

FAQ - Perguntas Frequentes

1. O que é o Surfie?

O aplicativo Surfie tem como principal objetivo oferecer aos pais e responsáveis uma ferramenta de controle e monitoramento da atividade online de crianças e adolescentes. Ele é voltado para promover a segurança digital no ambiente familiar, ajudando a proteger os jovens de conteúdos impróprios, cyberbullying, contatos perigosos e uso excessivo de dispositivos.

2. Quem pode contratar o Surfie?

O serviço está disponível para clientes Vivo Móvel Controle, Pós-Pago, Pré-pago e Vivo Total e Vivo Fibra (pessoa física).

3. Quais aparelhos são compatíveis com o Surfie?

O serviço estará disponível para celulares com sistema operacional iOS (a partir da versão 12) e Android (a partir da versão 6).

4. Como fazer para contratar o serviço Surfie?

Para contratar o serviço, o cliente deve acessar o App Vivo, selecionar a opção “Modo Seguro” depois “Surfie” e seguir as instruções para ativação.

As opções de pagamento são: fatura Vivo ou cartão de crédito. Ao optar pelo cartão de crédito o cliente deve preencher os dados cadastrais.

5. Qual o valor da assinatura do Surfie?

A assinatura custa R\$ 19,90 mensais. Promocionalmente, os clientes que assinarem o Surfie terão dois meses com 50% de desconto a partir da primeira data de contratação. Ou seja, custará R\$9,95/mês para os dois primeiros meses da primeira assinatura e R\$19,90/mês para os demais.

Cobrança em Fatura:

A cobrança do Surfie é feita de forma automática e é refletida diretamente na sua fatura Vivo. Ela será exibida na seção “Serviços Digitais Assinados ou Serviços Digitais inclusos”. Essa modalidade de pagamento está disponível somente para clientes Vivo Pós, Controle, Fibra e Vivo Total.

Cobrança Cartão de Crédito:

A opção de pagamento com Cartão de Crédito está disponível exclusivamente para contratações realizadas pelo App Vivo e elegível a todos os clientes Vivo Pós, Vivo Controle, Vivo Fibra, Vivo Total, Vivo Pré-Pago.

A cobrança do Surfie é feita de forma automática diretamente em sua fatura do cartão de crédito e aparecerá como “App Vivo Serviço”.

Em ambos os casos, dependendo da data de fechamento da fatura, cobranças referentes a dois meses diferentes podem ser visualizadas na mesma fatura. Na fatura é possível diferenciar o período de cada cobrança. Esse comportamento não representa cobrança duplicada, pois são períodos diferentes.

- Clientes Pré-pago podem somente contratar serviços digitais nessa modalidade.

6. Qual a periodicidade da cobrança?

A cobrança da assinatura é mensal.

7. Como fazer para cancelar o Surfie?

O cancelamento do serviço deve ser realizado através do App Vivo.

Cartão de Crédito: Sua assinatura permanecerá ativa até que você decida cancelar a renovação automática.

8. Há um canal de contato direto em caso de dúvidas sobre cobrança?

Eventuais dúvidas sobre cobrança podem ser encaminhadas para a Central de Atendimento da Vivo através do telefone 10315 ou *8486 e para clientes com deficiência auditiva, ligue para 142 de um telefone TDD.

9. Se eu cancelar o serviço perco acesso imediatamente?

Não, ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado. Após o fim do período assinado, não haverá cobrança e nem acesso ao serviço.

10. Posso bloquear os dispositivos dos meus filhos da Internet caso eles passem muito tempo online?

Sim, você pode. Basta abrir o aplicativo dos pais (**Surfie para Pais**) e tocar no botão de desconexão na parte inferior da tela de **Visão Geral da Família**. Se quiser desconectar apenas alguns dos seus filhos, selecione o botão de desconexão nos perfis relevantes.

11. Instalei o aplicativo infantil nos iPhones dos meus filhos, mas não vejo nenhuma informação sobre qual aplicativo eles usaram.

Atualmente, no iPhone (iOS), o Surfie oferece monitoramento do WhatsApp, rastreamento de localização com alertas e filtragem de sites. O recurso de rastreamento de uso de aplicativos ainda não está disponível em iOS, mas já existe no Android. Em breve, também será liberado para dispositivos Apple.

12. Durante a instalação do aplicativo Surfie para Filhos (Kids), recebi um erro de conexão VPN “Seu certificado é prematuro”, o que devo fazer?

Esse erro geralmente aparece quando a data ou hora do dispositivo está incorreta. Para corrigir:

- i. Vá em Configurações > Geral > Data e Hora
- ii. Ative a opção “Definir automaticamente”

Isso deve resolver o problema e permitir a conexão da VPN corretamente.

13. Esqueci a senha do aplicativo dos pais. O que posso fazer?

Toque na opção "**Esqueci a Senha**" na tela de login do aplicativo dos pais. Um e-mail será enviado para você redefinir sua senha.

14. Como posso bloquear ou permitir sites específicos? (Função permitida somente em Android)

1. No aplicativo **Surfie para Pais** toque em **Configurações**.

2. Toque em **Configuração do perfil da criança**.
3. Selecione o perfil da criança relevante.
4. Toque em **Configurações de Proteção**.
5. Toque em **Filtragem da Web**.
6. Toque no botão +.
7. Insira o URL do site (por exemplo, facebook.com).
8. Selecione **Bloquear** ou **Permitir** o acesso a este site.

15. Como posso alterar os detalhes do perfil do meu filho?

1. No aplicativo **Surfie para Pais**, toque em **Configurações**.
2. Toque em **Configuração do perfil da criança**.
3. Selecione o perfil da criança relevante.
4. Toque em **Editar Perfil**.

16. Instalei o Surfie para Pais no meu Android, criei o perfil da minha filha e enviei o link do app infantil. Mas só vejo três telas vazias: Social, Web e Tempo. Onde estão as telas de Localização e Aplicativos?

Você **não completou a instalação** do aplicativo infantil no telefone da sua filha. Pegue o telefone dela, clique no link de instalação que você enviou e **finalize a instalação**. Depois disso, você verá também as telas de **Localização** e **Aplicativos**. Após o uso do telefone pela criança, as atividades online começarão a aparecer.

17. O perfil da minha filha está cinza e diz "Você desligou o dispositivo dela". Como faço para ligá-lo novamente?

É muito fácil. Abra o aplicativo dos pais (**Surfie para Pais**) e toque no botão **"Conectar"** no topo do perfil da sua filha. Em poucos segundos, o dispositivo será reconectado à Internet.

18. Usei a opção de desconectar o computador do meu filho da Internet. Agora quero reconectá-lo, mas parece que não está funcionando. O que posso fazer?

A reconexão pode levar algum tempo. Para acelerar o processo, recomendamos abrir o **ícone do Surfie na bandeja do sistema** (barra de tarefas) do computador do seu filho e clicar na opção **"sincronizar agora"**. Depois disso, o computador deve se reconectar à Internet.

19. Não vejo mais a localização da minha filha e não recebo notificações quando ela sai da escola. O que posso fazer?

Em dispositivos Android:

- Verifique se o **GPS está ativado** e se o modo de **alta precisão** está selecionado. Vá em **Configurações > Localização** e atualize as opções de GPS e precisão.

- Verifique se o aplicativo **Surfie para Filhos** ainda tem as permissões de localização necessárias. Vá em **Configurações > Gerenciar Aplicativos > Surfie para Filhos > Permissões** e certifique-se de que a permissão de localização está ativada e definida como "**sempre permitir**". *(Os termos podem variar conforme o fabricante do celular.)*

Em dispositivos iOS:

Verifique se a permissão de localização para o **Surfie para Filhos (Kids)** está ativada. Vá em **Configurações**, role até **Surfie para Filhos (Kids)** e certifique-se de que a permissão de localização está ativada e definida como "**sempre permitir**".

20. Qual o contato para suporte do Surfie?

Basta acessar a página: <https://www.puresight.com/support-pt/> e preencher o formulário de suporte.