

FAQ – McAfee

Precisa alterar seu e-mail? Não sabe como renovar sua assinatura ou comprar licenças adicionais? Confira as respostas para nossas perguntas mais frequentes sobre contas e cobranças.

1. O que é o McAfee?

É um aplicativo que te protege de vírus e invasões virtuais em todos os seus dispositivos, e garante privacidade para seus arquivos, contatos, senhas e até redes sociais. Com ele você pode fazer compras online e realizar movimentações financeiras com total segurança. Com o Antirroubo ainda é possível localizar, bloquear e apagar informações de seu tablet ou smartphone à distância, em caso de perda ou roubo.

2. O McAfee funciona se algum antivírus estiver instalado no meu dispositivo?

Para ter um melhor funcionamento do aplicativo, você deve desinstalar e excluir qualquer antivírus antes de instalar o aplicativo. Nossa proteção é completa e você estará totalmente protegido.

3. Esqueci meu usuário do McAfee. Como posso recuperá-lo?

Se você esqueceu seu usuário o McAfee fique tranquilo: ele sempre será o número do seu telefone celular.

4. Por que não estou conseguindo e desinstalar o McAfee?

Como muitos vírus e ameaças virtuais têm como função desativar ou desinstalar ferramentas de proteção, o McAfee não permite a desinstalação automática. Se deseja desinstalar siga essas instruções:

- Primeiro você precisa estar como Administrador do dispositivo que deseja desinstalar. Essa definição de perfil acontece na instalação do sistema operacional ou no momento da criação de novos usuários.
- Depois é só acessar o menu de Ferramentas do seu aplicativo e selecionar a opção desinstalar

5. Quais são as principais funcionalidades do aplicativo?

- Proteger os seus dispositivos de roubo de informações;
- Proteger as suas conversas e mensagens particulares
- Navegar com segurança em qualquer site ou aplicativo;
- Efetuar compras e transações bancárias com tranquilidade;
- Localizar e bloquear seu smartphone ou tablet em caso de perda ou roubo;
- Controlar o conteúdo acessado;
- Proteger suas redes sociais de invasão e fraude;
- Evitar spam e propaganda indesejada.

6. Por que minha internet ficou mais devagar após instalação do McAfee?

Quando se tem aplicativos de proteção é natural que aconteça uma pequena e quase imperceptível alteração na velocidade da internet. Isso acontece porque o McAfee antecipa a sua navegação para garantir mais proteção e tranquilidade para você e sua família.

8. Como faço para desinstalar o aplicativo McAfee?

Smartphone: acesse as Configurações, selecione o Gerenciador de Aplicativos e após selecionar o McAfee toque em Desinstalar. Computador: acesse o Painel de Controle, escolha a opção Programas e Recursos, selecione o app McAfee e clique em Desinstalar.

9. Onde posso instalar o aplicativo?

O McAfee pode ser instalado em smartphones, tablets e computadores, de acordo com o número de licenças contratado em seu plano. Cada licença protege um aparelho.

10. Meu dispositivo ficou lento após a instalação do McAfee. O que eu faço?

Assim que são instalados os aplicativos de proteção fazem uma varredura nos dispositivos para encontrar e apagar ameaças e arquivos suspeitos. Mas fique tranquilo: logo após essa verificação seu aparelho voltará a funcionar normalmente.

11. Como faço para rastrear ou bloquear meu smartphone ou tablete em caso de perda ou roubo?

Para usar a função Antirroubo é necessário que você configure essa funcionalidade no aplicativo McAfee, cadastrando uma pessoa de confiança. É por meio do contato dessa pessoa que você poderá localizar, bloquear e apagar informações de seus dispositivos. Para encontrar seu smartphone ou tablet, ative o Antirroubo enviando um SMS para o número do aparelho perdido/roubado com os seguintes comandos: Função: Localizar Comando: #LOCALIZAR# Resultado: Devolve mensagem com localização do celular perdido. Função: Bloquear Comando: #BLOQUEAR# Resultado: Bloqueio do celular perdido. Função: Disparar alarme sonoro Comando: #ALARME# Resultado: Disparo de alarme no celular perdido. Função: Limpar dados do dispositivo Comando: #APAGAR# Resultado: Informações pessoais do celular perdido são excluídas. Observação: Não colocar o código entre os símbolos de < e >. Exemplo: #APAGAR#senha1234

12. Como atualizo meu endereço de e-mail em Minha conta da McAfee?

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione Minha conta e clique em Meu perfil.
3. Na parte superior da seção Informações da conta, clique em Atualizar.
4. Digite o novo endereço de e-mail e, em seguida, clique em Salvar.

13. Como altero minha senha em Minha conta da McAfee?

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione Minha conta e clique em Meu perfil.
3. Na parte superior da seção Informações da conta, clique em Atualizar.
4. Digite sua nova senha e, em seguida, clique em Salvar.

14. Minha conta da McAfee está bloqueada. Como faço para retornar?

1. Na parte inferior de qualquer página do site da McAfee, clique em Obter suporte.
2. Na seção Atendimento ao cliente, clique em Ir para o Atendimento ao cliente.
3. Clique em Bate-papo e e-mail ou Serviço de Atendimento ao Telefone, e siga as instruções na tela.

15. Sua assinatura expirou. Como faço para renová-la?

Verifique se sua conta está ativa e se possui saldo disponível para renovação, em caso de linha pré-paga ou controle. Caso não se aplique, tente os passos a seguir:

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione Minha conta e clique em Assinaturas.
3. Clique em Todas as expiradas para ver suas assinaturas expiradas. Ou clique em Exibir ativo para ver suas assinaturas que ainda não expiraram.
4. Procure a assinatura que você deseja renovar e clique em Renovar.

16. Preciso proteger dispositivos adicionais. Como faço para comprar licenças extras?

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione Minha conta e clique em Assinaturas.
3. Procure a assinatura que deseja adicionar licenças adicionais e, em seguida, clique em Comprar mais licenças.