



# Manual do cliente

# SEJA BEM-VINDO À



Agora você faz parte do provedor mais rápido da Região Metropolitana.

Conheça nosso site e canais de atendimento:

**0800 494 8500**

☎ (51) 98171 8565

f simtelecombr

📷 sim.telecombr

[www.simtelecom.com.br](http://www.simtelecom.com.br)

**Nosso suporte é de 24 horas.**

Acesse também a área do cliente e escolha a melhor forma para pagar a sua mensalidade:

- Boleto bancário;
- Cartão de crédito (consulte a bandeira e bancos aceitos) ou
- débito em conta.





# Quem somos

**A SIM Telecom é uma empresa de Internet Fibra Óptica e Telefonia 100% digital.** Pensamos em todas as possibilidades para levar até você soluções completas em conectividade. Somos comprometidos com a qualidade de nossos serviços. Com a gente, você terá o melhor.

**Somos líder de mercado na grande Porto Alegre e no Vale dos Sinos.**

**Nosso suporte é 24h,** garantindo o melhor atendimento sempre que você precisar.

Afinal, assim como você,

**a SIM é apaixonada por grandes conexões,  
Diga SIM à liberdade,  
conecte-se do seu jeito.**





**Baixe o aplicativo da Sim Telecom e facilite a sua rotina.**



Nele você tem acesso a informações como:

- **Contato (Comercial/Financeiro/Técnico);**
- **Pagamentos (Histórico/Faturas em Aberto/ 2ª Via do Boletto);**
- **Contrato;**
- **Consumo de Internet;**
- **Diagnóstico (Conexão/Cadastro/Status da Rede/Ordens de Serviço/Financeiro/Endereço IP);**
- **Auto desbloqueio;**
- **Visualizar protocolos e cartilha de segurança da web conforme normativas da Anatel, dentre outras funcionalidades.**

**Login:** CPF/CNPJ do Titular da Assinatura

**Senha:** CPF/CNPJ do Titular da Assinatura



Tenha a melhor experiência em conexão, disponibilizamos equipamentos de alta tecnologia para melhor atendê-lo.

# CONHEÇA NOSSOS BENEFÍCIOS

## FIBRA ÓPTICA

**O MODEM ÓPTICO, mais conhecido como ONU, é um dispositivo responsável por fazer a ligação da fibra óptica até a sua residência e converter o sinal de luz para o seu ROTEADOR, que o recebe pela ANTENA e distribui o sinal para o ambiente.**

**TUDO ISSO EM UM SÓ APARELHO.**



## WI-FI



O **Wireless Fidelity**, mais conhecido como Wi-Fi, é uma tecnologia de distribuição de internet que não faz o uso de cabos. Alguns padrões de rede sem fio valorizam mais o alcance, e outros a velocidade. Nós fornecemos os dois. Esses dispositivos oferecem duas frequências, a **2.4 GHz** e a **5 GHz**, por isso, o dispositivo sempre irá detectar duas redes.

Normalmente com “seu nome” e “seu nome-5G”.

## Vamos entender a diferença?

Rede	Frequência	Característica
Seu nome	2,4 GHz	Possui maior alcance e menor velocidade. O Sinal chega mais longe, porém é sensível a interferências externas. Recomendada para uso em local mais afastado do roteador.
Seu nome 5G	5 GHz	Possui menor alcance e maior velocidade. É capaz de transmitir mais dados por segundo, sendo livre de interferências. Recomendada para uso em local próximo ao roteador.

**Verifique as especificações do seu aparelho para ver em qual frequência ele se encaixa.**

# PROBLEMA COM A CONEXÃO

## CONEXÃO INSTÁVEL.

Hoje em dia, manter-se conectado se tornou indispensável, e às vezes, problemas podem acontecer. Para evitar isso, separamos algumas dicas importantes para auxiliar você na resolução deles.

## LENTIDÃO.

Páginas que não carregam, download de horas que deveriam levar poucos minutos, aplicativos que não funcionam. Para quem quer estar sempre conectado, lidar com a lentidão é um grande problema.

Aí vão algumas dicas antes de anunciar o suporte:

- Algumas vezes, o problema pode ser no aplicativo que você está usando, verifique-o.
- Após verificar e o problema permanecer, teste outro aplicativo no mesmo dispositivo. Se ainda não funcionar, confira se ele não está com muitos sites abertos, armazenamento comprometido ou pouca bateria;
- Desligue e ligue o Wi-Fi do seu dispositivo;
- Desligue o roteador e ONU da tomada, aguarde 3 minutos, após ligue novamente.

A graphic consisting of a circle of 12 yellow dots of varying sizes, with the word "LOADING" in a light, sans-serif font centered within the circle.

LOADING

# PROBLEMA COM A CONEXÃO

**Importante:** não remova cabos dos equipamentos ou pressione nenhum botão sem conhecimento, eles podem ficar danificados. Se o problema persistir, contate nosso Suporte Técnico.

## ESTÁ SEM ACESSO?

Se perceber a ausência da internet, verifique se alguma luz vermelha ou laranja está ligada em um dos seus equipamentos (ONU e Roteador).

### ***Caso sim:***

- Verifique se os cabos estão conectados corretamente.
- Se estiverem corretos, desligue os equipamentos da tomada, aguarde 3 minutos, após religue-os.



# TESTE DE VELOCIDADE

Apesar de garantirmos a velocidade do plano contratado, existem vários fatores que podem interferir no seu teste de velocidade, são eles:

- **Placa de rede fast (100 Mb):** caso seu plano seja maior que 100 Mb, haverá limitação devido ao modelo da placa de rede;
- **Infecção de vírus:** se o seu computador estiver com vírus, recursos estão sendo consumidos, o que pode afetar no desempenho do mesmo;
- **Alto processamento:** se o seu dispositivo estiver com processamento elevado, superior a 90%, o desempenho pode ficar comprometido. Isso fará com que a sua navegação fique mais lenta. Você pode verificar essa informação no gerenciador de tarefas do seu roteador;
- Muitos dispositivos conectados na rede ao mesmo tempo.

Certifique-se de que ele esteja livre de qualquer uma destas restrições e utilize o site [www.minhaconexao.com.br](http://www.minhaconexao.com.br) para realizar o seu teste de velocidade.





Oferecemos planos fibra óptica de ATÉ

# 1 GIGA

+ Telefonia 100% digital.

**Cidades que a Sim Telecom abrange:**



**Contate-nos:**

**0800 494 8500**

 **(51) 98171 8565**

 **simtelecombr**

 **sim.telecombr**