniciar roteador
DNS não responde	Trocar DNS para 8.8.8.8 e 1.1.1.1 nas configurações do adaptador
LED Internet/WAN apagado	Verificar cabos com o cliente. Se nada resolver, contatar suporte
Navegação lenta	Exibir speedtest. Pedir para cliente reiniciar equipamentos e verificar
LED LOS aceso (vermelho)	Há falha na fibra. Contatar suporte externo para verificação
Login PPPoE incorreto	Verificar usuário e senha com cliente e configurar manualmente no roteador
ONU ligada mas sem luz PON	Roteador fibra não está chegando. Contatar suporte externo
Cliente sem acesso ao painel do roteador	Orientar cliente a usar cabo ou resetar roteador com clipe
Configuração manual incompleta	Pedir para configurar IP, máscara e gateway corretamente
Perda de sinal aleatória	Verificar posicionamento do roteador e interferências Wi-Fi
Wi-Fi aparece mas não conecta	Esquecer rede e reconectar. Verificar senha ou resetar roteador