

Simulação de Atendimento: Diagnóstico de Camada 1

Cliente: "Minha internet não funciona de jeito nenhum! Já reiniciei o computador e o roteador, mas nada acontece."

Passo 1: Confirmação e Mapeamento do Sintoma

O primeiro passo é entender exatamente o que está falhando e eliminar a possibilidade de ser uma falha de software ou configuração (Camada 2+).

Minha Ação (O que eu faria):

1. **Isolar o Problema (Cabo vs. Wi-Fi):** "Você está usando um cabo de rede ou Wi-Fi? Se for cabo, por favor, verifique se a luz correspondente na porta do computador e do roteador está acesa. Se for Wi-Fi, o seu dispositivo consegue ao menos se conectar à rede sem fio, mesmo sem internet?"
2. **Verificação Visual no Local:** "Gostaria de pedir que você fosse até o roteador principal. Você vê alguma luz vermelha acesa? A luz chamada 'WAN' ou 'Internet' está verde, laranja ou apagada?"

Por que isso é Camada 1?

Estou verificando a **conectividade física básica** (luzes acesas indicam sinal) e o **status do meio físico** (luzes vermelhas geralmente indicam falha de sinal do provedor ou falha de hardware).

Passo 2: Teste de Integridade do Meio Físico (Cabo)

Se o cliente estiver usando um cabo e a luz não acender, ou se a luz WAN estiver apagada, o problema é quase certamente físico.

Minha Ação (O que eu faria):

1. **Troca de Cabo (Teste Rápido):** "Você teria outro cabo de rede reserva por perto? Tente, por favor, substituir o cabo que conecta seu computador ao roteador. Às vezes, o cabo pode estar danificado internamente."
2. **Troca de Porta (Isolar a Porta):** "Se não tiver outro cabo, tente apenas mudar o cabo atual para uma porta LAN diferente no roteador. Pode ser que a porta original tenha queimado."
3. **Verificação de Conectores:** "O conector (a 'ponta' do cabo) está firme quando inserido? Você ouve o 'clique' quando o conecta?"

Por que isso é Camada 1?

Estou testando a **integração física do cabeamento** e a **funcionalidade das portas** do equipamento.

Passo 3: Teste de Energia e Hardware (O Próprio Equipamento)

Se todos os cabos parecem bons, as luzes estão apagadas e o cliente já tentou reiniciar, o próprio hardware pode ser o problema.

Minha Ação (O que eu faria):

1. **Verificação da Fonte de Alimentação:** "Por favor, verifique a fonte de alimentação do roteador. Ela está morna? A luz de energia do roteador está firme? Tente ligar o roteador em outra tomada da casa para eliminar um problema na tomada original."
2. **Inspeção Visual (Danos):** "Você percebe algum cheiro de queimado vindo do aparelho ou sinais visíveis de danos físicos, como a carcaça derretida ou amassada?"

Por que isso é Camada 1?

Estou verificando a **alimentação elétrica** e a **integridade física do dispositivo**.

Passo 4: Escalada e Resolução (Se a Camada 1 for confirmada)

Se, após todos esses testes, o cliente confirmar que as luzes continuam apagadas, que ele testou cabos e tomadas diferentes, e que o equipamento não dá sinais de vida ou a luz WAN não acende, o diagnóstico de Camada 1 está fechado.

Minha Ação (O que eu faria):

- **Problema no Equipamento do Cliente:** "Baseado nos testes que fizemos, seu roteador parece estar com defeito físico (problema de hardware/energia). Precisaremos agendar a substituição do equipamento."
- **Problema no Provedor (WAN):** "A luz da internet (WAN) permanece apagada mesmo após a troca de cabos e tomadas, o que indica que o sinal físico não está chegando da rua até a sua casa. Vou abrir um chamado para que um técnico vá ao local verificar a fiação externa e a caixa de conexão."

O objetivo final de um atendimento de Camada 1 é determinar se o meio físico está íntegro ou se precisa de reparo/substituição.