

vivo

Guia de Informações

Vivo TV, Vivo Fibra e Vivo Fixo

Telefónica

Aproveite! Agora você tem telefone, banda larga com ultravelocidades e o melhor da TV por assinatura na sua casa.

Para curtir ao máximo todos os recursos do seu telefone e do seu **Vivo Fibra** e interagir totalmente com a programação da sua **Vivo TV**, consulte este guia e bom divertimento.



Se mesmo após consultar este guia você tiver alguma dúvida, acesse o site **vivo.com.br** e encontre a solução que precisa.

Índice

1. Equipamentos e Instalação	
Equipamentos	4
Instalação	5
Luzes Indicativas dos Equipamentos	6
Funcionalidades do Controle Remoto Universal.....	9
2. Telefone	
Soluções Rápidas	10
3. Banda Larga	
Configurações do Wi-Fi	12
Dicas de Wi-Fi.....	15
Soluções Rápidas.....	17
3. TV	
Navegação	18
Miniguia	18
Guia de Programação	18
Canais Favoritos.....	19
Busca Inteligente	20
Pause ao Vivo	20
Configurações	21
Vivo Play	24
Gravador Multiroom com Gravação Remota	28
Reprise	47
Aplicativos	55
Portal de Ajuda	58
Dúvidas e Soluções	59
4. Programa de Relacionamento Vivo Valoriza	62

1. Equipamentos e Instalação

Equipamentos

Conheça os equipamentos que você recebeu.

Para que o seu Vivo Fibra funcione são disponibilizados 4 equipamentos*:



Modem Fibra

Transforma o sinal de luz em sinal elétrico.



Decodificador Vivo TV

Aparelho responsável por receber o sinal, operar a TV e demais funcionalidades, tais como os aplicativos interativos e o Vivo Play.



Roteador Vivo Fibra Wi-Fi

Responsável pelo funcionamento da TV e pela conexão de internet, possibilitando acesso sem fio ou via cabo de rede.



Controle Universal

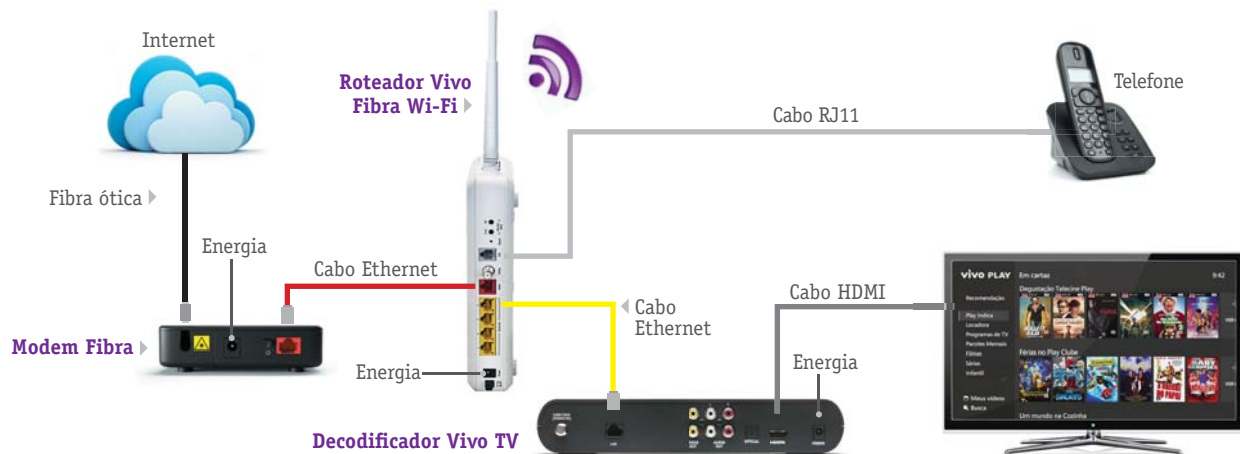
Equipamento para controle do decodificador. É possível configurá-lo para controlar também outros equipamentos (ex.: TV, DVD, Blu-Ray e Home Theater).

*As imagens dos equipamentos são meramente ilustrativas, podendo ter alterações visuais, mas mantendo sempre as mesmas funcionalidades.

Instalação

A fibra ótica chega à sua casa até a conexão com o Modem Fibra. As ligações entre o Modem Fibra e o seu roteador, e também entre o roteador e o seu computador, são feitas por cabo Ethernet. Todo esse processo de instalação já foi feito no local ideal para seu melhor funcionamento.

Por isso, caso seja necessário alterar parâmetros de configuração, primeiro verifique se os cabos estão bem conectados e sempre tenha muito cuidado ao manusear fios e equipamentos.



Importante: em alguns modelos de Modem Fibra, há somente uma porta (LAN) para conectar o roteador, mas em outros modelos podem existir mais portas. Nesse caso, use apenas a porta 1 (LAN 1), as demais portas são bloqueadas por segurança. Lembre-se também de não empilhar os equipamentos e nunca deixá-los expostos a altas temperaturas.





Luzes Indicativas dos Equipamentos

As luzes de seus equipamentos podem indicar possíveis falhas de funcionamento. Por isso, em caso de falhas, o primeiro passo é ligar e desligar os equipamentos da tomada e conferir se os cabos estão conectados. Conheça agora o significado de cada luz indicativa:

Roteador Vivo Fibra Wi-Fi

Luz	Status	Descrição
Power/Energia	Apagado	Equipamento desligado.
	Aceso	Equipamento ligado.
HPNA	Apagado	Cabo Coaxial desconectado.
	Aceso (Piscando)	Cabo Coaxial conectado.
Ethernet	Apagado	Portas LAN fora de serviço.
	Piscando	Trafegando dados.
	Aceso	Portas LAN disponíveis (para cabo conectado deve-se observar o LED individual de cada porta).
Wi-Fi 2.4G/WPS Wi-Fi 5G/WPS	Apagado	Rede Wi-Fi desabilitada.
	Piscando	Trafegando dados.
	Aceso	Rede Wi-Fi habilitada.
WAN	Apagado	Cabo WAN não conectado.
	Aceso	Cabo WAN conectado.
Internet	Apagado	Sem conexão.
	Piscando	Autenticando usuário/provedor à internet.
	Aceso	Verde – Conexão PPPoE estabelecida. Vermelho – Falha na conexão.
Voice (Telefone)	Apagado	Telefone não configurado.
	Aceso	Telefone registrado OK.
	Piscando em vermelho	Telefone configurado, porém não registrado.
	Piscando em azul devagar	Telefone fora do gancho.
	Piscando em azul rápido	Mensagem de voz.

Modem Fibra

Luz	Cor	Descrição
Power/Energia 	Verde	Luz apagada: o Modem Fibra está desligado (verifique o botão On/Off e o cabo de energia).
		Luz acesa: o Modem Fibra está ligado.
Conexão/ Conexão 	Verde	Identifica as diferentes fases de funcionamento do Modem Fibra.
		Luz apagada: o Modem Fibra não está sincronizando (verifique se a fibra está conectada).
		Luz piscando: o Modem Fibra está em fase de ativação.
		Luz acesa: o Modem Fibra atingiu seu estado operacional. A luz deve permanecer acesa durante todo o tempo de uso.
Alarm/Alarme 	Vermelho	Indica problemas nos níveis de potência do sinal óptico recebido pelo Modem Fibra.
		Luz apagada: nível de sinal BOM.
		Luz acesa: nível de sinal BAIXO.
LAN/ETH 	Verde	Mostrar o estado da porta Ethernet.
		Luz apagada: desconectado (verifique o cabo Ethernet conectado entre a porta LAN do Modem Fibra e a porta WAN do roteador).
		Luz acesa: conectado sem tráfego de dados.
		Luz piscando: conectado e com tráfego de dados.

Decodificador Vivo TV

Luz	Status	Descrição
Botão Power	Apagado	Equipamento desligado.
	Aceso	Equipamento ligado.
	Piscando	Equipamento sendo reiniciado.
Link	Apagado	Não está conectado.
	Aceso	Sinaliza conexão.
HD	Apagado	Não está conectado por um cabo HDMI.
	Aceso	Conectado à TV por um cabo HDMI.
Record	Apagado	Não está gravando.
	Aceso	Está realizando uma ou mais gravações.

Funcionalidades do Controle Remoto Universal

Conheça as funcionalidades do controle remoto universal*.

- 1. Liga/desliga:** para ligar e desligar o decodificador.
- 2. REC:** função de gravar.
- 3. Video On Demand/Vivo Play:** direciona para a locadora virtual.
- 4. Voltar:** volta à última tela apresentada ou ao menu anterior.
- 5. Ver TV:** direciona para o último canal sintonizado.
- 6. Vol:** tecla para aumentar ou diminuir o volume.
- 7. Mudo:** desabilita o áudio.
- 8. Teclado numérico:** teclas numeradas para a seleção de canais e digitação de texto.
- 9. Funções DVD/Gravação:** teclas Play, Stop, Pause, Avançar (FF) e Retroceder (REW).
- 10. Replay e Skip:** Replay retorna de 7 em 7 segundos e Skip adianta de 30 em 30 segundos o programa.
- 11. Gravações:** direciona para o menu de gravações.
- 12. Menu:** direciona para o Menu.
- 13. Interatividade:** direciona para a área de interatividade.
- 14. Teclado de navegação:** desloca e seleciona as opções do Menu.
- 15. Info:** mostra informações do programa e conteúdos On Demand.
- 16. Botões coloridos:** funções diversas quando indicados na tela (por exemplo: interatividade).
- 17. Guia:** direciona para o Guia de Programação.
- 18. Programação:** tecla para troca rápida de canal para cima e para baixo.
- 19. Tecla Recente:** retorna aos 5 últimos canais assistidos.
- 20. Enter ou tecla azul:** direciona para o menu de atalho das configurações.
- 21. TV:** para utilização como controle remoto universal do seu televisor.
- 22. Vivo/STB:** para utilização do controle remoto em seu decodificador esta função deve estar ativa.
- 23. DVD:** para utilização como controle remoto universal do seu DVD.



*Este controle remoto serve para todos os modelos de decodificadores Cisco e Pace.

2. Telefone

Soluções Rápidas

Problema	Solução
Não escuto o tom de linha.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique a conexão do cabo Ethernet e fio telefônico.2. Indicadores WAN/símbolo do telefone devem estar verdes.3. Caso o indicador WAN esteja apagado ou vermelho, não há conexão.
Tiro o telefone do gancho e só escuto sinal de ocupado ou o telefone fica mudo.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique o indicador do telefone. Caso esteja vermelho, verifique a conexão.2. Caso a conexão esteja ok, verifique se há uma extensão fora do gancho.3. Caso o problema continue, entre em contato com a Central de Atendimento Vivo.
Alguém me chama, e o telefone não toca.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o indicador do telefone do roteador está piscando verde.2. Verifique o volume do telefone e a conexão.3. Caso a conexão esteja ok, verifique se há uma extensão fora do gancho.4. Caso o problema continue, entre em contato com a Central de Atendimento Vivo.

Problema	Solução
Disco um número, porém não escuto tom de chamada.	Desligue o equipamento e ligue novamente. Aguarde todas as indicações do roteador ficarem verdes.
Escuto a pessoa que chamei, mas ela não me escuta.	Entre em contato com 103 15 a partir de outro telefone.
Consigo ligar extensões?	Sim, podem ser conectados até 3 aparelhos de telefone no total, sendo: - 1 telefone (ponto principal); - 2 telefones como extensões.
A internet deixou de funcionar. Meu telefone irá parar também?	Não necessariamente. Os serviços são independentes.

3. Banda Larga

Configurações do Wi-Fi

O Wi-Fi (internet sem fio) é originado no seu roteador, por isso, normalmente, o equipamento deve estar ligado e conectado à Fibra.

Lembre-se de que, além de sofrer interferências de outros equipamentos e barreiras, a tecnologia Wi-Fi evoluiu do mesmo modo que computadores, celulares, etc. Portanto, podem haver problemas de interoperabilidade entre equipamentos. Caso tenha qualquer dificuldade de conexão, siga as instruções “**Soluções Rápidas**” no final deste tópico, ou visite o site **vivo.com.br** para outros tutoriais.

Importante: a velocidade anunciada de acesso e tráfego na internet é a nominal máxima, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos. Na conexão via cabo Ethernet a velocidade é maior; já na conexão sem fio a velocidade pode ser menor devido a barreiras, como espelhos, paredes e interferências de vizinhos e outras antenas.

O Vivo Fibra possui um assistente de configuração (Wizard), no qual você pode alterar configurações de Wi-Fi e provedor. Se estiver sem acesso à rede sem fio ou quiser modificar alguma configuração, siga o passo a passo:



- 1 Conecte seu computador via cabo Ethernet no roteador e digite o seguinte endereço no seu navegador de internet: <http://192.168.1.1> ou <http://menuvivo fibra.br>.

Nessa tela é possível visualizar suas configurações Wi-Fi e recuperar sua senha através do QR Code exposto. Para configurar seu Wi-Fi rapidamente no celular ou tablet, instale um leitor de QR Code e tire uma foto posicionando o código no centro do visor do dispositivo. Nesse caso não é mais necessário inserir a senha manualmente.

The screenshot displays the 'vivo INTERNET FIBRAS' configuration interface. On the left, a navigation menu includes 'Status', 'Configurações', 'Gerenciamento', and 'Sobre o Vivo Box'. The main area shows a list of services with their status and control buttons:

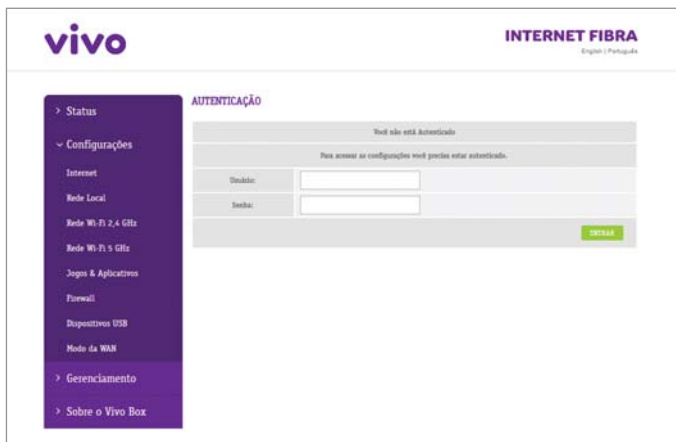
Service	Status	Details	Action		
GPON	Link: Estabelecido	Proteção Do: 16.826 dBm	Proteção Tx: 2.766 dBm		
Internet	JVN: Não Conectado		Desativar		
Wi-Fi 2.4 GHz	SSID: Y3YD-D54D	Visual	QR Code	Desativar	
Wi-Fi 5 GHz	SSID: Y3YD-D54D-5G	Visual	QR Code	Desativar	
Hotspot	SSID: Y3YD-Wi-Fi	Desativado			
Rede Local	LAN 1: Desconectado	LAN 2: Desconectado	LAN 3: Inativo	LAN 4: Desconectado	Ativar
TV	Desativado			Desativar	
Telefone	Rede: Desativado	Telefone 1: +55(11)4421118	Telefone 2: Não Registrado		

QR Code é um código de barras bidimensional que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera juntamente com um aplicativo específico.

- 2 Seu roteador já está instalado e pronto para uso, porém, caso queira alterar as configurações, clique no botão “Configurações”, será mostrada uma tela para introduzir usuário e senha.

Mas atenção: dependendo das alterações realizadas, seu modem Wi-Fi pode parar de funcionar.

A senha está localizada na etiqueta colada embaixo do seu roteador, conforme indicado na figura abaixo. Após as alterações nas configurações, clique em “Salvar”.



Dados de Acesso ao Roteador

CONFIGURE seu roteador em

http://192.168.1.1

Com o usuário: admin

Com a senha: XXXXXXXX

Dicas de Wi-Fi

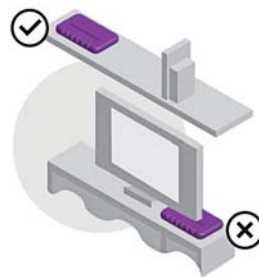
Queremos que você aproveite o máximo da ultravelocidade do seu Vivo Fibra. E, para isso, você precisa aproveitar ao máximo a sua conexão Wi-Fi. Confira as dicas que preparamos para você:

Conexão com dispositivos via Wi-Fi

Conecte seus dispositivos na rede Wi-Fi utilizando o Nome da Rede e Senha. Lembre-se sempre de ativar o Wi-Fi do dispositivo que queira conectar.

Posição do roteador

Deixe sempre seu roteador em uma posição mais alta e livre de obstáculos. Isso garante um sinal mais forte para o seu acesso. Não coloque o seu roteador em cima de outros aparelhos eletrônicos para evitar sobreaquecimento.



Indicador de sinal Wi-Fi fraco

Pode ser que existam duas causas: a distância que se encontra do roteador ou elementos que bloqueiam o sinal, tais como televisão, forno, geladeira, espelhos, metais, água, pessoas e azulejos.

Velocidade depende do dispositivo

A velocidade Wi-Fi depende da qualidade do dispositivo que está conectado à rede. Por exemplo, um smartphone atual obterá maior velocidade que um celular antigo.

Velocidade máxima só com cabo

Para conseguir a máxima velocidade contratada, lembre-se de conectar com o cabo Ethernet. O Wi-Fi, por conta de bloqueios e interferências, pode não apresentar a máxima velocidade.





Interferência de outros equipamentos

Baixo desempenho do Wi-Fi? Equipamentos sem fio de sua casa, tais como telefone sem fio, babá eletrônica, Bluetooth ou Wi-Fi de vizinhos podem causar interferência em sua rede. É possível trocar o canal de frequência para melhorar o desempenho. Para testar seu Wi-Fi, acesse www.vivovelocidade.com.br.

Wi-Fi 5GHz

A rede Wi-Fi 5GHz possui frequências com menor interferência que o Wi-Fi 2.4GHz. Configure seu roteador para ter acesso a essa rede e verifique no manual dos seus dispositivos se eles suportam a rede Wi-Fi 5GHz.



Compartilhamento de Wi-Fi

Quanto mais dispositivos conectados à rede Wi-Fi, maior a divisão da sua internet. Sempre utilize uma senha segura para evitar que pessoas fora de sua casa utilizem o seu Wi-Fi.

Compartilhamento de banda

Programas de download, jogos online ou streaming de vídeo podem comprometer muito o sinal de sua rede Wi-Fi. Se em sua casa várias pessoas compartilham a mesma rede, é possível que uma máquina esteja consumindo a maior parte da banda e limitando o uso para os outros computadores.



Desligar dispositivos

Desligue os dispositivos conectados ao Wi-Fi quando não estiverem em uso.

Soluções Rápidas

Quando você encontrar alguma dificuldade de funcionamento da internet, desligue todos os equipamentos, verifique se todos os cabos estão bem encaixados e religie-os. Se o problema persistir, encontre aqui soluções práticas para você mesmo resolver pequenas falhas.

- **Esqueceu a senha do Wi-Fi?**

Conecte o cabo do roteador ao seu computador. Digite **http://192.168.1.1** ou **http://menuvivofibra.br** no seu navegador e facilmente reconfigure sua rede Wi-Fi, de acordo com a página 13. Nosso Assistente de Configuração guiará você para fazer essa operação com facilidade. **Lembre-se de reconfigurar a senha do Wi-Fi nos seus equipamentos (laptops, tablets, smartphones) após mudar a senha.**

- **Sinal de Wi-Fi fraco ou intermitente?**

Desligue e religue todos os equipamentos. Se mesmo assim o problema permanecer, acesse o Assistente de Configuração e troque o canal do Wi-Fi, conforme a página 12 “Configurações do Wi-Fi”, lá você encontrará o canal para alteração. Para testar sua velocidade e o melhor canal do Wi-Fi disponível, acesse **www.vivovelocidade.com.br**.

- **Não consegue conectar um dispositivo específico no Wi-Fi ou fica desconectando recorrentemente?**

Acesse o Assistente de Configuração e verifique se o Tipo de Criptografia está compatível com os seus equipamentos.

- **Não navega na internet?**

Passo 1: verifique se os cabos estão ligados na tomada.

Passo 2: verifique se estão conectados, como mostra a figura da página 5.

Passo 3: verifique se o erro é o 691; se sim, vá ao Assistente de Configuração e insira login e senha de provedor.

Passo 4: os LEDs indicativos do roteador estão de acordo com o quadro “Luzes Indicativas”?


Passo 5: se nada disso funcionou, ligue para a nossa Central de Atendimento (103 15). Para pessoas com deficiência de fala ou audição: 142. Tenha à mão CPF e/ou número do telefone fixo do assinante para agilizar o atendimento.

Para mais **Soluções Rápidas**, visite nosso site **vivo.com.br**. Lá você também encontrará tutoriais de como fazer outras configurações, por exemplo, mapeamento de portas, atualização de software, controle de sites, etc.

3. TV

Navegação

Miniguia (PiP)

Tenha toda a comodidade que você sempre quis. Consulte e visualize a programação de outros canais em uma pequena janela que aparecerá no Miniguia, sem precisar mudar de canal, utilizando  (SETAS PARA CIMA E PARA BAIXO).




Guia de Programação

Nunca foi tão fácil consultar a programação completa do seu pacote de TV. Basta selecionar a opção **MENU** **MENU** > opção **TV** > **Guia** ou apertar a tecla **GUIA** (GUIA) do controle remoto para ver a programação de todos os canais.



Canais Favoritos

Configure sua lista de canais favoritos para assisti-los com praticidade e facilidade sempre que desejar. Veja como é simples configurar sua lista:

- 1 No menu inicial, selecione a opção **MENU MENU > TV > Canais favoritos** e pressione **OK**.
- 2 Escolha a opção **Adicionar lista** e pressione **OK**.
- 3 Use as  (SETAS PARA CIMA E PARA BAIXO) para percorrer a lista de canais.
- 4 Utilize **OK** para adicionar ou remover canais da lista de Favoritos.
- 5 Escolha a opção **Salvar** e aperte **OK**.



Busca Inteligente

Encontre os programas a que quer assistir na sua TV com muita rapidez, no menu da TV.

Para acessar, basta ir em **MENU** **Menu** > **TV** > **Busca**. As opções de busca trazem resultados das seguintes formas:

- **Geral:** busca geral da palavra ou nome por todos os serviços.
- **Títulos:** busca pelo nome dos programas.
- **Vivo Play:** exhibe conteúdos da Locadora Virtual.
- **Elenco:** informações sobre atores, atrizes e diretores.

Pause ao Vivo*

Só com a Vivo TV você controla os programas ao vivo na sua TV, usando as teclas **⏸ (PAUSE)**, **⏩ Avançar (FF)** e **⏮ Voltar (REW)**. Tudo para você ter a melhor experiência assistindo ao que mais gosta.

Ao pausar, a imagem ficará congelada e um indicador mostrará:

- A hora em que você parou;
- Quanto tempo se passou após a pausa do programa.



Obs.: serviço indisponível para o canal Globo HD devido às características de transmissão do canal.

*Serviço disponível somente para clientes que contrataram o serviço do Gravador Multiroom com gravação remota.

Configurações

Deixe tudo do seu jeito, afinal, quem escolhe o melhor jeito de assistir à sua Vivo TV é você. Veja como é fácil configurar seu serviço:


Alterar senha

- 1 Pressione **MENU** (MENU) no controle remoto.
- 2 Use a **(SETA PARA DIREITA)** para selecionar **Configurações > Controle parental**.
- 3 Selecione **Bloqueio de pais**, **Bloqueio de compra** ou **Bloqueio adulto** e pressione **OK**.
- 4 Utilize os botões numéricos do controle remoto para inserir a senha de 4 (quatro) dígitos e, em seguida, digite novamente para confirmar.

Lembre-se: a senha-padrão é 0000.



Bloquear e desbloquear canais

- 1 No menu **Bloqueio de pais** selecione a opção **Canais**.
- 2 Selecione **Alterar** ao lado de **Canais** e pressione **OK**.
- 3 Utilize as setas  (**SETAS PARA CIMA E PARA BAIXO**) do controle remoto para selecionar os canais que deseja bloquear e pressione **OK**.
- 4 Selecione **Salvar** e pressione **OK**.



Bloquear e desbloquear a compra de conteúdos do Vivo Play

- 1 No menu **Configurações > Controle parental** selecione a opção **Bloquear compra** e digite sua senha.
- 2 Selecione a opção **Bloquear compra** e pressione **OK**.
- 3 Selecione **Salvar** e pressione **OK**.



Alterar o idioma do áudio

- 1 Pressione **MENU** (**MENU**) no controle remoto.
- 2 Selecione a opção **Configurações** no menu horizontal.
- 3 Escolha a opção **Áudio > Idioma do áudio** e pressione **OK**.
- 4 Selecione o idioma desejado, pressione **OK** e **Salvar**.



Ver últimos canais assistidos

No controle remoto há uma tecla de atalho para visualizar os últimos canais assistidos.

Basta apertar a tecla **RECENTE** do controle remoto para ver uma lista do lado direito da tela com os 5 últimos canais e conteúdos Vivo Play a que você assistiu e acessá-los.

Tecla de atalho para configurações

É possível fazer ajustes de configuração do programa a que você está assistindo sem precisar acessar o menu.

Aperte a tecla **ENTER** (**ENTER**) ou a tecla **B** (**AZUL**) do controle remoto a qualquer momento e faça as configurações desejadas.

Vivo Play

Dentro de casa

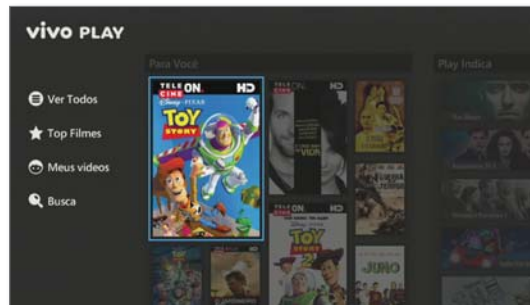
Sua **Vivo TV** também traz uma verdadeira locadora ao alcance do seu controle remoto, assim você tem ainda mais conteúdo e entretenimento para se divertir.

O **Vivo Play** é uma locadora virtual em que você pode alugar conteúdos para assistir quando e quantas vezes quiser* de qualquer ponto de TV da sua casa. Você também pode começar a assistir em um ponto de TV e continuar a assistir em outro. Para facilitar a busca, os conteúdos do Vivo Play estão divididos em categorias.

Saiba mais em www.vivo.com.br.

- 1 Aperte a tecla **MENU** (**MENU**) do controle remoto e selecione a opção **Vivo Play > Em cartaz** no Menu horizontal, ou aperte a tecla **VIDEO ON DEMAND/ VIVO PLAY**.
- 2 Será exibida uma página inicial com as opções de Recomendações de conteúdo. Para acessar o catálogo completo, é preciso ir em "Ver todos".
- 3 Use as teclas de navegação do controle para escolher um conteúdo e pressione **OK** para ver mais informações do conteúdo escolhido. É possível ver o trailer, informações do elenco do conteúdo desejado e preços de locação.

*Durante o período de contratação.

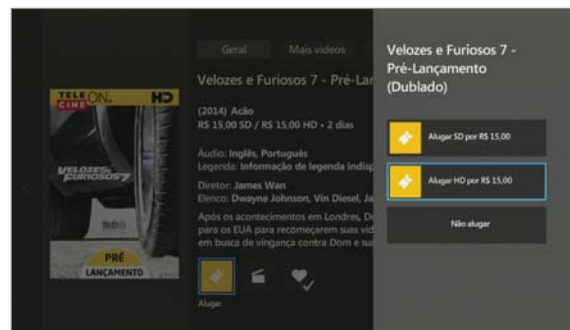


- 4 Para os conteúdos gratuitos, basta selecionar o botão **Assistir**.

Caso o conteúdo apresente somente a opção “Adicionar a Vídeos Favoritos” significa que o conteúdo não está disponível no pacote contratado.

- 5 Para contratação de conteúdos selecione a tecla **Alugar**.

- 6 Selecione a opção SD (definição-padrão) ou HD (alta definição) e confirme a compra pressionando a tecla **OK**.



Fora de casa

Por meio da exclusiva tecnologia da sua Vivo TV, você pode assistir ao conteúdo de sua programação fora de sua casa. É isso mesmo: além de ter mais liberdade para ver sua programação em outros aparelhos, você também pode comandar sua grade de conteúdos, já que é possível assistir ao seu programa preferido no horário que desejar.

No menu Vivo Play da sua TV, aperte **Menu > Ver Fora de Casa > Ativar > insira um e-mail válido > crie uma senha > repita a senha para confirmar** e clique em ativar. Após a realização do cadastro, acesse www.vivoplay-vivo.com.br ou baixe o aplicativo Vivo Play, para smartphones e tablets, no Google Play ou na Apple Store.

Portais dos Programadores: cliente Vivo TV também pode assistir a conteúdos de diversos portais de programação de canais, onde e quando quiser, em seu computador, tablet ou smartphone, sem pagar nada a mais por isso, basta ser assinante do canal.

Para acessar, basta ser assinante do canal e **estar cadastrado no Vivo Valoriza**. Confira as duas formas de acesso:

1 Direto no portal dos canais

Acesse o endereço dos portais usando seu **login** e **senha** do Vivo Valoriza.

2 Pelo site

Acesse o portal do conteúdo de seu interesse em: vivo.com.br/tveverywhere.

Tenha mais informações sobre os portais em uma mesma plataforma.

Siga o passo a passo para desfrutar os conteúdos:

- Acesse o website e faça seu login;
- Acesse a página **Conteúdos de TV** e selecione o portal que deseja acessar.




Veja quais são os Portais dos Programadores:

PREMIERE  **PLAY** Jogos ao vivo da Série A do Campeonato Brasileiro e dos Campeonatos Paulista, Carioca, Mineiro e Gaúcho. <http://globosatplay.globo.com/premierefc/ao-vivo/>

COMBATE  **PLAY** Todas as edições do UFC, ao vivo, e um acervo com mais de 1.000 lutas de MMA. <http://globosatplay.globo.com/combate/>

TELE CINE  **PLAY** Mais de 1.500 filmes, com títulos premiados de Hollywood e o melhor do cinema nacional. <http://telecineplay.com.br>

GLOBOSAT  **PLAY** O melhor dos esportes, notícias 24 horas do Brasil e do mundo, além de séries, filmes e muito mais. <http://globosatplay.globo.com>

WATCH  Você que é fã do esporte pode curtir a programação dos canais ESPN, além da transmissão de campeonatos exclusivos e vídeos de programas on demand. <http://watchespn.com.br>

FOX **PLAY** Explore e divirta-se com o melhor dos canais FOX FX, Nat Geo, FOX Sports e FOX Sports 2: esportes ao vivo, as melhores séries, moda, culinária e documentários. <http://foxplaybrasil.com.br>

CN 
CARTOON NETWORK Chegou o Cartoon Network GO! A TV ficou pequena para tanta diversão. <http://www.cngo.tv.br/>

Os conteúdos só estarão disponíveis caso o cliente tenha contratado os pacotes em que os conteúdos estejam inclusos.

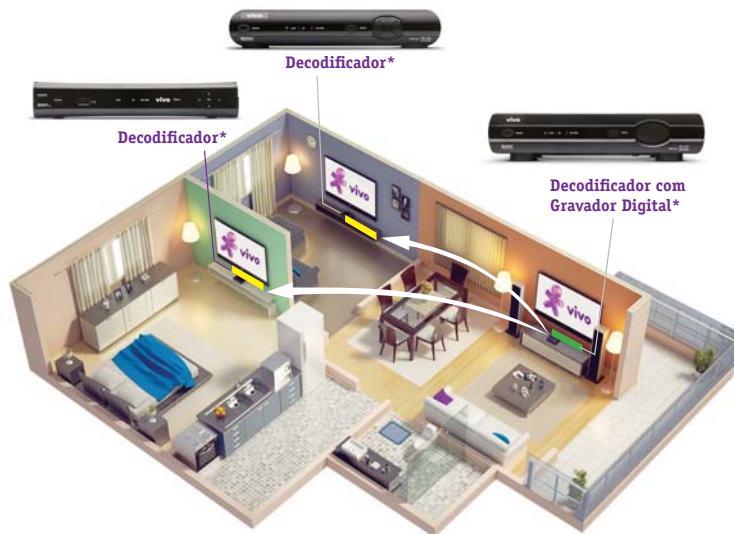
Gravador Multiroom com Gravação Remota

Grave até três programas ao mesmo tempo e também grave e assista aos conteúdos de qualquer ponto da casa. Você poderá assistir a suas gravações quando quiser e ainda pode pausar, voltar e avançar os programas gravados.

Este serviço será disponibilizado mediante contratação. Se você ainda não o possui, entre em contato com nossa Central de Vendas para contratar: 103 15.

Existem 3 maneiras de realizar uma gravação:

- 1 **Programa ao vivo:** grave um programa ao vivo.
- 2 **Gravação Manual:** agende o início e o fim da gravação de qualquer canal pelo **Guia de Programação** ou pelo horário.
- 3 **Gravação em série:** programe a gravação de um programa toda vez que ele for transmitido.



*As imagens dos equipamentos são meramente ilustrativas, podendo ter alterações visuais, mas mantendo sempre as mesmas funcionalidades.

Programa ao Vivo

- 1 Pressione o botão **● (REC)** de seu controle remoto.
- 2 Ao iniciar a gravação, a mensagem **“Gravando”** aparecerá na parte superior da tela e uma luz vermelha se acenderá no painel frontal de seu decodificador.
- 3 A gravação em andamento será sinalizada por um ícone vermelho no **Guia de Programação**.
- 4 Para encerrar a qualquer instante a gravação, pressione **■ (STOP)**.
- 5 As gravações finalizadas serão armazenadas na pasta **Realizadas** dentro do menu **Gravações**.



Gravação Manual

Se preferir, é possível agendar um horário para suas gravações.




- 1 Pressione **Menu** e selecione a opção **Gravações** ou aperte a tecla **GRAVAÇÕES** (**GRAVAÇÕES**) do controle remoto.
- 2 Selecione **Agendar** e pressione **OK**.
- 3 Configure uma nova gravação, selecionando **Gravação Manual**.
- 4 Escolha canal, data, hora de início e de término.



Em série

Este recurso permite que você grave programas recorrentes no mesmo canal.

Uma vez programada a gravação em série, ela se repetirá toda vez que o programa for transmitido.

- 1 Pressione o botão **GUIA** (GUIA).
- 2 Utilize as  (SETAS) para escolher o canal e selecionar o programa para agendar a gravação.
- 3 Pressione duas vezes a tecla  (REC) de seu controle remoto.
- 4 O ícone com 3 círculos em vermelho no **guia do programa** indica que sua gravação em série está agendada. A mensagem “**Gravação em série programada**” aparece rapidamente na tela.
- 5 Apertando o botão  (REC) pela terceira vez, a gravação em série será cancelada.

Nota: uma gravação em série é indicada pelo ícone com 3 círculos em vermelho.



Assistir a uma gravação

- 1 Pressione o botão **MENU** (**MENU**) e selecione a opção **Gravações** ou aperte o botão **GRAVAÇÕES** (**GRAVAÇÕES**) do controle remoto.
- 2 Selecione a opção **Realizadas** e pressione **OK** para visualizar o conteúdo gravado.
- 3 Utilize **(SETAS)** para selecionar uma gravação e pressione **OK**.
- 4 Escolha a opção **Reproduzir**.

Capacidade de gravação

O serviço de Gravador Multiroom permite a gravação do conteúdo exibido, sendo armazenado em disco rígido com capacidade de 500GB, o que significa gravar aproximadamente 120 horas de programação em HD ou mais de 270 horas de programação em canais com definição-padrão (SD).

Espaço para gravação

Mostra de forma gráfica o espaço em % disponível para gravação.
Menu > Gravações > Espaço para Gravação.



Conflito de gravação

O serviço de gravação permite gravações simultâneas. É possível realizar até 3 gravações ao mesmo tempo.

Quando mais de 3 gravações forem agendadas no mesmo horário, haverá conflito de gravação.

Para gerenciar o conflito, selecione a opção **Resolver conflito** e depois a gravação que deseja interromper.

Caso não seja selecionada a gravação a ser interrompida, a última gravação programada não será realizada.



Cancelar uma gravação programada

- 1 Pressione o botão **MENU** (MENU) e selecione **Gravações**.
- 2 Selecione a opção **Programadas** e pressione **OK**.
- 3 Escolha a gravação a ser apagada e pressione **OK**.
- 4 Use **(SETAS)** para mover o cursor laranja até **Cancelar gravação** e pressione **OK**.
- 5 Confirme e cancele a gravação.



Apagar conteúdo gravado

- 1 Pressione o botão **MENU** (MENU) e selecione a opção **Gravações**.
- 2 Selecione a opção **Realizadas** e pressione **OK**.
- 3 Escolha o conteúdo a ser apagado e pressione **OK**.
- 4 Use **(SETAS)** para mover o cursor laranja até o item **Apagar** e pressione **OK**.
- 5 Aparecerá uma mensagem de confirmação, confirme e apague a gravação.

Gravação remota

Com o aplicativo Guia Vivo TV você pode programar gravações de conteúdos da TV pelo seu smartphone ou tablet, quando estiver fora de casa. E depois, pode assistir quando desejar em qualquer ponto da sua casa.

Para utilizar o Guia Vivo TV, siga o passo a passo:

- 1 Faça o download do aplicativo Guia Vivo TV **na Apple Store ou no Google Play**.



- 2 Acesse o aplicativo Guia Vivo TV.



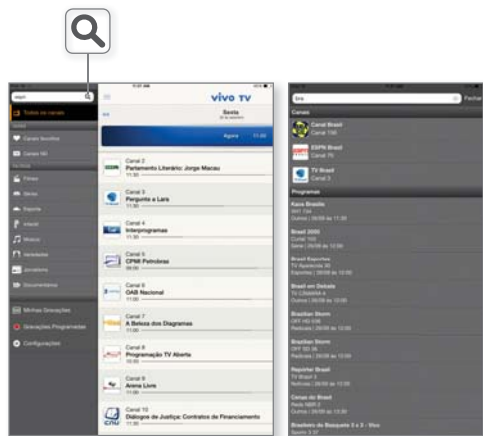
- 3 Selecione a opção Vivo TV Fibra.



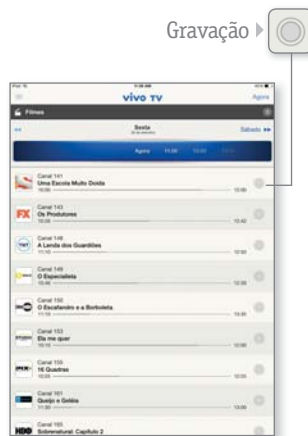
- 4 Pressione o botão Menu do seu controle remoto e escolha a opção **Gravações > Gravações remotas**. Anote o código que aparece na tela da TV e digite no dispositivo.



Agende uma gravação (aplicativo iOS)



- 1 Na tela inicial, aperte o ícone do menu no canto superior esquerdo e selecione a lupa para digitar o título. Você pode escolher um canal ou conteúdo específico para selecionar e agendar a gravação.



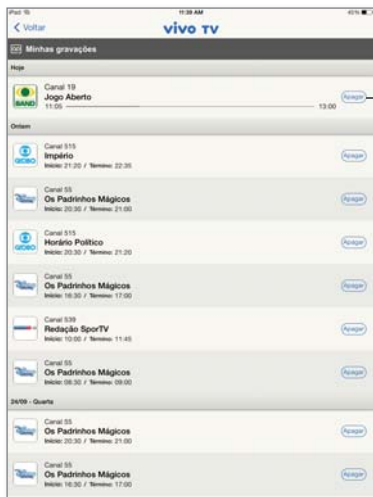
- 2 Clique diretamente no botão "REC" ao lado do evento desejado na grade de programação.



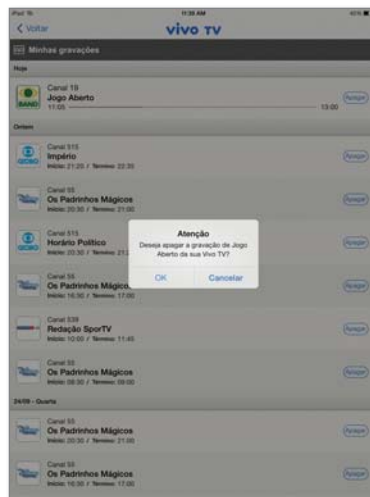
- 3 Após selecionar o conteúdo e acionar o botão "REC" aparecerá um pop-up mostrando o êxito do agendamento.

Minhas gravações

Selecione a opção “Minhas Gravações” para acompanhar a lista de gravações programadas e realizadas. Você também pode cancelar um agendamento a qualquer momento.

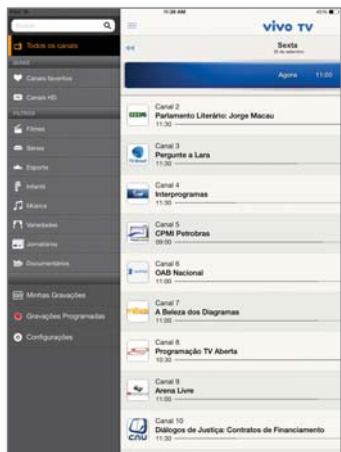


Gravações



Cancelar gravações

Outras opções para o Guia Vivo TV



Para melhor visualização, você pode navegar e filtrar a grade de canais por gêneros, canais HD ou canais selecionados como favoritos.



Para ter mais praticidade, você pode selecionar a grade de programação de até 7 dias posteriores. Basta clicar no ícone de calendário.

Lembrete

Utilize a função Lembrete para não esquecer a que horas o seu programa favorito vai começar. É só selecionar o programa desejado na grade de canais e clicar no ícone.

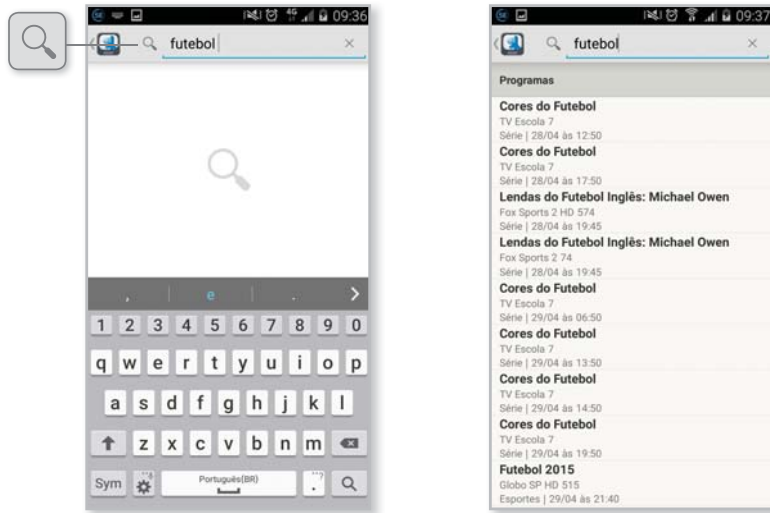


Acesso à função de Lembrete.



Mensagem de status quando o Lembrete é adicionado.

Agende uma gravação (aplicativo Android)



- 1 Na tela inicial, aperte o ícone do menu no canto superior esquerdo e selecione a lupa para digitar o título. Você pode escolher um canal ou conteúdo específico para selecionar e agendar a gravação.



- 2 Clique diretamente no botão "REC" ao lado do evento desejado na grade de programação.



- 3 Após selecionar o conteúdo e acionar o botão "REC" aparecerá um pop-up mostrando o êxito do agendamento.

Minhas gravações

Selecione a opção “Minhas Gravações” para acompanhar a lista de gravações programadas e realizadas. Você também pode cancelar um agendamento a qualquer momento.



Apagar

Gravações



Cancelar gravações

Outras opções para o Guia Vivo TV



Para melhor visualização, você pode navegar e filtrar a grade de canais por gêneros, canais HD ou canais selecionados como favoritos.



Para ter mais praticidade, você pode selecionar a grade de programação de até 7 dias posteriores. Basta clicar no ícone de calendário.

Lembrete

Utilize a função Lembrete para não esquecer a que horas o seu programa favorito vai começar. É só selecionar o programa desejado na grade de canais e clicar no ícone.



Acesso à função de Lembrete.



Mensagem de status quando o Lembrete é adicionado.

Evento criado!

Controle Remoto Virtual

A função Controle Remoto Virtual permite controlar todas as TVs de sua casa diretamente de seu smartphone. Veja como é fácil:

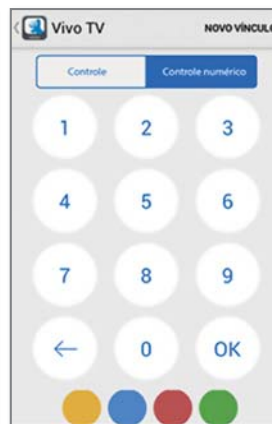
- Clique no ícone Controle localizado na parte inferior do aplicativo Guia Vivo TV:



Acesso à função de Controle.



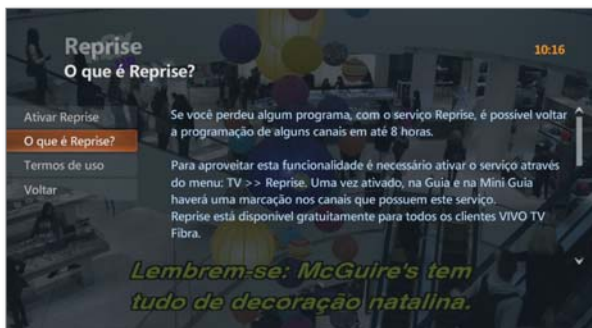
- Pronto! Você já pode utilizar o seu Controle Remoto Virtual acionando os botões ou o teclado numérico:



Conheça agora as funcionalidades do seu Controle Remoto Virtual:



Reprise



Por meio desta funcionalidade é possível voltar em até 8 horas a programação dos canais participantes.

- Não há custos adicionais para os clientes;
- Todos poderão utilizar o serviço, porém de acordo com os canais contratados;
- Não é necessário possuir um Gravador em casa (a gravação é feita na rede da Vivo);
- Clientes com Gravador também terão direito a acessar o serviço.

Importante: não é possível gravar um programa do Reprise (apenas se o cliente tiver programado a gravação previamente e possuir o serviço de gravação).

- 1 Para ativar o serviço, basta entrar em:

MENU Menu > TV > Reprise.

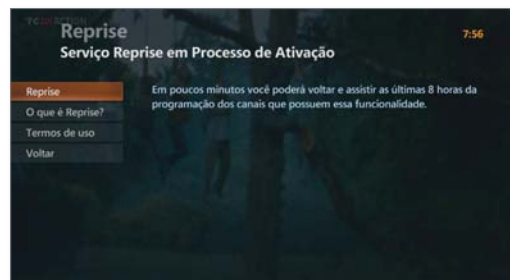
- 2 Clique no botão “**Ativar**”, nas 2 próximas telas que aparecem automaticamente.



- 3 Tela 3 - é necessário aceitar os termos de uso. Aparecerá uma tela com a informação “Serviço Reprise em Processo de Ativação”.



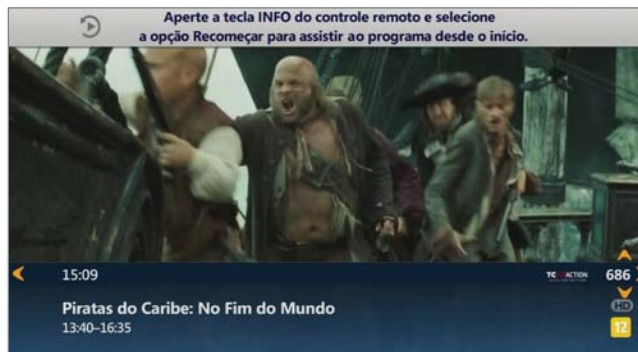
- 4 Basta aguardar alguns minutos, e o serviço estará disponível para utilização.



Como identificar os canais do Reprise?


Reconheça os canais com a funcionalidade disponível pelo ícone  no Guia de Programação, no Miniguia ou ao trocar de canais.

Os canais com disponibilidade de reprise também apresentam uma frase informando que você pode recomeçar o programa para assistir desde o início.



Como utilizar o Reprise?

Através do Guia de Programação


Aperte a Tecla **GUIA** (Guia) e, ao visualizar o ícone de disponibilidade do serviço, aperte a seta para a esquerda , selecione o programa desejado e clique em **OK**.

Clique em **“Assistir”**, e o conteúdo começará a ser reproduzido.



Através do Miniguia

Aperte as  (SETAS PARA CIMA E PARA BAIXO)

nos canais com a disponibilidade do serviço, aperte a seta para a esquerda , selecione o programa desejado e clique em .

Clique em “Assistir”, e o conteúdo começará a ser reproduzido.



Comandos a Partir de um Canal

Teclas REW, Replay, FF, Skip e Pausa

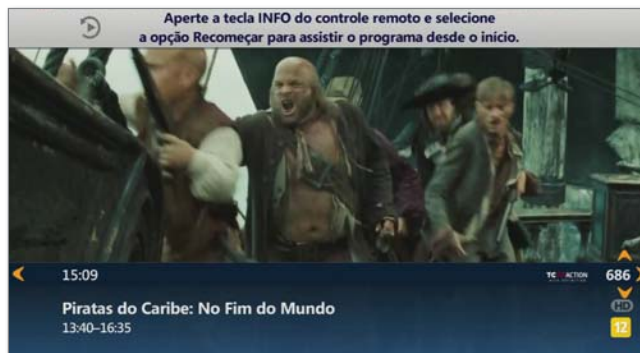
Ao pressionar a tecla REW em um canal que possui a funcionalidade, é possível voltar até o programa que gostaria de assistir. As outras teclas para avançar ou voltar também funcionam normalmente, portanto é possível voltar ao passado* e depois avançar até os programas mais recentes.

A função de Pausa também está disponível e é possível deixar um programa pausado por até 10 minutos.

*É possível voltar até 8 horas na programação com o serviço Reprise.

Quais canais fazem parte e como é a atualização?

Novos canais entrarão no serviço automaticamente. Para saber quais canais possuem o serviço de reprise, acesse pela TV: **Menu > TV > Reprise** e consulte canais disponíveis, ou no site www.vivo.com.br.



Aplicativos

A sua **Vivo TV** possui uma variedade de aplicativos para Redes Sociais, Entretenimento e Notícias.

No **Menu > Interatividade > Aplicativos** ou com a tecla **i** (**Interatividade**) do controle remoto, você terá acesso ao espaço destinado a todos os aplicativos da sua **Vivo TV**.

Conheça agora todos os aplicativos da sua **Vivo TV**:



- **Facebook na TV:** permite ver, da sua Vivo TV, o perfil, fotos e posts, além de poder postar o que quiser e compartilhar o melhor da programação.

- **TwitV:** faz a integração do Twitter com sua programação de TV. Assim, você vê em tempo real os comentários sobre o programa a que está assistindo.
- **Vivo Kids:** área criada especialmente para a garotada, com filmes, desenhos, karaokê, conteúdos exclusivos da Turma da Mônica e muito mais.
- **ESPN:** fique por dentro do que está acontecendo com seus esportes favoritos. Classificação, tabelas e vídeos divididos por esportes e campeonatos. E você pode também zapear entre os canais ESPN enquanto acessa o aplicativo.
- **Vivo Música by Napster:** milhares de músicas para escutar quando quiser na sua Vivo TV*. Sua conta deste aplicativo é integrada com outros dispositivos como smartphone, tablet e PC.
- **TED:** centenas de palestras gratuitas dos maiores nomes da ciência, cultura e tecnologia. O acervo está dividido por categoria e possui busca inteligente para você encontrar facilmente o que procura.
- **Notícias:** as principais notícias em tempo real, sobre variadas categorias: Brasil, Mundo, Diversão, Esporte, Tecnologia e Notícias Gerais.

- **Clima:** informações em tempo real da previsão do tempo das principais cidades.
- **Economia:** notícias, cotações das principais bolsas e moedas, índices econômico-financeiros, cotação da bolsa durante o dia com as altas e baixas.

Novidades

Quando um aplicativo é lançado, na Área de Interatividade é exposto um ícone demarcado como Novidade, para que os clientes conheçam a nova funcionalidade da TV.

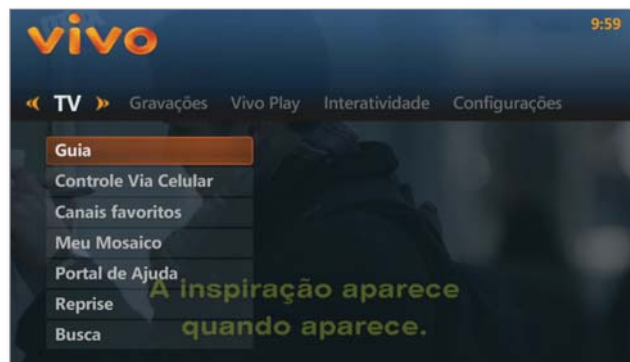
Nota: os aplicativos poderão sofrer alterações conforme eventos sazonais.

Portal de Ajuda

Portal de Ajuda é um portal interativo que auxilia a utilização do serviço Vivo TV, com imagens e vídeos ilustrativos.

Veja como é fácil acessar o Portal de Ajuda em sua Vivo TV.

Para acessar, pressione o botão **MENU** (MENU) do seu controle remoto e selecione a opção **Portal de Ajuda**.




Dúvidas e Soluções

1. Falha no funcionamento da sua Vivo TV:

Verifique se todos os equipamentos estão corretamente ligados.

2. Falta de áudio em todos ou em alguns canais:

- Verifique se o volume da TV e do controle remoto da Vivo estão corretamente ajustados.
- No controle da sua TV e do seu home theater, verifique se a tecla  (MUDO) está desativada.
- Confira se os cabos que ligam a TV e o equipamento Vivo estão bem conectados.

3. Diferença no volume de áudio entre canais:

É normal haver diferença de volume entre canais, porque o áudio não é configurado pela Vivo, e sim pelo fornecedor do canal.

4. Falha de imagem nos canais:

- Verifique se o decodificador está sintonizado corretamente na entrada AV ou HDMI da sua TV.
- Confira se os cabos que ligam a TV e o decodificador estão bem conectados.

5. Controle remoto não responde aos comandos:

- Caso seu controle remoto não esteja funcionando, faça a substituição das pilhas. Se as pilhas tiverem sido trocadas recentemente, observe se estão colocadas na posição correta.
- Verifique se não existe nenhuma tecla travada no controle remoto.
- Confira se a tecla STB situada no canto superior esquerdo do controle foi acionada.

6. Falha no equipamento Vivo:

- Verifique se a luz verde do decodificador está acesa.
- Se sua TV for de alta definição, verifique se a luz azul do decodificador está acesa.

7. TV não funciona após queda de energia:

Certifique-se de que todos os equipamentos estão ligados corretamente na energia e, caso o problema persista, retire todos os equipamentos da tomada e os religue.

8. Superaquecimento dos equipamentos:

Para evitar o aquecimento dos equipamentos, evite colocá-los empilhados e em lugares fechados.

9. Resolução da tela/Barras negras laterais:

Alguns canais e/ou programas são transmitidos em 4:3 ou 16:9. Para ajustar a exibição dos programas de acordo com sua preferência, aperte a tecla **B** (AZUL) ou **ENTER** (ENTER) do controle remoto e configure na opção **Zoom/Formato de tela**.

10. Bloqueio de conteúdo:

Verifique no **Menu > Controle parental > Bloqueio de pais** se há algum bloqueio configurado.

11. Problema de legenda:

Confira, quando disponível pelo canal, se a opção de legenda está selecionada. Para verificar, aperte a tecla **B** (AZUL) do controle remoto e selecione a opção **Legendas**.

12. Atraso (delay) na programação:

O delay é um atraso na programação, que pode variar alguns segundos na transmissão de áudio e vídeo. Esse atraso acontece justamente para garantir a melhor qualidade de imagem e som, o que gera atraso de alguns segundos, comparado ao sinal aberto.

13. Falha ao pausar, voltar e avançar a programação ao vivo da Globo HD:

Devido a limitações técnicas desse canal específico, essa funcionalidade não está disponível.

14. Mau funcionamento na função Pause ao Vivo:

Essa funcionalidade só funciona mediante contratação do serviço de gravação.

Pressione o botão **MENU** (MENU) do seu controle remoto, vá até **Configurações**, clique **OK** em **Reiniciar o Equipamento**.

VIVO VALORIZA

É gratuito e exclusivo para você!

Conheça o programa de relacionamento que valoriza você, cliente Vivo de celular, telefone fixo, internet e TV. **É só se cadastrar e aproveitar:**

- **Ingressos grátis** para teatro e pré-estreias de cinema para você e mais um acompanhante.
- **Atendimento Premium** com hora marcada, com um consultor Vivo.
- **Parcerias com grandes marcas** que oferecem vantagens e descontos especiais em renomados restaurantes.
- **Desconto de 50% na Rede Cinemark**, para o cliente e um acompanhante.

Não perca! Todos os clientes Vivo podem participar. Se você já se cadastrou, é só aproveitar. Se não, cadastre-se agora: vivo.com.br/vivovalorizavantagens



O Programa Vivo Valoriza é válido para clientes, pessoa física, adimplentes. Desconto em cinema válido para salas Cinemark, todos os dias da semana, exceto poltronas D-BOX. Salas Prime somente para clientes V-Member, de segunda a quinta-feira, exceto poltronas D-BOX. Consulte a programação completa de espetáculos com desconto no Meu Vivo, Menu Vivo Valoriza, em Benefícios e Parcerias. Para usufruir o benefício de descontos em teatros e ingressos gratuitos, é necessária a impressão do voucher no site. Consulte os regulamentos, as condições de participação, a utilização dos benefícios e mais informações no vivo.com.br/vivovaloriza.

Central de Relacionamento

Serviço de Atendimento ao Consumidor

103 15

Pessoas com deficiência de fala/audição

142

Se preferir, acesse vivo.com.br

viva 📊 🚫 🗨️ 📱 📞 tudo