

## Vivo Torpedo Recado

- **Quem pode assinar este serviço?**

Este serviço é exclusivo para clientes Vivo Móvel. Para assinar, você precisa ter uma linha pré, pós ou controle.

- **Existe algum limite para o tamanho da mensagem?**

Caso um recado muito longo seja depositado em sua Caixa Postal, você receberá um SMS com 388 caracteres da mensagem convertida e um informe de que o recado inteiro poderá ser ouvido, ligando para \*555. A mensagem chega com o seguinte formato: Recado de [Número que deixou o recado]: 'Conteúdo da mensagem'. Para ouvir a mensagem completa, ligue \*555.

- **Para quais idiomas este serviço está disponível?**

Este serviço funciona para os recados deixados em português. Caso o recado esteja em outro idioma, você receberá um SMS avisando que há um novo recado na sua Caixa Postal e que você poderá escutá-lo discando \*555.

- **Qual a segurança deste serviço?**

O serviço está baseado em uma plataforma de conversão de voz para texto, robusta e segura, dotada de medidas de segurança que garantem a privacidade da comunicação e o anonimato dos clientes.

Este sistema pertence à Nuance, empresa parceira da Vivo, líder mundial em reconhecimento e processamento de voz e que possui todos os recursos necessários para garantir que a mensagem e a transcrição correta sejam entregues com segurança ao destinatário.

- **Como funciona o serviço de conversão de voz para texto?**

O processo de transcrição é bastante simples e acontece automaticamente: a tecnologia faz a conversão recado de voz depositado na Caixa Postal do cliente e instantaneamente envia o texto convertido via SMS.

- **Poderei escutar os recados que recebi por SMS?**

Sim. Uma das vantagens do Vivo Torpedo Recado é que, além de receber os recados por SMS, o cliente poderá também escutá-los normalmente na sua Caixa Postal, fazendo uma chamada para o \*555.

Lembrando que os recados de voz ficam armazenados na Caixa Postal durante 7 dias.

- **O que ocorre quando um recado é deixado e o sistema não pôde convertê-lo?**

O destinatário receberá um SMS avisando que há um novo recado na sua Caixa Postal e que poderá escutá-lo. A mensagem chega com o seguinte formato:

Torpedo Recado: Você recebeu um recado que não pode ser convertido em SMS. Para ouvir, ligue \*555.

- **Em que situações o recado pode não ser convertido?**

Quando houver muito ruído, se a mensagem for vazia (a pessoa que ligou não deixou recado ou, por exemplo, é uma música) ou se ela estiver em outro idioma que não o português.

O sistema precisa entender e converter pelo menos 85% do recado para considerá-lo convertido com sucesso. Caso o percentual de palavras convertidas seja menor que 85%, o recado não é convertido.

- **Este serviço funciona fora do Brasil?**

Sim, desde que o roaming internacional de dados esteja liberado, o que deve ser solicitado previamente pelo cliente pelo \*8486.

Para conhecer as regras de uso do seu Vivo fora do Brasil, acesse [www.vivo.com.br/roaminginternacional](http://www.vivo.com.br/roaminginternacional) ou ligue para a Central de Atendimento Vivo no \*8486.

- **E se o conteúdo da mensagem enviada for diferente do recado deixado?**

Difícilmente isso irá ocorrer, mas, de qualquer forma, os usuários deste serviço sempre terão à sua disposição a mensagem de voz original deixada na sua Caixa Postal. Em caso de dúvida sobre o conteúdo de um SMS, consulte sua Caixa Postal.

Se for comprovado que a mensagem realmente está diferente, o cliente deve ligar para a Central de Atendimento Vivo no \*8486.