

FAQ

Serviço Proteção Rua Avançado Avulso

Produto: Proteção Rua (Vivo / Datamob) **Planos disponíveis:** Proteção Rua Avançado

Última atualização: Maio/2026

1. Sobre o Produto

1.1 O que é o Proteção Rua?

O Proteção Rua é um aplicativo de segurança pessoal integrado ao ecossistema Vivo. Ele permite cadastrar locais seguros, bloquear aplicativos automaticamente quando o usuário está fora dessas áreas, acionar contatos de confiança em situações de emergência e enviar SMS com localização em tempo real. O app está disponível para Android e iOS.

1.2 Quais são os planos disponíveis?

Proteção Rua Avançado — R\$ 16,90/mês, inclui todas as funcionalidades do plano Básico e adiciona recursos exclusivos como horário de proteção dos locais seguros e limites ampliados de locais e contatos.

1.3 Como é feita a cobrança?

Após o período gratuito de 1 mês, a cobrança é recorrente: para clientes pós-pago, o valor é incluído na fatura do plano Vivo; para clientes com cartão de crédito, a cobrança ocorre no vencimento do cartão.

1.4 O Básico e o Avançado são apps diferentes?

Não. O Proteção Rua é um **único aplicativo** para Android e iOS. O comportamento do app (funcionalidades exibidas e limites aplicados) é determinado dinamicamente pelo plano do cliente, identificado via token JWT no momento do login e atualizado automaticamente via refresh token.

2. Comparativo de Planos

2.1 Qual a diferença entre Básico e Avançado?

Funcionalidade	Básico	Avançado
Locais seguros	Até 12	Até 20

Funcionalidade	Básico	Avançado
Contatos de confiança	Até 2	Até 4
Bloqueio de apps por localidade	Sim	Sim
Senha de emergência e senha principal	Sim	Sim
Disparo de SMS com localização	Sim	Sim
Horário de proteção dos locais seguros	Não	Sim
Adicionar/Editar/Remover horário de proteção	Não	Sim
Valor mensal	R\$ 5,00	R\$ 16,90
1º mês grátis	Sim	Sim

2.2 O que acontece se eu fizer upgrade de Básico para Avançado?

O app atualiza a experiência automaticamente quando recebe o novo token via refresh, sem necessidade de reinstalar ou fazer um novo login. Os novos limites (20 locais, 4 contatos) e as funcionalidades exclusivas (horário de proteção) passam a ficar disponíveis imediatamente.

2.3 O que acontece se eu fizer downgrade de Avançado para Básico?

Seus locais e contatos existentes são preservados e continuam visíveis, porém:

- Se você tiver mais de 12 locais seguros, o botão de adicionar novos locais será ocultado e um alerta será exibido informando que é necessário remover locais para voltar ao limite do plano.
- Se você tiver mais de 2 contatos de confiança, o app bloqueará a adição de novos contatos e exibirá a mensagem: "Seu plano atual permite até 2 contatos. Remova contatos para continuar adicionando."
- As funcionalidades de horário de proteção deixarão de ser exibidas no menu de edição dos locais.

3. Locais Seguros

3.1 O que são locais seguros?

São endereços cadastrados pelo usuário (casa, trabalho, escola etc.) onde os aplicativos bloqueados ficam liberados. Fora desses locais, as regras de bloqueio são aplicadas automaticamente pelo app.

3.2 Quantos locais seguros posso cadastrar?

No plano Básico, até **12 locais**. No plano Avançado, até **20 locais**.

3.3 O que acontece quando atinjo o limite de locais?

O app exibe um alerta informando que a quantidade máxima foi atingida e oculta o botão de "Adicionar Local". Ao remover um local, o botão volta a ser exibido automaticamente.

3.4 Eu já tinha mais de 12 locais antes da mudança de limites. Vou perder algum?

Não. Todos os locais previamente cadastrados são mantidos. Porém, se você estiver no plano Básico e possuir mais de 12 locais (situação de usuário legado), o app exibirá o alerta de limite atingido e bloqueará novas adições até que a quantidade seja reduzida para abaixo de 12.

4. Horário de Proteção (Exclusivo Avançado)

4.1 O que é o horário de proteção?

É uma funcionalidade exclusiva do plano Avançado que permite definir dias e horários específicos em que um local seguro é considerado "ativo". Fora desses períodos, o local é tratado como inativo e as regras/alertas daquele local não são aplicados.

4.2 Como funciona o horário de proteção?

Ao criar ou editar um local seguro, o usuário Avançado pode escolher entre "Sem horário de proteção" (padrão — local sempre ativo, 24/7) e "Com horário de proteção". Nesse caso, o usuário seleciona os dias da semana desejados e define uma faixa de horário de início e fim para cada configuração.

4.3 Posso adicionar horário de proteção a um local que já existe?

Sim. No plano Avançado, ao abrir o menu de edição de um local seguro sem horário de proteção, a opção "Adicionar Horário de Proteção" estará disponível. Não é necessário excluir e recadastrar o local.

4.4 Posso editar ou remover um horário de proteção?

Sim. Para locais com horário de proteção vinculado, o menu de edição exibe as opções "Editar Horário de Proteção" e "Remover Horário de Proteção". Ao remover o horário, o local volta a funcionar sem restrição de dias e horários (24/7), mediante confirmação do usuário.

4.5 Essas opções aparecem para usuários do plano Básico?

Não. As opções de horário de proteção não são exibidas no menu de edição de locais seguros para usuários do plano Básico.

4.6 Um local pode ter horário que "vira a meia-noite" (ex.: 22h às 6h)?

O sistema está preparado para aceitar faixas que atravessem meia-noite e interpretá-las corretamente.

5. Contatos de Confiança

5.1 O que são contatos de confiança?

São pessoas cadastradas pelo usuário que receberão automaticamente um SMS com a localização em tempo real quando a senha de emergência for acionada.

5.2 Quantos contatos posso cadastrar?

No plano Básico, até **2 contatos**. No plano Avançado, até **4 contatos**.

5.3 E se eu tiver 4 contatos e mudar para o plano Básico?

Seus contatos existentes continuam cadastrados e visíveis, mas o app bloqueia a adição de novos contatos até que a quantidade seja reduzida para, no máximo, 2. O app exibirá uma mensagem orientando o motivo do bloqueio.

6. Funcionalidades Comuns (ambos os planos)

6.1 Bloqueio de Apps por Localidade

O app restringe automaticamente o acesso a aplicativos selecionados pelo usuário quando ele está fora dos locais seguros cadastrados. A verificação é feita com base na localização do dispositivo em tempo real.

6.2 Senha de Emergência e Senha Principal

O usuário define uma senha principal (para acessar o app) e uma senha de emergência (para acionar o alerta silencioso). Ao digitar a senha de emergência, o app dispara o SMS de localização para os contatos de confiança sem exibir nenhum indicativo visual de alerta no dispositivo.

6.3 Disparo de SMS com Localização em Emergência

Ao acionar a senha de emergência, o app envia automaticamente um SMS para todos os contatos de confiança cadastrados, contendo a localização em tempo real do usuário.

7. Aspectos Técnicos

7.1 Como o app sabe qual plano eu tenho?

O tipo de plano é informado via uma claim no JWT (token de autenticação) retornado pelo backend no login. O app valida essa claim (plan_type) e habilita/oculta funcionalidades e limites conforme o valor recebido: NORMAL (Básico) ou AVANÇADO.

7.2 E se o token não tiver a informação do plano?

Em caso de token inválido ou incompleto (sem a claim de plano), o app assume o plano Básico como fallback e oculta todas as funcionalidades exclusivas do Avançado. Um evento de erro é registrado para análise técnica.

7.3 A mudança de plano é refletida sem novo login?

Sim. Via refresh token, o backend reavalia o plano do cliente e retorna um JWT atualizado. O app revalida a claim e atualiza dinamicamente a experiência sem necessidade de logout/login.

7.4 Quais são os IDs de produto do Proteção Rua Avançado?

- **Bundle ID:** 0200001272
- **Oferta Móvel:** 0066003107
- **Oferta Fixa:** 0099000359

8. Plataformas e Disponibilidade

8.1 Em quais plataformas o Proteção Rua está disponível?

Android e iOS, em um único aplicativo para ambos os planos.

8.2 É necessário instalar outro app para ter o plano Avançado?

Não. O mesmo app atende ambos os planos. A experiência do usuário é adaptada automaticamente com base no plano contratado.

9. Quem pode contratar o Proteção Rua?

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

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

10. 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).

11. 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.

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.

12. Como fazer para contratar o serviço Proteção Rua Avançado?

O Proteção Rua Avançado poderá ser adquirido ao comprar o Plano Controle Segurança, nele estará contido o Proteção Rua Avançado e o cliente ainda terá o benefício de Seguro de Bens.

Para contratar o serviço avulso o cliente deve acessar o App Store, selecionar a "Proteção Rua Avançado" e seguir as instruções para ativação.

13. Como fazer para cancelar o Proteção Rua Avançado?

O cancelamento do serviço avulso ou do Plano Controle Segurança deve ser realizado através do App Vivo.

14. 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.

15. Se ainda assim eu precisar de um suporte técnico para funcionalidades, quem devo acionar? app.protecaorua.br@telefonica.com

Nota: Este documento será atualizado conforme novas funcionalidades forem implementadas. Para informações sobre pricing atualizado, consulte a equipe comercial Vivo/Datamob.

SERVIÇO SEGURO ITENS PESSOAIS

1. Preciso ativar o seguro?

Não, o seguro será ativado junto com a ativação da linha móvel.

2. O que o seguro cobre?

O Seguro Itens Pessoais garante indenização em caso de roubo ou furto de bolsa, mochila, sacola, carteira ou similares, incluindo os itens que estejam dentro desses objetos.

Também estão cobertos:

- Celular, tablet ou notebook
- Óculos (de sol ou grau)
- Relógio
- Cosméticos e perfumes
- Tênis
- Documentos pessoais (custo de reposição)
- Chaves (troca de fechaduras relacionadas)

A cobertura depende da comprovação dos itens conforme regras da seguradora.

3. Qual é o limite de indenização (LMI)?

O limite máximo de indenização é de até R\$ 2.000,00 por evento.

4. O que o seguro NÃO cobre?

Não estão cobertos:

- Dinheiro em espécie
- Joias
- Talões de cheque
- Vales alimentação/refeição
- Cheques de terceiros
- Chaves de veículos
- Itens não previstos na cobertura

5. Quem pode contratar esse seguro?

Qualquer pessoa física que contrate o plano Controle Segurança terá o benefício do seguro sem custo, por ser um acessório do serviço Proteção Rua Avançado.

6. O seguro tem custo para o cliente?

Não. Este é um seguro não contributivo, sem cobrança ao cliente.

7. Qual é a vigência do seguro?

A vigência é de 12 meses, com renovação automática, desde que o cliente esteja adimplente, caso contrário o seguro será cancelado.

8. Existe carência?

Não há carência para este seguro.

9. O seguro possui franquias?

Sim. É aplicada uma franquia de 25% sobre o valor do prejuízo indenizável.

10. Quantas vezes posso acionar o seguro?

O segurado tem direito a 1 acionamento por vigência (12 meses).

11. O que fazer em caso de sinistro?

O segurado deve comunicar imediatamente a Central de Atendimento da Zurich e enviar a documentação necessária, incluindo nota fiscal dos itens.

12. Existe prazo para comunicar o sinistro?

Sim. O evento deve ter ocorrido em até 3 dias antes da comunicação à seguradora.

13. Quanto tempo leva para receber a indenização?

O pagamento é realizado em até 30 dias após a entrega completa da documentação.

14. Posso cancelar o seguro?

Não. O seguro não pode ser cancelado, pois é um benefício atrelado ao serviço Proteção Rua Avançado do Plano Controle Segurança.

15. Quem é o beneficiário do seguro?

O próprio segurado.

16. O seguro cobre perda ou desaparecimento sem evidência de roubo?

Não. A cobertura vale apenas para roubo ou furto comprovado.

17. Preciso apresentar comprovação dos Itens Pessoais?

Sim.

Para receber a indenização, é obrigatória a apresentação da Nota Fiscal dos itens reclamados, que será utilizada como comprovação de existência e valor dos bens.

Importante:

- Para celular/smartphone, a nota fiscal deve estar emitida em nome do próprio segurado.

A seguradora poderá solicitar documentos adicionais para análise do sinistro.