

GUIA

# BOAS PRÁTICAS

— WI-FI



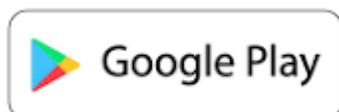
# Seja Bem-vindo!

Antes de tudo, muito **bem-vindo ao universo de produtos GIGA+ Fibra!**

Para começar, alguns combinados importantes:

● **Baixe o App GIGA+ Fibra** – Essa é a sua central para acompanhar, solicitar e negociar nossos produtos, além de contar com um atendimento completo. Basta escanear o QR Code ao lado que irá direcioná-lo para a página de download do App GIGA+ Fibra nas lojas

● **Acesse a Central do Assinante** – Escaneando o QR Code ao lado, você será direcionado à página contendo o link das lojas App GIGA+ Fibra (IOS e Android) com também o link da central de assinaturas ou clicar no link: <https://www.gigamaisfibra.com.br/> para acesso a um dos canais de atendimento e tenha suporte 24h por dia, 7 dias por semana. Com o app, você gerencia Banda Larga, TV Streaming, Telefonia, Música, Saúde, Educação e muito mais, tudo em um só lugar!



## Acesse nossos canais de atendimento de forma simples e rápida!



### Pelo celular

- No **Android**, baixe o app **GIGA+ Fibra** na Play Store.
- No **iPhone (iOS)**, encontre o app na Apple Store.



### Via QR Code

- Só escanear o QR Code ao lado para que seja direcionado aos links das lojas do App ou escolher uma das opções de atendimento (Assine já ou Whatsapp para ser atendido).



### Outros canais de atendimento

- **WhatsApp:** (22) 2041-0353
- **Telefone gratuito:** 103 53

## WI-FI

O Wi-Fi é uma tecnologia de rede sem fio (sem uso de cabos) que serve para fornecer acesso à internet. Nada mais é do que um modo de transmissão da internet, via frequências de rádio, infravermelho dentre outras.

### Redes Wi-Fi 2,4 Ghz, 5 Ghz e 6 Ghz

O Wi-Fi é dividido em 2 Frequências de rádio:

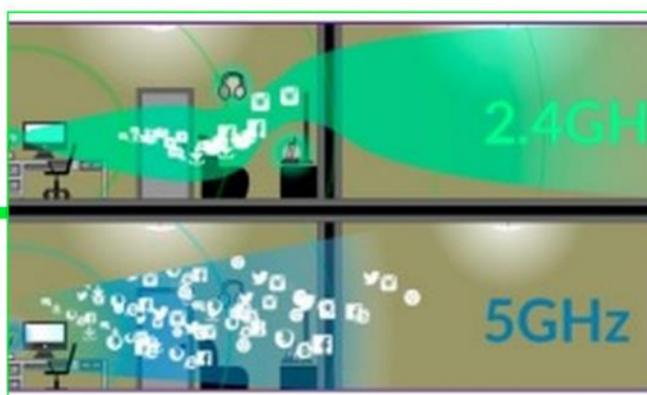
- **2,4 Ghz**, que permite maior alcance em relação ao 5Ghz, com disponibilidade de menor velocidade (atende à maioria dos dispositivos com melhor qualidade próximos ao modem).
- **5 Ghz**, que ao contrário do 2,4 Ghz, disponibiliza maiores velocidades de transmissão e estabilidade comparados ao 2,4 Ghz (com atendimento aos dispositivos mais recentes ofertados no mercado).
- **6 Ghz**, nada mais é do que o uso das duas bandas (2,4 e 5 Ghz) com o máximo desempenho e qualidade da melhor Rede Wi-Fi

Atualmente, a 2,4 GHz é a mais usada, mas a maioria dos dispositivos modernos (incluindo nossos modems) já suportam 5 GHz. Como essa frequência sofre menos interferências, recomendamos seu uso sempre que possível.

**Nota:** verifique antes, a compatibilidade do seu dispositivo com a frequência de 5 Ghz.

### Obstáculos para o Wi-Fi

- **Barreiras físicas:** Paredes espessas, móveis metálicos, gesso e concreto.
- **Superfícies reflexivas:** Espelhos, aquários e materiais com água.
- **Interferência de aparelhos:** Micro-ondas, babás eletrônicas, telefones sem fio analógicos, dispositivos Bluetooth e equipamentos que operam em **2,4 GHz**. Alguns monitores e TVs LCD também podem gerar interferências.



## Sugestões para Conexões de alguns dispositivos

Em primeiro lugar é muito importante identificar a origem do seu dispositivo:

- **Dispositivos homologados pela Anatel e distribuídos pelo seu provedor:** geralmente conversores de sinais de televisão, roteadores / extensores, câmeras de segurança ou assistentes IOTs, dentre outros (todos com logomarca do provedor).
- **Dispositivos não homologados pela Anatel ou adquiridos via não provedor:** geralmente dispositivos originários de compra em lojas ou mercados digitais ou doações.

Hoje, a maioria dos dispositivos como Notebooks antigos, Computadores Desktops, Smart TVs, assistentes IOTs, TV boxes, Consoles de jogos / Videogames, dentre outros possuem tanto portas de redes Ethernet Gigabit quanto redes Wi-Fi (na maioria permitem conexões na banda de 2,4 Ghz).

Agora que já identificou a origem do seu dispositivo e as portas de conexão, é extremamente recomendado que realize a conexão ao modem principal utilizando cabos de rede Ethernet entre as portas Ethernet Gigabit (porta de rede) para que seus dispositivos que não possuem placa / porta de rede, fiquem com baixo rendimento de conexão.

**Nota:** É muito importante saber a origem do seu dispositivo, isto irá garantir, além de maior segurança de uso de equipamento homologado, ter suporte e atendimentos adequados, bem como conexões e desempenhos operacionais dentro do esperado (evitando lentidões e perda de qualidade, principalmente nos serviços de TV).

Principais riscos de uso de Dispositivos Não oficiais:

- **Usar dispositivos não oficiais é crime**
- **Pode expor seus dados pessoais facilmente**
- **Financia empresas ilegais / clandestinas**
- **Pode parar de funcionar a qualquer momento e passível de falta de garantia (Você perde seu dispositivo)**
- **Custo similar ou acima de um dispositivo oficial**

Link dos dispositivos compatíveis GIGA+ Fibra: [Compatibilidade GIGA+ TV](#)



## Melhor ponto para instalação

Qual o melhor ponto para instalação do modem com Wi-Fi?

Os modems operam com antenas omnidirecionais (irradiam sinais dos rádios Wi-Fi com mais intensidade no sentido horizontal do que no sentido vertical), portanto é **altamente recomendado instalá-los em um cômodo central da residência**. Preferencialmente longe de paredes e dispositivos que promovem interferências e posicionados à uma altura afim de melhorar a irradiação. **Nosso técnico irá auxiliá-lo no melhor local de instalação, pode contar com ele neste momento!**



# Instalação do Modem / Roteador de forma convencional, na sala, no rack de televisão.



# Instalação do Modem / Roteador de forma centralizada apresenta um cenário de melhor cobertura do Wi-Fi.



## Entendendo seu Equipamento

Entendendo seus equipamentos:

**Modem Óptico:** Possui uma série de leds (lâmpadas indicativas), que “mostram” como está operando, abaixo segue algumas delas e seus significados:

- **Power** – Mostra se o equipamento está ligado ou não.
- **PON** – Mostra em verde fixo ou piscante, que existe sinal que traz a internet.
- **LOS** – Mostra em cor vermelha piscante que não há sinal que traz a internet (Para agilizar seu atendimento em caso de LOS vermelha, acesse o app para abrir um chamado).
- **LAN 1 até LAN 4** – Portas de rede para conexão de computadores e dispositivos sem wi-fi.
- **TEL** – Mostra que existe sinal telefônico via internet.
- **USB** – Mostra se existe dispositivo externo para armazenamento, em verde = há dispositivo conectado.
- **WAN** – Mostra que você está conectado e navegando na internet.
- **WPS** – Mostra que há extensores/repetidores configurados levando o sinal de internet e wi-fi para outros pontos.



Vista traseira: Porta de Telefonia



Vista traseira: Portas de Rede

**Nota:** O Modem deve ser sempre instalado com suas antenas na posição vertical.

## Aconteceu algo errado?

Sem Internet? Siga estes passos:

1. **Verifique as conexões:** Certifique-se de que o cabo de fibra está corretamente conectado.
2. **Confira os LEDs do modem:** As luzes PON/GPON/Internet devem estar verdes ou piscando em verde.
3. **Reinicie o modem:** Desligue, aguarde alguns segundos e ligue novamente.

Wi-Fi não está funcionando?

- **Verifique as redes:** Veja se o nome da sua rede Wi-Fi aparece no seu dispositivo.
- **Confira a senha:** Certifique-se de que está digitada corretamente.
- **Reinicie o modem:** Pode resolver falhas temporárias.

**Nota:** Se os passos acima não resolverem o problema, **acesse o app GIGA+ Fibra**, selecione seu produto e clique em **Suporte Técnico** para obter ajuda.

Sua TV é conectada à internet via Wi-Fi?

Obtenha o melhor desempenho dos seus dispositivos conectando-os via cabo! Verifique abaixo, quais dispositivos são recomendados para serem conectados via cabo no modem principal

Principais vantagens:

- **Mais estabilidade**
- **Menos travamentos**
- **Libera o Wi-Fi para os dispositivos que não possuem conector de cabo de rede**

**NOTA:** Em caso de falhas, desligue sua TV, verifique as conexões e religue a TV. Não resolvendo, acesse o app GIGA+ Fibra em seguida suporte técnico

- **Smart TV's**
- **Notebooks antigos**
- **Computadores Desk tops**
- **Conversores de TV / TV Boxes**
- **Assistentes de Voz / Internet / IOTs**
- **Consoles de jogos / Vídeogames**

**Nota:** que possuam conector de placa de rede



**GIGANT**  
*FIBRA*