Pesquisas

*Tópicos e subtópicos mais utilizados em sites e aplicações de empresas telefônicas*

* CLARO (-Letícia)
  + Problema: Minha internet está ruim
    - Resolução: “Você deve verificar se possui internet disponível acessando a página inicial do app ou clicando em detalhes de internet.”
  + Problema: Estou sem acesso à internet
    - Resolução: “Você deve verificar se possui internet disponível acessando a página inicial do app ou clicando em detalhes de internet. Verifique se a opção “Dados Móveis” está ativada no celular. ”
    - Resolução 2: “Você pode verificar se existe cobertura na sua região no Mapa de Cobertura”
    - Resolução 3: “Consulte o IMEI do seu aparelho e veja se há algum impedimento para usá-lo (roubo, furto, extravio ou algo do tipo).”
    - Resolução 4: “Agora com o número do IMEI, acesse o site da ANATEL e verifique se o seu aparelho possui algum bloqueio de uso”
  + Problema: Não está conseguindo acessar sua rede WIFI?
    - Resolução: “Você pode personalizar a Senha e o Nome da sua rede na página “Senha Wifi-Casa” seu aparelho pode ter voltado para os dados de fábrica.”
  + Problema: Instabilidade na velocidade da rede
    - Resolução: “Instabilidades de velocidade na sua rede Wifi podem ser causadas por acúmulo de usuários, é sempre importante personalizar a Senha e o nome da Rede para você ter certeza de quem está utilizando.”
  + Problema: Como melhorar o desempenho da internet
    - Resolução: Verifique a conexão dos cabos
      * Verifique se o cabo de rede está conectado a uma das portas LAN
      * Após religar o moldem espere as luzes acenderem e quando notar que a luz de internet estabilizou, faça um teste de internet no seu navegador
  + Problema: Sem conexão à internet
    - Resolução 1: Verifique se o cabo de rede (se aplicável) está conectado corretamente ao modem ou ao roteador.
    - Resolução 2: Verifique se há uma interrupção de serviço em sua área, consultando a operadora de internet.
    - Resolução 3: Tente reiniciar o modem ou o roteador.
* VIVO
  + Problema: Ao conectar à Internet, aparece uma velocidade diferente da contratada, por que isso acontece?
    - Fatores relacionados a isso:
      * A capacidade máxima da velocidade recebida pela placa de rede;
      * Repetidor de mercado que pode comprometer a qualidade da velocidade;
      * Roteador instalado perto de aparelhos sem fio que podem interferir no sinal;
      * Longa distância do roteador com o aparelho conectado;
      * Barreiras físicas;
      * Interferência de sinal causada por outros aparelhos;
      * Muitas pessoas conectadas ao mesmo tempo;
      * Qualidade da fiação do imóvel;
      * Capacidade de processamento do computador.
  + Problema: Como resolver os erros de conexão de internet de forma rápida.
    - Resolução: Desligue o modem ou computador e ligue novamente, isso resolve o problema grande parte das vezes, pois é criada uma nova comunicação entre o modem e a placa de rede.
  + Problema: Não consigo conectar a Internet quando a luz do modem está piscando ou apagada.
    - Resolução: Se a luz do modem está piscando, ela indica instabilidade no sinal, e se está apagada, demonstra a interrupção da transmissão do sinal. Para tentar arrumar, é preciso desligar o modem e reiniciá-lo após alguns segundos.
  + Problema: Não consigo acessar minha Internet.
    - Resolução: Desligar o modem e reiniciá-lo após uns segundos, após isso, esperar até as luzes do modem acenderem e tentar conectar novamente.
* VELLO (Laura)

Observação: a Vello apenas possui um pequeno faq (com as perguntas e respostas abaixo). No reclame aqui da empresa eles pedem para que o cliente entre em contato direto com a empresa ao invés de oferecer uma solução. Eles também possuem formulários online onde você pode falar sobre seu problema e uma plataforma de atendimento online em que o cliente (usuário) precisa estar logado.

* Problema:

Como proceder em casos de problema com a conexão?

* Resolução:

Oferecemos Suporte Técnico Online gratuito, disponível todos os dias da semana das 8h às 17h, sábados das 8h as 12h. Não atendemos aos domingos e feriados.

* Problema:

O tempo pode prejudicar o sinal da internet via rádio, como em dias de chuva, por exemplo?

* Resolução:

As tempestades geralmente provocam prejuízos, como quedas de árvores e interrupção de energia elétrica. Da mesma forma, o mau tempo também pode danificar equipamentos de transmissão do sinal de internet localizados em regiões vulneráveis às condições climáticas.

* Problema:

O que posso fazer se minha internet não está funcionando?

* Resolução:

Se ocorrer lentidão, ou alguma outra dificuldade relacionada à conexão, desligue o equipamento da energia elétrica por cerca de 2 minutos. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico. Estamos disponíveis com profissionais capacitados para auxiliá-lo. Mantenha suas faturas sempre em dia.