



# info eproc

Edição nº 03/2020

## SOS Home Office eproc

Reunimos alguns especialistas e criamos este breve manual para você que está em home office e ocasionalmente enfrenta dificuldades durante a utilização dos sistemas de nuvem. Não fique sofrendo com problemas de internet, faça as verificações abaixo e deixe seu ambiente de rede de home office cada vez melhor! :)

### 1 Verificar a conexão e a velocidade da internet

A causa mais comum de problemas de acesso costuma ser problemas com o provedor residencial de internet (NET, VIVO, etc.) do usuário. A prestação do serviço das operadoras varia muito.

Fatores como demanda, horário, infraestrutura, manutenções, quantidade de pessoas conectadas à mesma rede e outros gargalos prejudicam o acesso. É possível que o serviço possa estar momentaneamente apresentando intermitências no fornecimento.

Outro fator que pouco se nota, mas que atualmente impacta bastante (principalmente se houver mais pessoas utilizando a mesma rede), é a utilização simultânea de streamings (Netflix, HBO Go, Amazon Prime, etc.) ou baixadores de torrents na mesma rede enquanto se trabalha. É possível que a conexão contratada esteja subdimensionada para o uso.



**Dica BOA #1**  
Utilize um cabo de rede (LAN) para plugar seu computador/notebook ao modem.



**Dica BOA #2:**  
Nós nos acostumamos a usar *WiFi*, mas ele sofre muita interferência, pois utiliza ondas de rádio. Para melhorar a conexão, aproxime o computador do *modem*, evitando barreiras (como paredes) entre os dispositivos.

Verifique a qualidade de sinal de sua internet. Você pode pesquisar nos sites de busca ou utilizar a **Entidade Aferidora da Qualidade** (EAQ), que foi criada para atender resoluções da ANATEL a respeito de conexões de internet.

O link de acesso é: [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br).

Acesse o link e clique em **INICIAR TESTE**. Abaixo há uma imagem com um exemplo. Fique atento para a compatibilidade do "Download" e do "Upload" com os valores de referência.



### ATENÇÃO

Os requisitos mínimos se referem ao necessário para utilizar o sistema. Caso haja divergências no seu teste, contate sua operadora para verificar como proceder.

### 2 Reiniciar o modem e o computador

Além disso, nunca se pode eliminar os problemas locais. Eles podem interferir em uma conexão. Uma boa prática, por isso, é realizar os procedimentos tradicionais, como reiniciar o modem e reiniciar o computador.

### 3 VPN

O eproc, por ser uma aplicação baseada na plataforma web, pode ser acessado de qualquer equipamento com um navegador e conexão à internet. Assim, não depende de conexões como VPN.

### 4 Manter os navegadores de internet atualizados

É um problema comum que atualizações pendentes dos navegadores interfiram na usabilidade ou prejudiquem acesso aos sistemas. Por esse motivo, verifique se seu navegador encontra-se atualizado.

- <https://support.google.com/chrome/answer/95414?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pt-BR>
- <https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/atualize-o-firefox>

### OBSERVAÇÃO

Os navegadores recomendados pelos desenvolvedores do eproc são o Chrome e o Mozilla Firefox.

### 5 Acessar a página em modo anônimo do navegador

Os navegadores operam de uma forma a armazenar dados dos sites a fim de otimizar a navegação. Em alguns casos, seu navegador pode ter salvado esse erro, ainda que o sistema esteja funcionando.

Nesse caso, tente acessar o endereço no modo de navegação anônima dos navegadores. Cada navegador tem um caminho diferente. Confira o seu:

- <https://support.google.com/chrome/answer/95464?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pt-BR&oco=0>
- <https://support.mozilla.org/pt-PT/kb/navegacao-privada-utilizar-firefox-sem-guardar-historico>
- <https://support.microsoft.com/pt-br/help/4026200/microsoft-edge-browse-in-private>
- <https://answers.microsoft.com/pt-br/ie/forum/all/como-abrir-uma-janela-an%C3%B4nima-no-internet/d3a61743-9259-4c66-9780-e27bad3ff871#:~:text=Para%20abrir%20uma%20janela%20an%C3%B4nima,clarar%20em%20Ferramenta%20%3E%20Navega%C3%A7%C3%A3o%20InPrivate>
- <https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/ibrw1069/mac>

Após entrar em uma guia anônima, tente acessar o sistema novamente.

### OBSERVAÇÃO

Os navegadores recomendados pelos desenvolvedores do eproc são o Chrome e o Mozilla Firefox.