

## FAQ – PROTEÇÃO RUA

### 1. O que é o Proteção Rua?

É um aplicativo da Vivo que permite que o cliente defina uma localização segura para o uso de outros apps em seu aparelho. Ao sair desta zona de segurança, os apps pré-definidos são bloqueados.

### 2. Quem pode contratar o Proteção Rua?

O serviço está disponível para clientes pessoas físicas que detenham Serviços do Vivo Móvel (Controle ou Pós-Pago) e Fibra.

### 3. Quais aparelhos são compatíveis com o Proteção Rua?

O serviço estará disponível para celulares com sistema operacional iOS (a partir da versão 16) e Android (a partir da versão 8).

### 4. Quantos lugares eu posso determinar como “local seguro”?

Até 20 (vinte) locais.

### 5. Qual o tamanho do raio que posso determinar como seguro?

Raio de até 1km.

### 6. O que é e como funciona a senha de ameaça?

A senha de ameaça permite que o usuário diante de algum roubo, assalto ou coação, tenha acesso rápido e fácil ao desbloqueio das funções do serviço fora do seu local de confiança, por meio da senha de ameaça. Ao inserir esta senha de ameaça para desbloqueio, o App irá notificar por SMS e fazer uma chamada de voz para alguma pessoa de confiança cadastrada previamente, avisando a localização do usuário e sinalizando a emergência.

### 7. Como fazer para contratar o serviço Proteção Rua?

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

### 8. Qual o valor da assinatura do Proteção Rua?

A assinatura custa R\$ 5,00 (cinco reais) mensais. Promocionalmente a contratação do serviço concede os 30 (trinta) primeiros dias de uso do serviço grátis, sendo cobrada a primeira mensalidade a partir do segundo mês. Promoção válida somente para a primeira contratação. A oferta promocional é por tempo indeterminado, podendo ser encerrada a critério da Vivo e informada antecipadamente aos clientes.

### 9. Qual a periodicidade da cobrança?

A cobrança da assinatura é mensal após o primeiro mês de gratuidade para novos usuários.

### 10. Como fazer para cancelar o Proteção Rua?

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

### 11. 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, apoio a pessoas com deficiência auditiva ou de fala, ligar para: 142.

### 12. 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.

### **13. Como funciona o cadastro de locais seguros?**

Para cadastrar um local seguro, você pode utilizar o mapa dentro do aplicativo ou inserir um endereço específico. Você poderá definir um raio de segurança ao redor desse local.

### **14. Como seleciono os aplicativos para serem bloqueados?**

Dentro das configurações do aplicativo, você terá uma lista de todos os aplicativos instalados no seu dispositivo. Basta selecionar aqueles que você deseja que sejam bloqueados ao sair de um local seguro.

### **15. O que acontece quando eu saio de um local seguro?**

Ao sair da área delimitada de um dos seus locais seguros, os aplicativos que você selecionou serão automaticamente bloqueados.

### **16. Como desbloqueio os aplicativos bloqueados?**

Os aplicativos bloqueados serão desbloqueados automaticamente assim que você retornar a um dos seus locais seguros. Fora dessas áreas, você precisará utilizar sua senha Modo Seguro normal para gerenciá-los.

### **17. Para que serve a senha Modo Seguro?**

A senha Modo Seguro é utilizada para acessar as configurações do aplicativo, gerenciar seus locais seguros e os aplicativos que serão bloqueados e desligar o Proteção Rua quando você estiver fora dessas áreas.

### **18. Como cadastro um contato de emergência para a senha de ameaça?**

Você poderá cadastrar um contato de emergência caso precise usar a senha de ameaça nas configurações do aplicativo. Certifique-se de que o número de telefone esteja correto e que o contato esteja ciente de que poderá receber um SMS e uma chamada de voz automática de emergência.

### **19. Como funciona o envio de SMS de emergência?**

Ao inserir a senha de ameaça no aplicativo, um SMS, e uma chamada de voz contendo a sua localização aproximada será enviado para o número de telefone do contato de emergência cadastrado. Para que o envio funcione corretamente, seu dispositivo precisa ter acesso à internet ou rede de telefonia móvel e a permissão de envio de SMS deve estar habilitada para o aplicativo.

### **20. A localização enviada no SMS é precisa?**

A localização enviada via SMS é a localização aproximada do seu dispositivo no momento do envio, além de uma chamada de voz. A precisão da localização informada pode variar dependendo de fatores como a qualidade do sinal de GPS, Wi-Fi e rede de celular.

### **21. O Proteção Rua coleta meus dados de localização?**

Sim, o Proteção Rua precisa acessar a sua localização para identificar quando você entra e sai dos locais seguros cadastrados e para enviar sua localização em caso de emergência.

### **22. O que fazer se eu esquecer minhas senhas?**

Você pode acessar o perfil e na opção gerenciar senhas, ao abrir a tela para inserção da senha, clicar em “Esqueci minha senha”, e então será solicitada a Biometria para realizar cadastro de nova senha.

**23. O que acontece se o cliente cancelar?**

Ao contratar, o cliente paga pelo período de 30 (trinta) dias. Se ele cancela antes dos 30 (trinta) dias, o serviço fica disponível para ele até o final da data de renovação, ou seja, fica ativo até que completar os 30 (trinta) dias.

**24. Se ainda assim eu precisar de um suporte técnico para funcionalidades, quem devo acionar? [suporte@datamob.net.br](mailto:suporte@datamob.net.br).**

São Paulo/SP, 22 de dezembro de 2025.

**TELEFONICA BRASIL S/A.**