

# TECHNICAL ISSUES

Problemas  
técnicos

1. **Hey, are you getting Wi-Fi here? I'm having some trouble with my connection.**

*Hey, você está conseguindo pegar a Wi-Fi aqui? Estou tendo problemas com minha conexão.*

2. **Mine seems to be working fine. Have you tried going offline, then back online?**

*A minha parece estar funcionando. Você tentou ficar off-line, e on-line de volta?*

**3. I did. It didn't work. It's been like this since I arrived today. Every couple of minutes I lose connectivity and then it just goes totally offline.**

*Tentei. Não funcionou. Está assim desde que eu cheguei hoje. Toda hora eu perco conectividade, e aí ela simplesmente fica totalmente offline.*

**I did. It didn't work. It's been like this since I arrived today.**

*Tentei. Não funcionou. Está assim desde que eu cheguei hoje.*

**Every couple of minutes I lose connectivity and then it just goes totally offline.**

*Toda hora eu perco conectividade, e aí ela simplesmente fica totalmente off-line.*

**4. Sounds just like what Janet was going through.  
And her issue started today as well. Did you get in  
touch with the helpdesk?**

*Parece bem o que estava acontecendo com a Janet. E o problema dela começou hoje, também. Você entrou em contato com o helpdesk?*

**Sounds just like what Janet was going through.**

*Parece bem o que estava acontecendo com a Janet.*

**And her issue started today as well.**

*E o problema dela começou hoje, também.*

**Did you get in touch with the helpdesk?**

*Você entrou em contato com o helpdesk?*

**5. Not yet. To be honest, I'm still not sure how I'm supposed to contact them. Do we have to fill out any forms?**

*Ainda não. Para ser sincero, eu ainda não tenho certeza de como devo entrar em contato com eles. Nós temos que preencher algum formulário?*

**Not yet. To be honest, I'm still not sure how I'm supposed to contact them.**

*Ainda não. Para ser sincero, eu ainda não tenho certeza de como devo entrar em contato com eles.*

**Do we have to fill out any forms?**

*Nós temos que preencher algum formulário?*

6. **No, it's easier than that. You just need to open a support ticket and they'll get your message right away. Just make sure to tag it as urgent, because this issue wastes company time.**

*Não, é mais fácil do que isso. Você só precisa abrir um ticket de suporte e eles vão receber sua mensagem logo em seguida. Só tenha certeza de que você colocou a tag de urgente, porque esse problema desperdiça tempo da empresa.*

**No, it's easier than that.**

*Não, é mais fácil do que isso.*

**You just need to open a support ticket and they'll get your message right away.**

*Você só precisa abrir um ticket de suporte e eles vão receber sua mensagem logo em seguida.*

**Just make sure to tag it as urgent, because this issue wastes company time.**

*Só tenha certeza de que você colocou a tag de urgente, porque esse problema desperdiça tempo da empresa.*

**7. Alright. Can you show me how to do that?**

*Certo. Você pode me mostrar como fazer isso?*

**8. Sure, just a second.**

*Claro, só um segundo.*

**[pause]**

9. **Good morning, my name is Brian, I'm from IT. I'm here about your connection issue.**

*Bom dia, meu nome é Brian, eu sou da TI. Estou aqui a respeito do seu problema de conexão.*

10. **Oh, great! Here, let me show you what's happening. I start getting these warning popups about connectivity issues, then the connection simply dies.**

*Ah, ótimo! Aqui, deixa eu te mostrar o que está acontecendo. Eu começo a receber esses popups de aviso sobre problemas de conectividade, e então a conexão simplesmente morre.*

**Oh, great! Here, let me show you what's happening.**

*Ah, ótimo! Aqui, deixa eu te mostrar o que está acontecendo.*

**I start getting these warning popups about connectivity issues, then the connection simply dies.**

*Eu começo a receber esses pop-ups de aviso sobre problemas de conectividade, e então a conexão simplesmente morre.*



**11. I see. We've been seeing a lot of these issues today. We think it might be a bug introduced in the last update rollout.**

*Entendi. Temos visto vários problemas como esse hoje. Nós achamos que pode ser um bug, introduzido no rollout da última atualização.*

**I see. We've been seeing a lot of these issues today.**

*Entendi. Temos visto vários problemas como esse hoje.*

**We think it might be a bug introduced in the last update rollout.**

*Nós achamos que pode ser um bug, introduzido no rollout da última atualização.*

**12. Right. Is there a quick fix for that?**

*Certo. Tem algum conserto rápido para isso?*

**13. Yes, it's relatively quick. I'll have to roll back to the previous version, update the router device driver package, then update the system again. It should take about fifteen minutes. May I do that now?**

*Sim, é relativamente rápido. Vou ter que reverter para a versão anterior, atualizar o pacote de drivers de dispositivo do roteador, e então atualizar o sistema de novo. Deve levar uns quinze minutos. Posso fazer isso agora?*

**Yes, it's relatively quick.**

*Sim, é relativamente rápido.*

**I'll have to roll back to the previous version,**

*Vou ter que reverter para a versão anterior,*

**update the router device driver package,**

*atualizar o pacote de drivers de dispositivo do roteador,*

**then update the system again.**

*e então atualizar o sistema de novo.*

**It should take about fifteen minutes. May I do that now?**

*Deve levar uns quinze minutos. Posso fazer isso agora?*

14. **Sure, I need some time to file away a few documents, anyway. Just let me know when it's done!**

*Claro, eu preciso de um tempo para arquivar alguns documentos, de qualquer forma. Só me avise quando estiver terminado!*

**[pause]**

15. **Hey, I'm sorry for the delay. It turns out that your problem went a little deeper than the usual driver conflict.**

*Ei, desculpe pela demora. No fim das contas, o seu problema foi um pouco mais complicado do que o conflito normal de drivers.*

**Hey, I'm sorry for the delay.**

*Ei, desculpe pela demora.*

**It turns out that your problem went a little deeper than the usual driver conflict.**

*No fim das contas, o seu problema foi um pouco mais complicado do que o conflito normal de drivers.*

**16. Is that so? What happened?**

*É mesmo? O que aconteceu?*

**17. It's actually a hardware issue, so we're going to have to replace your laptop. I backed up all your files into this flash drive, so you won't lose any of your work.**

*É, na verdade, um problema de hardware, então vamos ter que trocar seu laptop. Eu fiz backup de todos os seus arquivos neste pendrive, para você não perder nada do seu trabalho.*

**It's actually a hardware issue, so we're going to have to replace your laptop.**

*É, na verdade, um problema de hardware, então vamos ter que trocar seu laptop.*

**I backed up all your files into this flash drive, so you won't lose any of your work.**

*Eu fiz backup de todos os seus arquivos neste pendrive, para você não perder nada do seu trabalho.*

**18. Thanks! How long do you think this'll take?**

*Obrigado! Quanto tempo você acha que isso vai levar?*

**19. It's a pretty quick process. It should only take another twenty minutes, and you'll be good to go.**

*É um processo bem rápido. Deve levar só mais uns vinte minutos, e aí vai ficar tudo certo.*

20. **Okay, then. Thanks for the assistance!**

*Okay, então. Obrigado pela assistência!*

21. **No worries, that's what we're here for!**

*Imagina, é para isso que estamos aqui!*



# PRACTICE TIME !!!

## Inglês - Português

1. **Hey, are you getting Wi-Fi here? I'm having some trouble with my connection.**

*Hey, você está conseguindo pegar a Wi-Fi aqui? Estou tendo problemas com minha conexão.*

2. **Mine seems to be working fine. Have you tried going offline, then back online?**

*A minha parece estar funcionando. Você tentou ficar off-line, e on-line de volta?*

3. **I did. It didn't work. It's been like this since I arrived today. Every couple of minutes I lose connectivity and then it just goes totally offline.**

*Tentei. Não funcionou. Está assim desde que eu cheguei hoje. Toda hora eu perco conectividade, e aí ela simplesmente fica totalmente off-line.*

4. **Sounds just like what Janet was going through. And her issue started today as well. Did you get in touch with the helpdesk?**

*Parece bem o que estava acontecendo com a Janet. E o problema dela começou hoje, também. Você entrou em contato com o helpdesk?*

5. **Not yet. To be honest, I'm still not sure how I'm supposed to contact them. Do we have to fill out any forms?**

*Ainda não. Para ser sincero, eu ainda não tenho certeza de como devo entrar em contato com eles. Nós temos que preencher algum formulário?*

6. **No, it's easier than that. You just need to open a support ticket and they'll get your message right away. Just make sure to tag it as urgent, because this issue wastes company time.**

*Não, é mais fácil do que isso. Você só precisa abrir um ticket de suporte e eles vão receber sua mensagem logo em seguida. Só tenha certeza de que você colocou a tag de urgente, porque esse problema desperdiça tempo da empresa.*

7. **Alright. Can you show me how to do that?**

*Certo. Você pode me mostrar como fazer isso?*

8. **Sure, just a second.**

*Claro, só um segundo.*

9. **Good morning, my name is Brian, I'm from IT. I'm here about your connection issue.**

*Bom dia, meu nome é Brian, eu sou da TI. Estou aqui a respeito do seu problema de conexão.*

10. **Oh, great! Here, let me show you what's happening. I start getting these warning popups about connectivity issues, then the connection simply dies.**

*Ah, ótimo! Aqui, deixa eu te mostrar o que está acontecendo. Eu começo a receber esses pop-ups de aviso sobre problemas de conectividade, e então*

*a conexão simplesmente morre.*

**11. I see. We've been seeing a lot of these issues today. We think it might be a bug introduced in the last update rollout.**

*Entendi. Temos visto vários problemas como esse hoje. Nós achamos que pode ser um bug, introduzido no rollout da última atualização.*

**12. Right. Is there a quick fix for that?**

*Certo. Tem algum conserto rápido para isso?*

**13. Yes, it's relatively quick. I'll have to roll back to the previous version, update the router device driver package, then update the system again. It should take about fifteen minutes. May I do that now?**

*Sim, é relativamente rápido. Vou ter que reverter para a versão anterior, atualizar o pacote de drivers de dispositivo do roteador, e então atualizar o sistema de novo. Deve levar uns quinze minutos. Posso fazer isso agora?*

**14. Sure, I need some time to file away a few documents, anyway. Just let me know when it's done!**

*Claro, eu preciso de um tempo para arquivar alguns documentos, de qualquer forma. Só me avise quando estiver terminado!*

**15. Hey, I'm sorry for the delay. It turns out that your problem went a little deeper than the usual driver conflict.**

*Ei, desculpe pela demora. No fim das contas, o seu problema foi um pouco mais complicado do que o conflito normal de drivers.*

**16. Is that so? What happened?**

*É mesmo? O que aconteceu?*

**17. It's actually a hardware issue, so we're going to have to replace your laptop. I backed up all your files into this flash drive, so you won't lose any of your work.**

*É, na verdade, um problema de hardware, então vamos ter que trocar seu laptop. Eu fiz backup de todos os seus arquivos neste pendrive, para você não perder nada do seu trabalho.*

**18. Thanks! How long do you think this'll take?**

*Obrigado! Quanto tempo você acha que isso vai levar?*

**19. It's a pretty quick process. It should only take another twenty minutes, and you'll be good to go.**

*É um processo bem rápido. Deve levar só mais uns vinte minutos, e aí vai ficar tudo certo.*

**20. Okay, then. Thanks for the assistance!**

*Okay, então. Obrigado pela assistência!*

**21. No worries, that's what we're here for!**

*Imagina, é para isso que estamos aqui!*

## Somente Inglês

1. Hey, are you getting Wi-Fi here? I'm having some trouble with my connection.
2. Mine seems to be working fine. Have you tried going offline, then back online?
3. I did. It didn't work. It's been like this since I arrived today. Every couple of minutes I lose connectivity and then it just goes totally offline.
4. Sounds just like what Janet was going through. And her issue started today as well. Did you get in touch with the helpdesk?
5. Not yet. To be honest, I'm still not sure how I'm supposed to contact them. Do we have to fill out any forms?
6. No, it's easier than that. You just need to open a support ticket and they'll get your message right away. Just make sure to tag it as urgent, because this issue wastes company time.
7. Alright. Can you show me how to do that?
8. Sure, just a second.

9. Good morning, my name is Brian, I'm from IT. I'm here about your connection issue.
10. Oh, great! Here, let me show you what's happening. I start getting these warning popups about connectivity issues, then the connection simply dies.
11. I see. We've been seeing a lot of these issues today. We think it might be a bug introduced in the last update rollout.
12. Right. Is there a quick fix for that?
13. Yes, it's relatively quick. I'll have to roll back to the previous version, update the router device driver package, then update the system again. It should take about fifteen minutes. May I do that now?
14. Sure, I need some time to file away a few documents, anyway. Just let me know when it's done!
15. Hey, I'm sorry for the delay. It turns out that your problem went a little deeper than the usual driver conflict.

16. Is that so? What happened?

17. It's actually a hardware issue, so we're going to have to replace your laptop. I backed up all your files into this flash drive, so you won't lose any of your work.

18. Thanks! How long do you think this'll take?

19. It's a pretty quick process. It should only take another twenty minutes, and you'll be good to go.

20. Okay, then. Thanks for the assistance!

21. No worries, that's what we're here for!

! Não esqueça de fazer a prática no  
**MEMORIZATION**  
● **HACK**