

Navegação lenta ou caindo

Primeiro verifique se você está acessando outros sites normalmente, como por exemplo sites de bancos, uol, terra, globo, etc. Se as sua conexão com os demais sites estiver OK, há a possibilidade de estar com um problema de rota para acesso ao nosso servidor, então você pode prosseguir conforme descreve este documento.

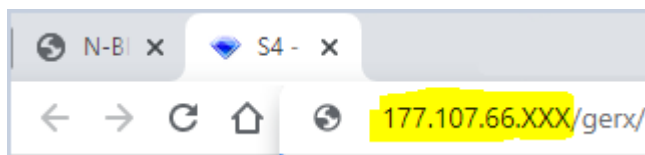
Para tentarmos dar uma rota diferente do seu navegador até o nosso servidor, precisamos passar para o nosso suporte de hospedagem alguns dados que os ajudam a identificar e definir outra rota para o seu acesso.

Para isso precisamos que siga os seguintes passos, e em cada um deles copie o resultado e cole em um e-mail que deverá nos ser enviado ao final da coleta das informações. São apenas 3 informações necessárias (*IP +ping +tracert*):

1. Acesse o site www.meuip.com.br e anote o seu endereço de IP:

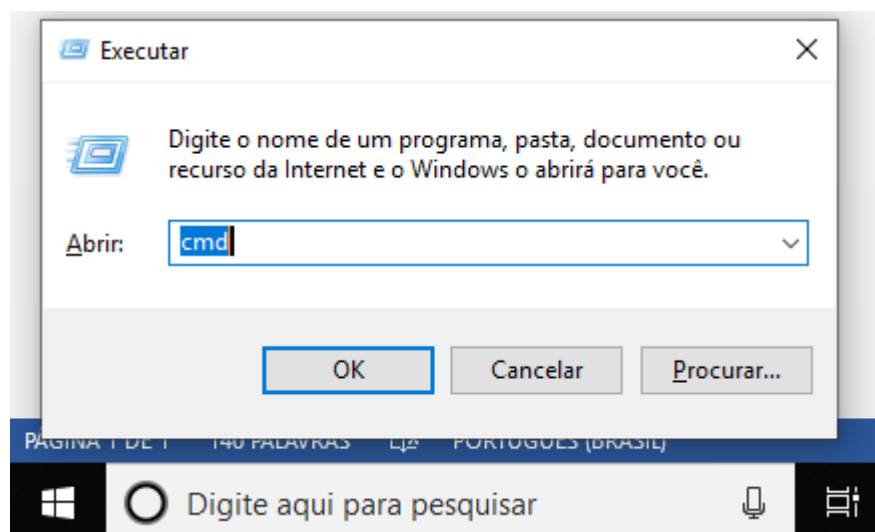


2. Anote o endereço IP pelo qual acessa o nosso sistema (apenas a numeração com pontuação que há na barra de endereço do seu navegador):



3. Abra o terminal do seu computador:

No Windows, para abrir o terminal você pode pressionar as teclas “Windows + R” e digitar cmd na tela que se abre, e então pressionar OK:



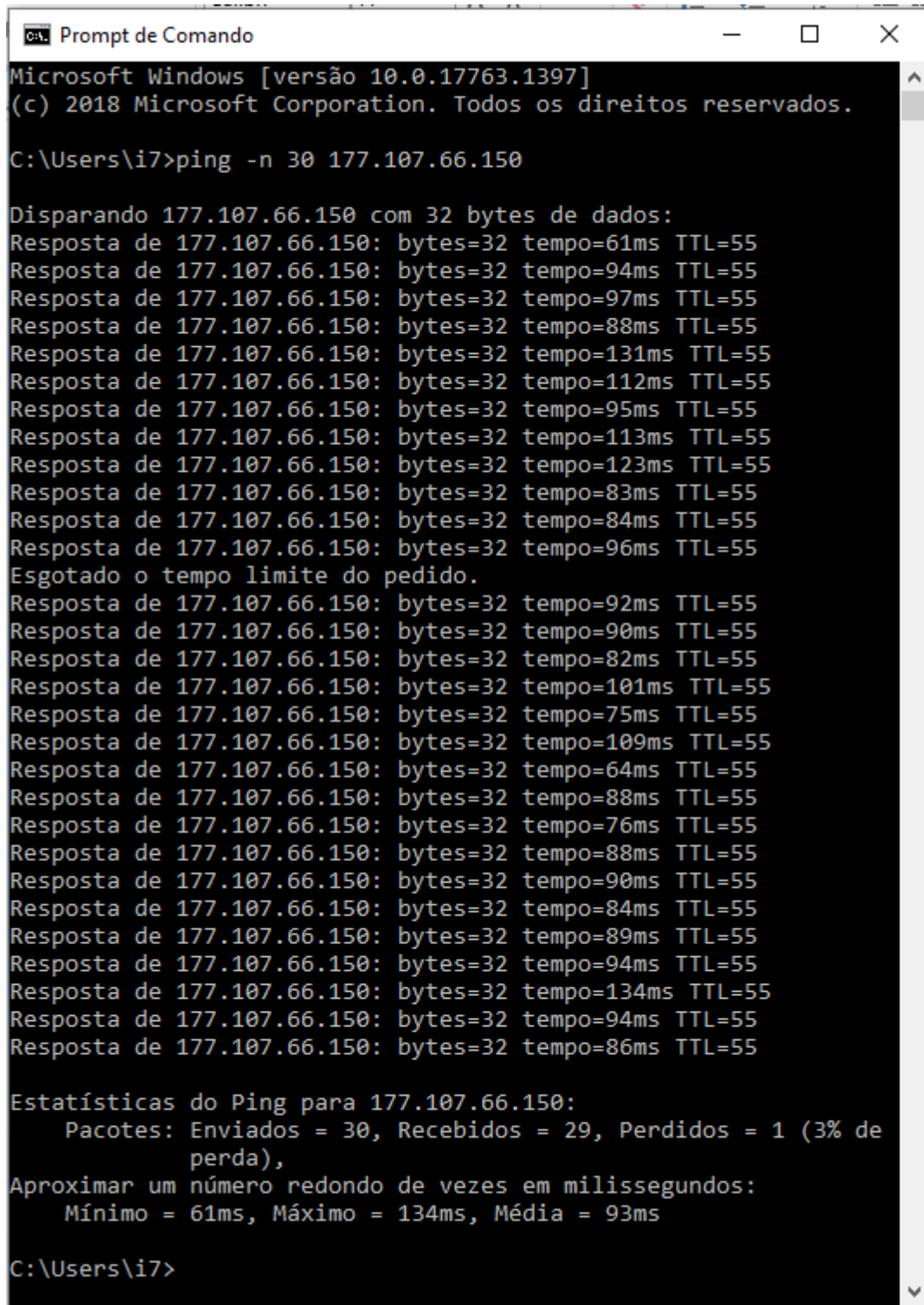
Caso não consiga abrir o terminal desta forma, no final deste arquivo há a explicação de outra forma de se abrir o terminal.

4. No terminal digite o seguinte comando:

```
ping -n 30 177.107.66.XXX
```

(onde "177.107.66.XXX" deve ser substituído pelo endereço do nosso sistema que você anotou).

Exemplo:



```

Microsoft Windows [versão 10.0.17763.1397]
(c) 2018 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.

C:\Users\i7>ping -n 30 177.107.66.150

Disparando 177.107.66.150 com 32 bytes de dados:
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=61ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=94ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=97ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=88ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=131ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=112ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=95ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=113ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=123ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=83ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=84ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=96ms TTL=55
Esgotado o tempo limite do pedido.
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=92ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=90ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=82ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=101ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=75ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=109ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=64ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=88ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=76ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=88ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=90ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=84ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=89ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=94ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=134ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=94ms TTL=55
Resposta de 177.107.66.150: bytes=32 tempo=86ms TTL=55

Estatísticas do Ping para 177.107.66.150:
    Pacotes: Enviados = 30, Recebidos = 29, Perdidos = 1 (3% de
    perda),
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
    Mínimo = 61ms, Máximo = 134ms, Média = 93ms

C:\Users\i7>
    
```

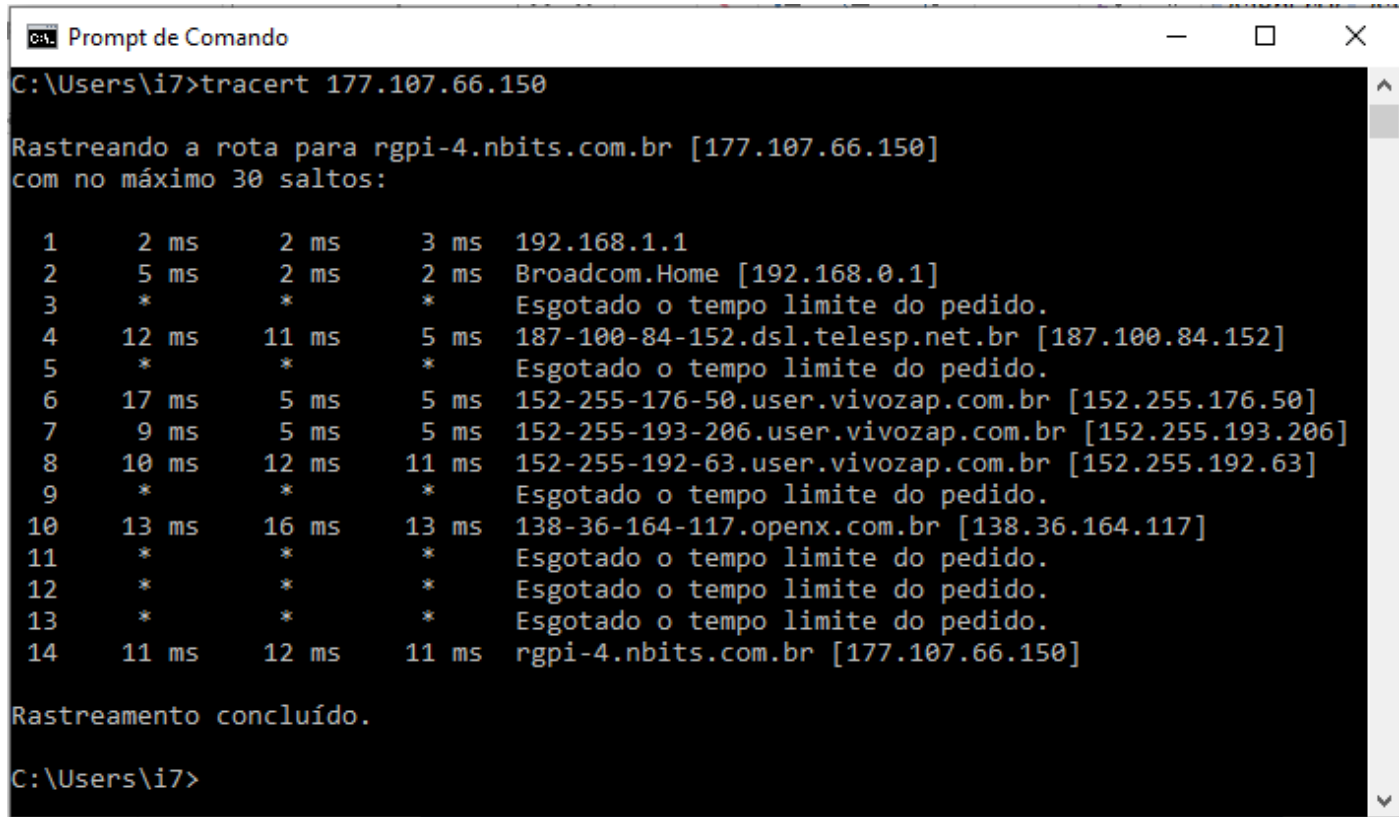
(Lembre-se de dar o print da tela toda, conforme exemplo acima, pegando desde o comando até o final de seu resultado, nem que seja preciso repartir o print em duas ou mais partes).

5. O próximo comando a ser digitado é o tracert, da seguinte forma:

tracert 177.107.66.XXX

(onde "177.107.66.XXX" deve ser substituído pelo endereço do nosso sistema que você anotou).

Exemplo:



```

C:\Users\i7>tracert 177.107.66.150

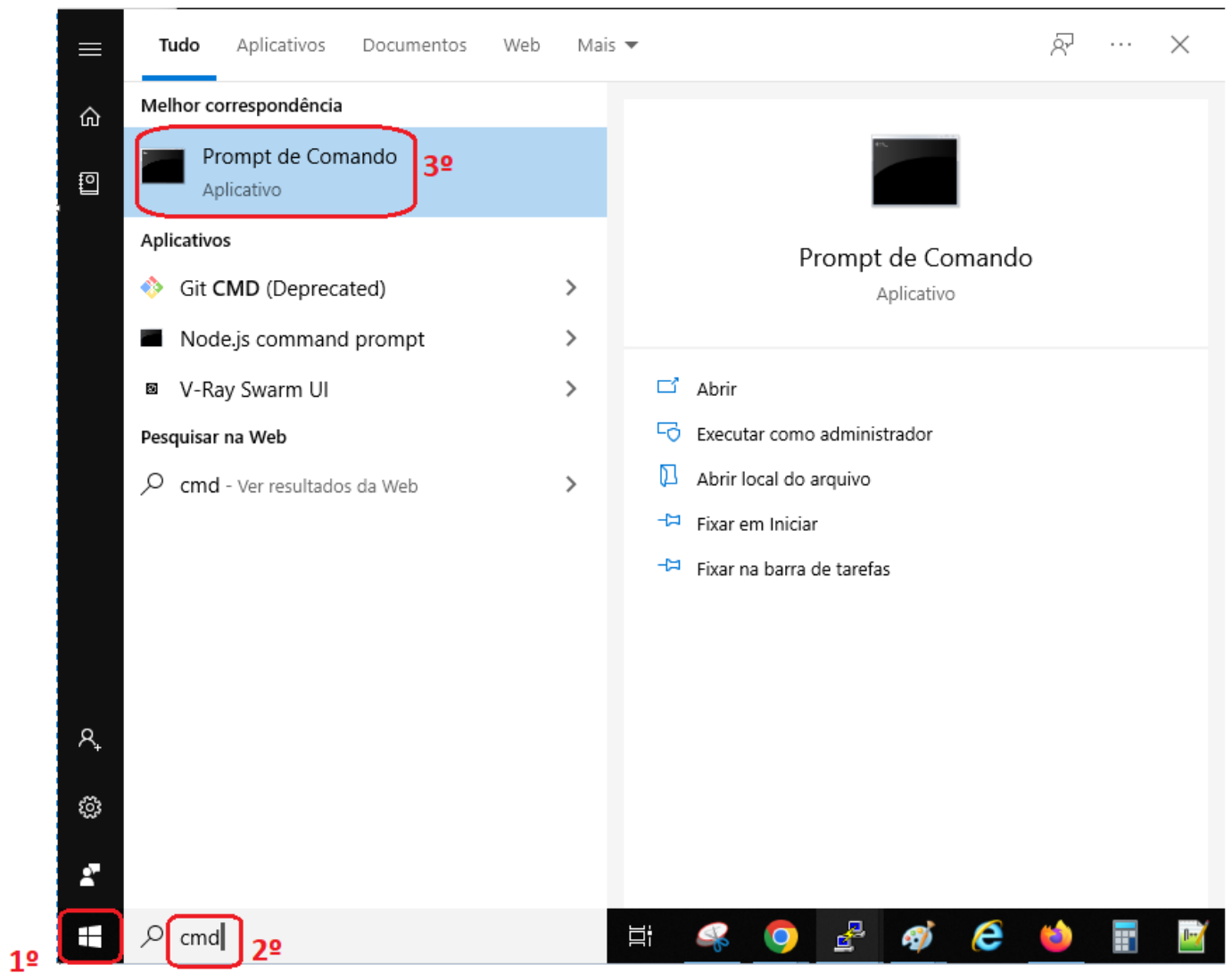
Rastreando a rota para rgpi-4.nbbits.com.br [177.107.66.150]
com no máximo 30 saltos:

 1      2 ms      2 ms      3 ms  192.168.1.1
 2      5 ms      2 ms      2 ms  Broadcom.Home [192.168.0.1]
 3      *          *          *    Esgotado o tempo limite do pedido.
 4     12 ms     11 ms      5 ms  187-100-84-152.dsl.telesp.net.br [187.100.84.152]
 5      *          *          *    Esgotado o tempo limite do pedido.
 6     17 ms      5 ms      5 ms  152-255-176-50.user.vivozap.com.br [152.255.176.50]
 7      9 ms      5 ms      5 ms  152-255-193-206.user.vivozap.com.br [152.255.193.206]
 8     10 ms     12 ms     11 ms  152-255-192-63.user.vivozap.com.br [152.255.192.63]
 9      *          *          *    Esgotado o tempo limite do pedido.
10     13 ms     16 ms     13 ms  138-36-164-117.openx.com.br [138.36.164.117]
11      *          *          *    Esgotado o tempo limite do pedido.
12      *          *          *    Esgotado o tempo limite do pedido.
13      *          *          *    Esgotado o tempo limite do pedido.
14     11 ms     12 ms     11 ms  rgpi-4.nbbits.com.br [177.107.66.150]

Rastreamento concluído.

C:\Users\i7>
  
```

Outra maneira de abrir o terminal (prompt de comandos) do Windows:



Porque estes problemas acontecem?

Com chuvas e outros fatores do tipo, alguns roteadores de provedores de internet se tornam indisponíveis, seja por falta de energia, por queda de árvores na fiação/fibra da internet, etc.

Com isso o caminho(rota) que o seu link de internet percorre para acessar o nosso servidor pode não ser o melhor disponível, ou pode até ficar indisponível.

O melhor momento para você capturar as informações dos comandos PING e TRACERT é

quando o seu acesso estiver falhando mais. Assim podemos saber o ponto exato onde ele está parando.

No ping o seu computador envia um pacote de dados ao nosso servidor e espera a resposta. Então, a cada “tempo limite esgotado” seria um clique que você daria no sistema e a tela não retornaria nenhum resultado.

```
Esgotado o tempo limite do pedido.
```

No tracert vemos o caminho (saltos) que o seu link percorre de roteador em roteador, até chegar em nosso servidor. Diversos saltos com “limite de tempo esgotado” seguidos podem indicar uma rota ineficaz:

```
11      *      *      *      Esgotado o tempo limite do pedido.  
12      *      *      *      Esgotado o tempo limite do pedido.  
13      *      *      *      Esgotado o tempo limite do pedido.
```