



CHECKLIST PARA ABERTURA DE CHAMADO

I. Testar a conectividade da rede com o comando “ping”

- Clique em Iniciar > Executar, digite cmd e clique em OK.
- Na janela do prompt de comando, execute: **ping <server>** Em que <server> é o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual você deseja executar **ping**.
- Pressione Enter.

```
Administrador: Prompt de Comando
C:\WINDOWS\system32>ping dns1.ap.gov.br

Disparando dns1.ap.gov.br [192.168.250.7] com 32 bytes de dados:
Resposta de 192.168.250.7: bytes=32 tempo=93ms TTL=63
Resposta de 192.168.250.7: bytes=32 tempo=86ms TTL=63
Resposta de 192.168.250.7: bytes=32 tempo=87ms TTL=63
Resposta de 192.168.250.7: bytes=32 tempo=87ms TTL=63

Estatísticas do Ping para 192.168.250.7:
    Pacotes: Enviados = 4, Recebidos = 4, Perdidos = 0 (0% de
perda),
    Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
    Mínimo = 86ms, Máximo = 93ms, Média = 88ms

C:\WINDOWS\system32>
```

II. Testar a conectividade através do comando “tracert/traceroute”

- Clique em Iniciar > Executar, digite cmd e clique em OK.
- Na janela do prompt de comando, execute: **tracert/traceroute <server>** Em que <server> é o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual você deseja executar **tracert/traceroute**.
- Pressione Enter.

```
Administrador: Prompt de Comando
C:\WINDOWS\system32>tracert dns1.ap.gov.br

Rastreando a rota para dns1.ap.gov.br [192.168.250.7]
com no máximo 30 saltos:

 1  * * *      Esgotado o tempo limite do pedido.
 2  88 ms  86 ms  86 ms  dns1.ap.gov.br [192.168.250.7]

Rastreamento concluído.

C:\WINDOWS\system32>
```

III. Verificar a rede interna

- Checar os leds dos equipamentos;
- Checar se os ativos estão conectados a energia;
- Ir ao local para averiguação do problema;

IV. Teste DNS com “nslookup”

```
Administrador: Prompt de Comando
C:\WINDOWS\system32>nslookup prodap.ap.gov.br
Servidor: dns1.ap.gov.br
Address: 192.168.250.7

Não é resposta autoritativa:
Nome: prodap.ap.gov.br.wifirouter.net
Address: 193.224.182.246

C:\WINDOWS\system32>
```