



# vivo Fibra

## Guia de Informações

*Telefônica*



**Aproveite! Agora você tem o melhor em banda larga com ultravelocidade.**

Para curtir ao máximo todos os recursos da sua Vivo Fibra, conheça as características técnicas e tire suas principais dúvidas. Confira:

1. Instalação
2. Luzes Indicativas dos Equipamentos
3. Configurações do Wi-Fi
4. Dicas de Wi-Fi
5. Soluções Rápidas

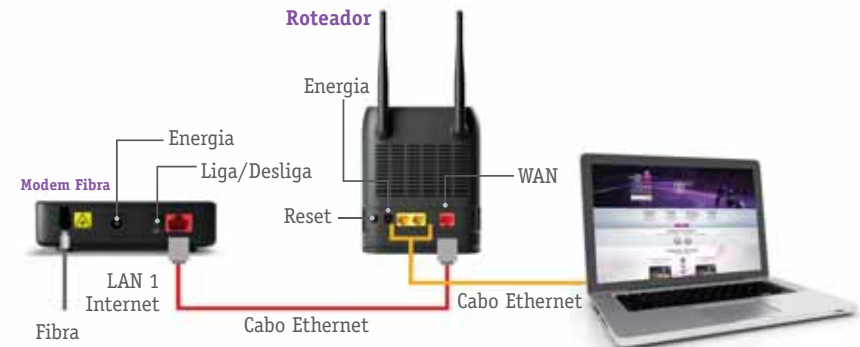
Se mesmo após consultar este guia você tiver alguma dúvida, acesse o site [vivo.com.br](http://vivo.com.br) e encontre a solução que precisa.



## 1. Instalação

A fibra óptica chega à sua casa até a conexão com o Modem Fibra. As ligações entre o Modem Fibra e o seu roteador, e também entre o roteador e o seu computador, são feitas por cabo Ethernet. Todo esse processo de instalação já foi feito no local ideal para seu melhor funcionamento.

Por isso, caso seja necessário alterar parâmetros de configuração, primeiro verifique se os cabos estão bem conectados e sempre tenha muito cuidado ao manusear fios e equipamentos.



**Importante:** em alguns modelos de Modem Fibra, há somente uma porta (LAN) para conectar o roteador, mas em outros modelos podem existir mais portas. Nesse caso, use apenas a porta 1 (LAN 1), as demais portas são bloqueadas por segurança. Lembre-se também de não empilhar os equipamentos e nunca deixá-los expostos a altas temperaturas.





## 2. Luzes Indicativas dos Equipamentos

As luzes de seus equipamentos podem indicar possíveis falhas de funcionamento. Por isso, em caso de falhas, o primeiro passo é ligar e desligar os equipamentos da tomada e conferir se os cabos estão conectados. Conheça agora o significado de cada luz indicativa:

### Roteador

Luz	Status	Descrição
Power, Energia	Apagado	Equipamento desligado.
	Aceso	Equipamento ligado.
WAN	Apagado	Cabo WAN não conectado.
	Aceso	Cabo WAN conectado.
HPNA	Apagado	Cabo coaxial desconectado.
	Aceso (Piscando)	Cabo coaxial conectado.
LAN	Apagado	Portas LAN fora de serviço.
	Piscando	Trafegando dados.
	Aceso	Portas LAN disponíveis (para cabo conectado deve-se observar o LED individual de cada porta).
Wi-Fi/WLAN 2,4GHz e Wi-Fi 5GHz	Apagado	Rede Wi-Fi desabilitada.
	Piscando	Trafegando dados.
	Aceso	Rede Wi-Fi habilitada.
Internet	Apagado	Sem conexão.
	Piscando	Autenticando usuário/provedor à internet.
	Aceso	Verde – Conexão PPPoE estabelecida. Vermelho – Falha na conexão.
Wi-Fi/Wireless	Aceso/Piscando	Wi-Fi em funcionamento.
	Apagado	Wi-Fi desligado.

### Modem Fibra

Luz	Cor	Descrição
Power/Energia 	Verde	<b>Luz apagada:</b> o Modem Fibra está desligado (verifique o botão On/Off e o cabo de energia).
		<b>Luz acesa:</b> o Modem Fibra está ligado.
Conection/ Conexão 	Verde	<b>Identifica as diferentes fases de funcionamento do Modem Fibra.</b>
		<b>Luz apagada:</b> o Modem Fibra não está sincronizando (certifique-se de que a fibra está conectada).
		<b>Luz piscando:</b> o Modem Fibra está em fase de ativação.
		<b>Luz acesa:</b> o Modem Fibra atingiu seu estado operacional. A luz deve permanecer acesa durante todo o tempo de uso.
Alarm/Alarme 	Vermelho	<b>Indica problemas nos níveis de potência do sinal óptico recebido pelo Modem Fibra.</b>
		<b>Luz apagada:</b> nível de sinal BOM.
		<b>Luz acesa:</b> nível de sinal BAIXO.
LAN/ETH 	Verde	<b>Mostrar o estado da porta Ethernet.</b>
		<b>Luz apagada:</b> desconectado (verifique o cabo Ethernet conectado entre a porta LAN do Modem Fibra e a porta WAN do roteador).
		<b>Luz acesa:</b> conectado sem tráfego de dados.
		<b>Luz piscando:</b> conectado e com tráfego de dados.

### 3. Configurações do Wi-Fi

O Wi-Fi (internet sem fio) é originado no seu roteador, por isso, para funcionar normalmente, o equipamento deve estar ligado e conectado ao Modem Fibra.

Lembre-se de que, além de sofrer interferências de outros equipamentos e barreiras, a tecnologia Wi-Fi evoluiu do mesmo modo que computadores, celulares, etc. Portanto, pode haver problemas de interoperabilidade entre equipamentos. Caso tenha qualquer dificuldade de conexão, siga as instruções do tópico 5 deste guia, “Soluções Rápidas”, ou visite o site [vivo.com.br](http://vivo.com.br) para outros tutoriais.

**Importante:** a velocidade anunciada de acesso e tráfego na internet é a nominal máxima, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos. Na conexão via cabo Ethernet a velocidade é maior; já na conexão sem fio a velocidade pode ser menor devido a barreiras, como telefones, espelhos, antenas e outras redes Wi-Fi.

A Vivo Fibra possui um assistente de configuração (Wizard), no qual você pode alterar configurações de Wi-Fi e provedor. Se estiver sem acesso à rede sem fio ou quiser modificar alguma configuração, siga o passo a passo:

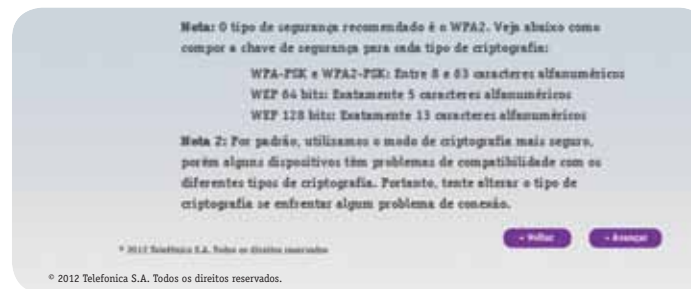
- 1 Conecte seu computador via cabo Ethernet no roteador e digite o seguinte endereço no seu navegador de internet: 192.168.1.1  
Para alterar as configurações do Wi-Fi é necessário clicar no botão Rede Wi-Fi.



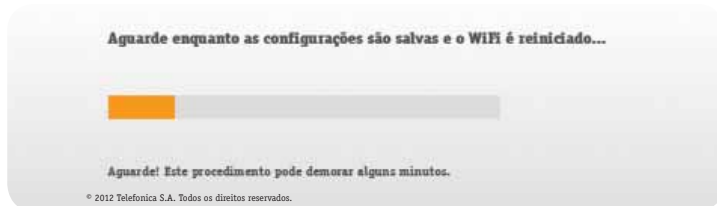
- 2 Se quiser alterar as configurações do seu roteador, tais como nome da rede, frequência do Wi-Fi, entre outras, altere os parâmetros abaixo:



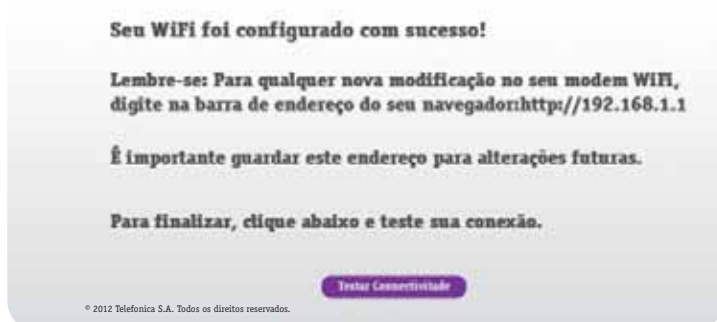
**Nota:** o tipo de segurança recomendado é o WPA2. Veja abaixo como compor a chave de segurança para cada tipo de criptografia:



- 3 Aguarde enquanto as configurações são salvas e o Wi-Fi é reiniciado. Este procedimento levará alguns minutos.



- 4 Seu Wi-Fi foi configurado com sucesso!



- 5 Sua conexão foi testada e já está funcionando normalmente.



## 4. Dicas de Wi-Fi

Queremos que você aproveite o máximo da ultravelocidade de sua Vivo Fibra. E, para isso, você precisa aproveitar ao máximo a sua conexão Wi-Fi. Confira as dicas que preparamos para você:

- **Conexão com dispositivos via Wi-Fi – login e senha**  
Conecte seus dispositivos na rede Wi-Fi utilizando o Nome da Rede e a senha. Lembre-se sempre de ativar o Wi-Fi do dispositivo que queira conectar.
- **Posição das antenas**  
Coloque as antenas do seu roteador em um ângulo reto e em posição vertical. Colocá-las em "V" também garante bom resultado.
- **Posição do roteador**  
Deixe sempre seu roteador em uma posição mais alta e livre de obstáculos. Isso garante um sinal mais forte para o seu acesso. Não coloque o seu roteador em cima de outros aparelhos eletrônicos para evitar sobreaquecimento.
- **Indicador de sinal Wi-Fi fraco**  
O indicador de sinal Wi-Fi está fraco? Pode ser que existam duas causas: a distância que se encontra do roteador ou elementos que bloqueiam o sinal, tais como televisão, forno, geladeira, espelhos, metais, água, pessoas e azulejos.
- **Velocidade depende do dispositivo**  
A velocidade Wi-Fi depende da qualidade do dispositivo que está conectado à rede. Por exemplo, um smartphone atual obterá maior velocidade que um celular antigo.
- **Velocidade máxima só com cabo**  
Para conseguir a máxima velocidade contratada, lembre-se de conectar com o cabo Ethernet. O Wi-Fi, por conta de bloqueios e interferências, pode não apresentar a máxima velocidade.

## 5. Soluções Rápidas

### • Interferência de outros equipamentos

Baixo desempenho do Wi-Fi? Equipamentos sem fio de sua casa, tais como telefone, babá eletrônica, Bluetooth ou Wi-Fi de vizinhos podem causar interferência em sua rede. É possível trocar o canal de frequência para melhorar o desempenho.

### • Wi-Fi 5GHz

A rede Wi-Fi 5GHz possui frequências com menor interferência que o Wi-Fi 2,4GHz. Configure seu roteador para ter acesso a essa rede e verifique no manual dos seus dispositivos se eles suportam a rede Wi-Fi 5GHz.

### • Compartilhamento de Wi-Fi

Quanto mais dispositivos conectados à rede Wi-Fi, maior a divisão da sua internet. Sempre utilize uma senha segura para evitar que pessoas fora de sua casa utilizem o seu Wi-Fi.

### • Compartilhamento de banda

Programas de download, jogos online ou streaming de vídeo podem comprometer muito o sinal de sua rede Wi-Fi. Se em sua casa várias pessoas compartilham a mesma rede, é possível que uma máquina esteja consumindo a maior parte da banda e limitando o uso para os outros computadores.

### • Desligar dispositivos

Desligue os dispositivos conectados ao Wi-Fi quando não estiverem em uso.

Quando você encontrar alguma dificuldade de funcionamento da internet, desligue todos os equipamentos, verifique se todos os cabos estão bem encaixados e religue-os. Se o problema persistir, encontre aqui soluções práticas para você mesmo resolver pequenas falhas.

### • Esqueceu a senha do Wi-Fi?

Conecte o cabo do roteador ao seu computador. Digite **192.168.1.1** no seu navegador e facilmente reconfigure sua rede Wi-Fi. Nosso Assistente de Configuração guiará você para fazer esta operação com facilidade. **Lembre-se de reconfigurar a senha do Wi-Fi nos seus equipamentos após mudar a senha.**

### • Sinal de Wi-Fi fraco ou intermitente?

Desligue e religue todos os equipamentos. Se mesmo assim o problema permanecer, acesse o Assistente de Configuração e troque o canal do Wi-Fi, conforme o passo 2 do item "Configurações do Wi-Fi". Para testar sua velocidade e o melhor canal do Wi-Fi disponível, acesse **www.vivovelocidade.com.br**.

### • Não consegue conectar um dispositivo específico no Wi-Fi ou fica desconectando recorrentemente?

Acesse o Assistente de Configuração e troque o tipo de criptografia da sua rede Wi-Fi.

### • Quer trocar o nome da rede Wi-Fi?

Digite este endereço **192.168.1.1** e coloque o nome que você escolher.

### • Não navega na internet?

Passo 1: verifique se os cabos estão ligados na tomada.

Passo 2: verifique se estão conectados como mostra a figura da página 3.

Passo 3: verifique se o erro é o 691; se sim, vá ao Assistente de Configuração e insira login e senha de provedor.

Passo 4: os LEDs indicativos de Modem Fibra e roteador estão de acordo com os quadros do item "Luzes Indicativas dos Equipamentos"?

Passo 5: se nada disso funcionou, ligue para a nossa Central de Atendimento (103 15).

Para pessoas com deficiência de fala ou audição: 142. Tenha à mão CPF e/ou número do telefone fixo do assinante para agilizar o atendimento.

Para mais **Soluções Rápidas**, visite nosso **site vivo.com.br**. Lá você também achará tutoriais de como fazer outras configurações, por exemplo, mapeamento de portas, atualização de software, controle de país, etc.

## Central de Relacionamento

**103 15**

Serviço de Atendimento ao Consumidor

**142**

Pessoas com deficiência de fala/audição

Se preferir, acesse [vivo.com.br](http://vivo.com.br)



viva tudo

