

# Perguntas frequentes – Vivo Smart Wi-Fi

## 1) Onde posso baixar o aplicativo?

O aplicativo Vivo Smart Wi-Fi está disponível para download nas lojas App Store (para iPhone e iPad) e Play Store (para celulares e tablets com sistema operacional do modelo Android). O aplicativo está disponível para a maioria das versões de sistemas operacionais (Android a partir da versão 4.4 e IOS a partir da versão 7.0).

## 2) Com qual roteador o app é compatível?

O Vivo Smart Wi-Fi é compatível com o roteador Vivo Smart Wi-Fi (HGU), dos fabricantes Mitrastar e Askey.



Roteador Vivo Smart Wi-Fi (HGU)

## 3) Como faço para gerenciar outros modelos de roteadores Vivo?

O Vivo Smart Wi-Fi é compatível com o roteador Vivo Smart Wi-Fi (HGU), dos fabricantes Mitrastar e Askey. Para configuração de outros roteadores, você pode procurar ajuda no Fórum Vivo (<https://forum.vivo.com.br/>).

## 4) O App não abre ou trava ao abrir. O que pode ser?

Este comportamento não é normal. Se o sistema operacional do seu tablet ou smartphone for compatível, você pode buscar ajuda no Fórum Vivo (<https://forum.vivo.com.br/>).

## 5) Não consigo conectar o aplicativo Vivo Smart Wi-Fi ao roteador

Antes de prosseguir com a conexão, verifique se seu roteador é compatível com o roteador Vivo Smart Wi-Fi (modelo HGU, fabricantes Askey ou Mitrastar). Caso positivo, digite a senha de 8 dígitos localizada na etiqueta inferior do seu roteador, e confira se seu smartphone está conectado à mesma rede Wi-Fi do seu roteador. Se mesmo assim não conseguir conexão, envie o modelo do seu roteador, juntamente com o modelo e sistema operacional do seu celular para o Fórum Vivo (<https://forum.vivo.com.br/>).

## **6) Como faço para trocar o nome e/ou a senha da minha rede Wi-Fi?**

O aplicativo permite a troca do nome ou senha de cada uma das redes (2,4Ghz ou 5Ghz) a qualquer momento. Ao clicar sobre o logo da Vivo na tela de entrada, o aplicativo abrirá uma nova tela com opções para gestão de sua rede e detalhes do seu roteador Vivo Smart Wi-Fi. Selecione uma das redes disponíveis e altere as opções desejadas nos campos “Nome do Wi-Fi” e “Senha do Wi-Fi”.

É importante notar que ao trocar o nome e/ou senha de qualquer uma das redes, os dispositivos conectados perdem conexão automaticamente, sendo necessário reconectar cada um deles com o novo nome de rede e/ou senha alterados.

## **7) Como faço para realizar o diagnóstico da minha rede Wi-Fi?**

Para otimização do sinal, basta clicar sobre o botão “+” no canto inferior direito da tela de entrada e escolha a opção “Diagnóstico Wi-Fi”. Para um diagnóstico mais completo, clique sobre o logo da Vivo na tela de entrada, o aplicativo abrirá uma nova tela com opções para gestão de sua rede e detalhes do seu roteador Vivo Smart Wi-Fi. Selecione a opção roteador Vivo para mais opções de diagnóstico.

## **8) Como faço para bloquear um dispositivo na minha rede?**

A tela de entrada do app mostra um mapa com todos dispositivos conectados. No mapa de dispositivos, clique sobre uma categoria para visualizar os dispositivos conectados. Ao selecionar um dispositivo, basta clicar no botão de bloqueio do dispositivo. Para desbloquear um dispositivo, consulte novamente o mapa de dispositivos e clique na categoria para visualizar os dispositivos conectados à rede. Clique sobre a opção “bloqueado” para visualização dos dispositivos que estão bloqueados, selecione seu dispositivo e clique sobre ele para desbloqueá-lo.

## **9) Como faço para ativar o acesso de convidados da minha rede e compartilhar com os convidados?**

Para ativação do acesso à convidados, basta clicar sobre o botão “+” no canto inferior direito da tela de entrada e escolha a opção de acesso à convidados. O aplicativo abrirá uma nova tela, com um botão de acesso ao Wi-Fi de convidados. Ao clicar sobre o botão, o aplicativo irá gerar automaticamente um nome de rede de acesso à convidados e uma senha. Clique no botão de compartilhamento ao lado da senha para abertura das opções de compartilhamento via sms ou através das redes sociais instaladas no seu smartphone.

## **10) O que é o teste de velocidade do Vivo Smart Wi-Fi? O que ele mede?**

O teste de velocidade é uma funcionalidade do Vivo Smart Wi-Fi, aplicativo para clientes Vivo Fibra com tecnologia GPON e com o roteador Vivo Smart Wi-Fi (HGU). O teste mede as velocidades de download, upload, ping e jitter.

### **11) Quais são os cuidados necessários antes de efetuar o teste de velocidade?**

É recomendável realizar o teste próximo ao roteador, e fora dos horários de pico (das 11 às 14h e das 18 às 22h). Antes de iniciar, os usuários conectados à rede devem encerrar aplicativos, programas, jogos e navegação na internet, pois podem interferir no teste.

### **12) Como faço para acessar o teste de velocidade no App?**

Em sistemas Android, a opção "Teste de velocidade" pode ser acessada clicando no canto direito superior da tela de entrada. Em sistemas IOS como iPhone e iPad, é só clicar no botão + no canto direito inferior da tela de entrada e acessar a opção "Teste de velocidade". Após acessar a opção Teste de velocidade, basta clicar no botão iniciar e o Vivo Smart Wi-Fi iniciará os testes, começando por Ping, Jitter e depois download e upload.

### **13) Quais são os testes de velocidade realizados pelo Vivo Smart Wi-Fi?**

**Download:** Velocidade usada para baixar fotos, vídeos e arquivos. Quanto maior a velocidade de download, melhor o desempenho.

**Upload:** Velocidade usada para subir fotos, vídeos e arquivos. Assim como o download, quanto maior a velocidade, melhor o desempenho.

**Ping ou "Latência da Rede":** É o tempo de resposta da internet. Esta velocidade é usada para jogos online e streaming. No Ping, ao contrário do download e upload, quanto menor o valor, melhor o desempenho.

**Jitter ou "Variação da Latência da Rede":** O Jitter mede diferenças entre vários testes de Ping. Assim como os resultados do teste de Ping, quanto menor o valor, melhor o desempenho.

É possível repetir os testes após o final, bastando clicar em "Repetir".

### **14) Posso ter mais de um administrador em minha rede Wi-Fi?**

Por motivos de segurança recomendamos apenas um administrador por rede Wi-Fi.

### **15) Como posso trocar o nome e/ou a foto de um dispositivo conectado à minha rede?**

Toda vez que você iniciar o Vivo Smart Wi-Fi seu aplicativo mostrará na tela principal um mapa de dispositivos, com a quantidade de dispositivos conectados por tipo (exemplo: smartphones, computadores, etc). Clique sobre uma categoria para visualizar os dispositivos conectados. Ao escolher um dispositivo, basta clicar no nome do dispositivo para ter acesso às seguintes opções de personalização:

- Escolher uma foto para o dispositivo na galeria do celular onde o app está instalado ou tirar uma foto;
- Alterar o nome do dispositivo
- Alterar o tipo do dispositivo

**Para mais informações acesse [vivo.com.br/smartwifi](http://vivo.com.br/smartwifi)**