

## **FAQ – McAfee**

Precisa alterar seu e-mail? Não sabe como renovar sua assinatura ou comprar licenças adicionais? Confira as respostas para nossas perguntas mais frequentes sobre contas e cobranças.

### **1. O que é o McAfee?**

É um aplicativo que te protege de vírus e invasões virtuais em todos os seus dispositivos, e garante privacidade para seus arquivos, contatos, senhas e até redes sociais. Com ele você pode fazer compras online e realizar movimentações financeiras com total segurança. Com o Antirroubo ainda é possível localizar, bloquear e apagar informações de seu tablet ou smartphone à distância, em caso de perda ou roubo.

### **2. O McAfee funciona se algum antivírus estiver instalado no meu dispositivo?**

Para ter um melhor funcionamento do aplicativo, você deve desinstalar e excluir qualquer antivírus antes de instalar o aplicativo. Nossa proteção é completa e você estará totalmente protegido.

### **3. Esqueci meu usuário do McAfee. Como posso recuperá-lo?**

Se você esqueceu seu usuário do McAfee fique tranquilo: ele sempre será o número do seu telefone celular.

### **4. Por que não estou conseguindo e desinstalar o McAfee?**

Como muitos vírus e ameaças virtuais têm como função desativar ou desinstalar ferramentas de proteção, o McAfee não permite a desinstalação automática. Se deseja desinstalar siga essas instruções:

- Primeiro você precisa estar como Administrador do dispositivo que deseja desinstalar. Essa definição de perfil acontece na instalação do sistema operacional ou no momento da criação de novos usuários.
- Depois é só acessar o menu de Ferramentas do seu aplicativo e selecionar a opção Desinstalar

### **5. Quais são as principais funcionalidades do aplicativo?**

- Proteger os seus dispositivos de roubo de informações;
- Proteger as suas conversas e mensagens particulares
- Navegar com segurança em qualquer site ou aplicativo;
- Efetuar compras e transações bancárias com tranquilidade;
- Localizar e bloquear seu smartphone ou tablet em caso de perda ou roubo;
- Controlar o conteúdo acessado;
- Proteger suas redes sociais de invasão e fraude;
- Evitar spam e propaganda indesejada.

### **6. Por que minha internet ficou mais devagar após instalação do McAfee?**

Quando se tem aplicativos de proteção é natural que aconteça uma pequena e quase imperceptível alteração na velocidade da internet. Isso acontece porque o McAfee antecipa a sua navegação para garantir mais proteção e tranquilidade para você e sua família.

## 7. Como faço para desinstalar o aplicativo McAfee?

Smartphone: acesse as Configurações, selecione o Gerenciador de Aplicativos e após selecionar o Vivo Segurança Online toque em Desinstalar. Computador: acesse o Painel de Controle, escolha a opção Programas e Recursos, selecione o app McAfee e clique em Desinstalar.

## 8. Onde posso instalar o aplicativo?

O McAfee pode ser instalado em smartphones, tablets e computadores, de acordo com o número de licenças contratado em seu plano. Cada licença protege um aparelho.

## 9. Meu dispositivo ficou lento após a instalação do McAfee. O que eu faço?

Assim que são instalados os aplicativos de proteção fazem uma varredura nos dispositivos para encontrar e apagar ameaças e arquivos suspeitos. Mas fique tranquilo: logo após essa verificação seu aparelho voltará a funcionar normalmente.

## 10. Como faço para rastrear ou bloquear meu smartphone ou tablete em caso de perda ou roubo?

Para usar a função Antirroubo é necessário que você configure essa funcionalidade no aplicativo Vivo Segurança Online, cadastrando uma pessoa de confiança. É por meio do contato dessa pessoa que você poderá localizar, bloquear e apagar informações de seus dispositivos. Para encontrar seu smartphone ou tablet, ative o Antirroubo enviando um SMS para o número do aparelho perdido/roubado com os seguintes comandos: Função: Localizar Comando: #LOCALIZAR# Resultado: Devolve mensagem com localização do celular perdido. Função: Bloquear Comando: #BLOQUEAR# Resultado: Bloqueio do celular perdido. Função: Disparar alarme sonoro Comando: #ALARME# Resultado: Disparo de alarme no celular perdido. Função: Limpar dados do dispositivo Comando: #APAGAR# Resultado: Informações pessoais do celular perdido são excluídas. Observação: Não colocar o código entre os símbolos de < e >. Exemplo: #APAGAR#senha1234

## 11. Como atualizo meu endereço de e-mail em Minha conta da McAfee?

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione **Minha conta** e clique em **Meu perfil**.
3. Na parte superior da seção Informações da conta, clique em **Atualizar**.
4. Digite o novo endereço de e-mail e, em seguida, clique em **Salvar**.

## 12. Como altero minha senha em Minha conta da McAfee?

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione **Minha conta** e clique em **Meu perfil**.
3. Na parte superior da seção Informações da conta, clique em **Atualizar**.
4. Digite sua nova senha e, em seguida, clique em **Salvar**.

## 13. Minha conta da McAfee está bloqueada. Como faço para retornar?

1. Na parte inferior de qualquer página do site da McAfee, clique em **Obter suporte**.
2. Na seção Atendimento ao cliente, clique em **Ir para o Atendimento ao cliente**.
3. Clique em **Bate-papo e e-mail** ou **Serviço de Atendimento ao Telefone**, e siga as instruções na tela.

#### **14. Sua assinatura expirou. Como faço para renová-la?**

Verifique se sua conta está ativa e se possui saldo disponível para renovação, em caso de linha pré-paga ou controle. Caso não se aplique, tente os passos a seguir:

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione **Minha conta** e clique em **Assinaturas**.
3. Clique em **Todas as expiradas** para ver suas assinaturas expiradas. Ou clique em **Exibir ativo** para ver suas assinaturas que ainda não expiraram.
4. Procure a assinatura que você deseja renovar e clique em **Renovar**.

#### **15. Preciso proteger dispositivos adicionais. Como faço para comprar licenças extras?**

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione **Minha conta** e clique em **Assinaturas**.
3. Procure a assinatura que deseja adicionar licenças adicionais e, em seguida, clique em **Comprar mais licenças**.