

Guia de Orientação: Como Abrir Chamados para a Equipe de Firewall

1. Objetivo

Este guia foi criado para auxiliar todos os colaboradores, mesmo aqueles sem conhecimento técnico profundo em redes, a solicitar acessos ou bloqueios através do nosso Firewall de maneira rápida e eficiente.

2. O que é um Firewall?

Imagine o firewall como um segurança na porta de um prédio corporativo. Para permitir que alguém entre (ou saia), o segurança precisa saber exatamente quem está tentando entrar, para onde essa pessoa vai dentro do prédio e por qual porta ela deve passar. Se faltar alguma dessas informações, a entrada será negada por precaução. Na rede da empresa, o processo é o mesmo.

3. Informações Obrigatórias para Abrir um Chamado

Para que a equipe de Firewall possa atender sua solicitação no menor tempo possível e sem precisar devolver o chamado pedindo mais informações, você sempre deve fornecer os itens abaixo. A ausência destas informações poderá resultar na devolução do chamado.

- Endereço de Origem (Quem está tentando acessar?): De onde o acesso está saindo? Pode ser o endereço IP do seu computador, de um servidor ou de uma rede inteira. (Exemplo: Meu computador no IP 192.168.1.50).
- Endereço de Destino (Onde você quer chegar?): Para onde o acesso precisa ir? Onde está o sistema, site ou serviço que você quer acessar? (Exemplo: Servidor da Aplicação no IP 10.0.0.100 ou o site www.exemplo.com).
- Portas Necessárias (Por qual porta vai passar?): Qual o "canal" técnico de comunicação que será utilizado para esse acesso? Sem essa informação, o firewall não sabe qual

serviço autorizar. Veja nosso glossário abaixo para referência.

- Motivo da Solicitação / Justificativa do Negócio (Por que o acesso é necessário?): É obrigatório descrever o motivo. Por que esse acesso é necessário para o seu trabalho? (Exemplo: Necessidade de acessar o sistema do RH para liberação da folha de pagamento).
- Print / Captura de Tela do Erro: Você deve anexar ao chamado uma imagem (print) mostrando exatamente o erro que está aparecendo na sua tela ao tentar o acesso. Isso ajuda a equipe a confirmar se é um bloqueio de rede ou erro na própria aplicação.

3.1. Como testar a liberação usando o comando TNC no PowerShell (Validação Prévia)

Antes de abrir o chamado, você deve testar se o firewall realmente está bloqueando a comunicação. No Windows, usamos a ferramenta Test-NetConnection (TNC) via PowerShell. Siga o passo a passo:

1. Abra o Menu Iniciar do Windows, digite powershell e clique no aplicativo "Windows PowerShell" (uma tela azul irá se abrir).
2. Digite o comando seguindo esta estrutura: `tnc [IP_DE_DESTINO] -port [PORTA]` e aperte Enter.
3. Exemplo prático: Se você quer testar a porta 3306 para o IP 10.0.0.50, digite: `tnc 10.0.0.50 -port 3306`
4. Aguarde alguns segundos enquanto o Windows realiza o teste de comunicação.
5. Observe o resultado na última linha, chamada `TcpTestSucceeded`:
 - Se aparecer True: O firewall não está bloqueando essa porta. A rede está livre. Se você não consegue acessar o sistema, o problema provavelmente é senha incorreta, o serviço lá no destino está travado/desligado, ou falta de permissão no próprio sistema.
 - Se aparecer False: A comunicação não está chegando lá. O firewall pode estar bloqueando, ou o servidor destino pode estar completamente fora do ar. Tire um print dessa tela preta com o erro "False" e anexe no seu chamado de firewall!

4. Glossário de Portas de Comunicação Mais Comuns

Abaixo estão as portas mais comuns que você pode precisar mencionar em seu chamado:

Número da Porta	Nome / Protocolo	Para que serve (Exemplo prático de uso)
-----------------	------------------	---

80	HTTP	Acessar páginas de internet comuns ou sistemas web internos (sem criptografia).
443	HTTPS	Acessar sites seguros na internet ou sistemas (páginas com o cadeado de segurança).
445	SMB / CIFS	Acesso a Servidores de Arquivos: pastas e arquivos compartilhados na rede do Windows.
3389	RDP	Acesso Remoto do Windows (usado para ver e controlar a tela de outro computador à distância).
22	SSH	Acesso remoto seguro a servidores (geralmente tela preta/terminal usado em Linux).
1433	SQL Server	Conexão direta com Banco de Dados Microsoft SQL (muito usado por sistemas de gestão/ERP).
1521	Oracle DB	Conexão com Banco de Dados Oracle.
3306	MySQL / MariaDB	Conexão com Banco de Dados MySQL ou MariaDB (muito usado em aplicações web e sites).
21	FTP	Transferência de arquivos tradicionais pela rede.

5. Exemplos Práticos de Chamados

? Exemplo Ruim (O que NÃO fazer)

"Oi, o sistema de notas não está funcionando na minha máquina, acho que é o firewall bloqueando. Por favor, liberem para mim o mais rápido possível."

Por que está ruim? Falta o IP de origem, IP de destino, porta necessária, motivo detalhado, e nenhum print do erro ou validação do TNC foi enviada. O chamado será devolvido.

? Exemplo Bom (O modelo ideal)

"Olá equipe, preciso de liberação no firewall para que eu consiga acessar o novo banco de dados. Seguem os dados:

Origem:

- Servidor Web (IP 192.168.1.150)

Destino:

- Servidor de Banco de Dados (IP 10.0.0.50)

Portas:

- 3306 (MySQL), ICMP (ping)

- Motivo da Solicitação: O servidor web precisa conectar ao novo banco de dados para que o portal de clientes possa listar as faturas recentes."

- Anexo: Segue o print da tela do sistema com o erro e o print do PowerShell (TNC) retornando 'TcpTestSucceeded: False'."

6. Dicas Úteis

- Como descubro meu IP (Origem)? Se estiver usando Windows, digite cmd no Menu Iniciar para abrir o Prompt de Comando. Digite o comando ipconfig e pressione Enter. Procure pela linha "Endereço IPv4". Se precisar de ajuda, acione o Suporte Local / Help Desk.
- Como descubro o IP e Porta do sistema (Destino)? Se for um sistema novo ou desconhecido, consulte o fornecedor do software ou a equipe de desenvolvimento/infraestrutura que gerencia esse sistema. Eles são obrigados a fornecer os requisitos de rede (IPs e portas) para o funcionamento.

Documentação para Usuários Finais - Equipe de Segurança e Redes

Revision #4

Created 30 April 2026 19:10:34 by Marcos Luciano Carrilho

Updated 30 April 2026 19:19:20 by Marcos Luciano Carrilho