

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, Vivo Total e Vivo Fibra (pessoa física).

Novos clientes podem contratar o serviço de forma avulsa pela modalidade de pagamento cartão de crédito no App Vivo.

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.

Novos clientes podem acessar o canal digital da Vivo pelo computador ou dispositivo móvel.

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.

A cobrança é feita de forma automática e é refletida diretamente na fatura, dependendo da sua escolha entre fatura Vivo ou cartão de crédito.

Se o cliente optar pela fatura Vivo, ela será exibida na seção “Serviços Digitais Assinados ou Serviços Digitais inclusos”. A opção de pagamento com Cartão de Crédito está disponível exclusivamente para contratações realizadas pelo App Vivo.

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 Surfie para Pais (Surfie Parent) e tocar no botão de desconexão na parte inferior da tela “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 (Surfie Guard), 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 (Surfie Parent) 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 (Surfie Parent), 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 (Surfie Parent) 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 Surfie para Pais (Surfie Parent) 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 (Surfie Guard) ainda tem as permissões de localização necessárias. Vá em Configurações > Gerenciar Aplicativos > Surfie para Filhos (Surfie Guard) > 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 (Surfie Guard) está ativada. Vá em Configurações, role até Surfie para Filhos (Surfie Guard) 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.