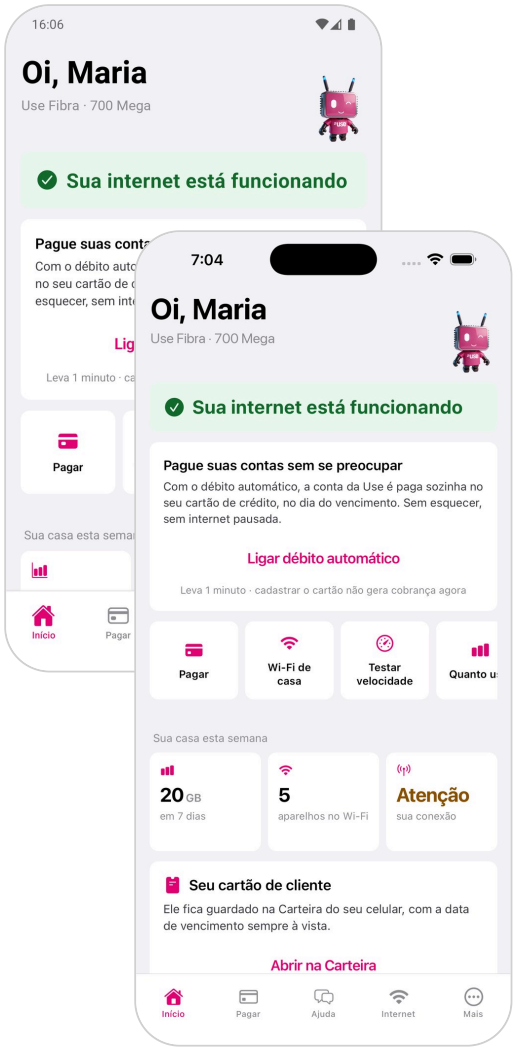
APLICATIVO USE RESOLVE

# Manual do aplicativo

Tudo o que você resolve pelo celular: pagar a conta, cuidar do Wi-Fi, acompanhar o seu chip e falar com a nossa equipe.




PARA IPHONE E ANDROID

**Gratuito para quem é cliente Use**

Entra com CPF, CNPJ ou e-mail · sem senha

Edição de setembro de 2026 · As telas deste manual usam dados de exemplo.

COMO USAR ESTE MANUAL

# Vá direto ao que você precisa

As telas mostram o app no iPhone. No Android os botões e os caminhos são os mesmos; quando algo muda, há um quadro verde ANDROID explicando a diferença.


**COMEÇAR**

- Baixar e entrar 1
- Entrar com o rosto ou a digital 1
- A tela inicial 2

**PAGAR**

- Ver e pagar as contas 3
- Pix, cartão ou criptomoeda 3
- Débito automático 3

**INTERNET E WI-FI**

- Ver se a internet está funcionando 4
- Testar a velocidade 4
- Trocar nome e senha do Wi-Fi 5
- Rede para visitas 5

**SEU CHIP DA USE**

- Quanto ainda tenho de internet 6
- Comprar internet extra 6
- Instalar o eSIM 6
- Perdi meu celular 6

**FALAR COM A GENTE**

- Abrir uma conversa 7
- Mandar foto, vídeo ou áudio 7
- Avisos e caixa de entrada 8

**SUA CONTA**

- Contratos, notas e nada consta 9
- Segurança e sair 9
- No Android 10
- Quando algo dá errado 11


COMO LER Os **números cor-de-rosa nas telas** mostram onde tocar. Cada número corresponde ao item com o mesmo número no texto ao lado.

PARTE 1

# Baixar e entrar

Em dois minutos você está dentro, sem criar senha.

## 1.1 O que é o Use Resolve

É a Central do Assinante no seu celular. Ele usa o **mesmo cadastro** da Central do site: o que você faz no app aparece lá, e o contrário também.

| QUEM PODE USAR | CELULARES | QUANTO CUSTA |
|---|---|---|
| **Quem já é cliente da Use** | iPhone com iOS 16.4 ou mais novo · Android 7.0 ou mais novo · no iPad, abre no tamanho de iPhone | Nada. O app é gratuito. |

## 1.2 Baixar o app

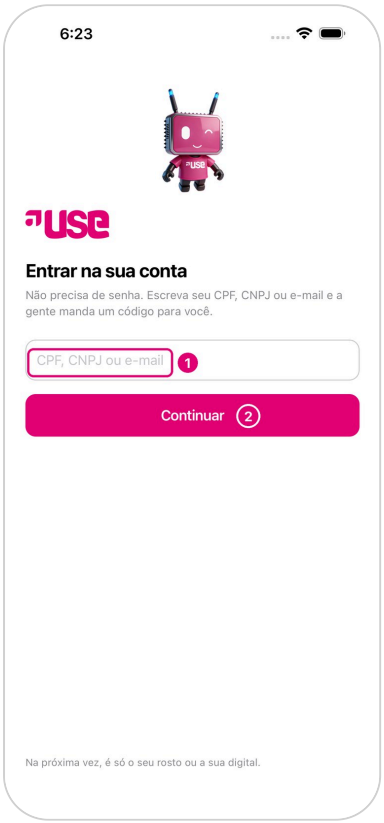
Procure **Use Resolve** na loja do seu celular:

Baixar na App Store

DISPONÍVEL NO Google Play

**Está lendo no computador?**
Aponte a câmera do celular para o QR code. Ou abra `usetelecom.com.br/app` no celular: a página leva você direto para a loja certa.

## 1.3 Entrar pela primeira vez

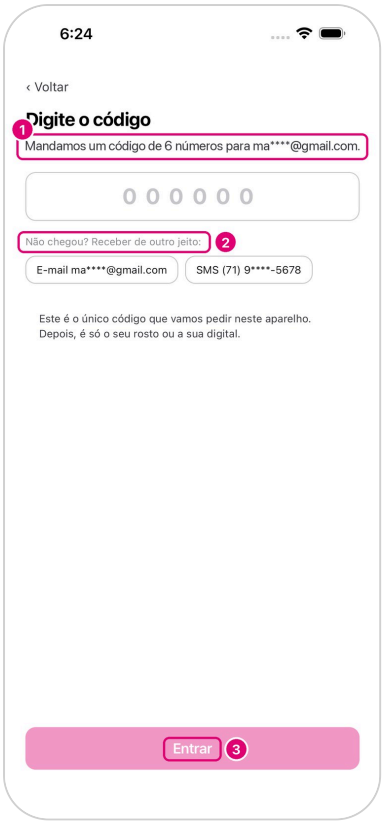



Entrar na sua conta

1. Escreva o seu **CPF, CNPJ ou e-mail**, o mesmo do cadastro na Use.
2. Toque em **Continuar**.

Não existe senha. A gente manda um código de 6 números para o seu e-mail ou celular.

> **DICA** Se o celular já foi usado para entrar antes, o app entra direto, sem pedir código.




Digite o código

1. O código já foi enviado. A tela mostra para onde (parte do endereço fica escondida, por segurança). Digite os 6 números.
2. Não chegou? Em **Não chegou? Receber de outro jeito**, escolha receber por e-mail ou SMS.
3. Toque em **Entrar**. O botão só acende com os 6 números.

> **DICA** O teclado do celular costuma sugerir o código assim que ele chega. É só tocar na sugestão.

Este é o **único código** que o app pede neste celular. Das próximas vezes, entra com o rosto ou a digital.

## 1.4 Entrar com o rosto ou a digital




Ao abrir o app

1. Ao abrir o app, o celular pede o **Face ID** (ou a digital) na hora. Olhe para a tela e pronto.
2. **Entrar com outra conta** sai da conta atual e volta para a tela de entrada. Útil quando outra pessoa da casa também é cliente.

O app pede o rosto ou a digital quando você o abre e quando volta para ele depois de 30 segundos fora. Se não reconhecer, aparece **Tentar de novo**.

Celular sem Face ID, digital ou reconhecimento facial configurado: o app entra direto, e a sua conta continua protegida pelo código do primeiro acesso.

> **ANDROID** O app usa o desbloqueio por digital ou facial do seu celular. Para ligar, cadastre a digital em **Configurações do celular** e depois ative em **Mais › Segurança** no app.

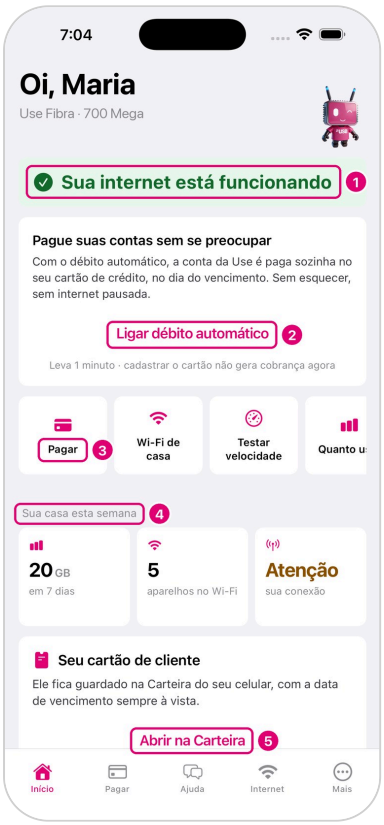
PARTE 2

# A tela inicial

Num olhar: se a internet está funcionando, se tem conta para pagar e os atalhos do dia a dia.

### A barra de baixo: as cinco abas do app

| ABA | PARA QUÊ |
|---|---|
| **Início** | O resumo desta página. |
| **Pagar** | Suas contas, pagamento e débito automático (parte 3). |
| **Ajuda** | Conversar com a nossa equipe (parte 7). |
| **Internet** | Sua conexão, velocidade, consumo e Wi-Fi (partes 4 e 5). |
| **Mais** | Mensagens, documentos, linha móvel e ajustes (parte 9). |




Início

1. **Como está a sua internet.** Verde quando está tudo certo. Se tiver problema, o próprio quadro diz o que fazer (veja 4.1).
2. **Débito automático. Ligar débito automático** faz a conta se pagar sozinha no cartão de crédito. Cadastrar o cartão não cobra nada na hora.
3. **Atalhos: Pagar**, **Wi-Fi de casa**, **Testar velocidade** e **Quanto usei**. Deslize para o lado para ver todos.
4. **Sua casa esta semana:** internet usada em 7 dias, aparelhos no Wi-Fi e a qualidade da conexão. Toque em cada um para ver mais.
5. **Cartão de cliente:** guarde na Carteira do celular, com a data de vencimento sempre à vista.

**AVISOS DESLIGADOS?** Se as notificações do app estiverem desligadas, o primeiro quadro do Início, logo abaixo do seu nome, convida a ligar. Toque no botão e pronto (veja 8.2). Não quer agora? Toque no **X**: o quadro some por 2 dias.

**DICA** Puxe a tela para baixo para atualizar as informações.

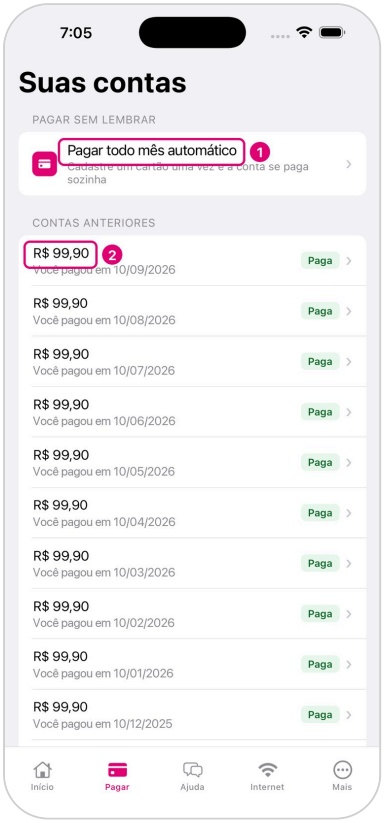
**ANDROID** O cartão de cliente vai para o **Google Wallet**: toque em **Guardar no Google Wallet**.

PARTE 3

# Pagar suas contas

Pix, cartão de crédito (à vista ou em parcelas), criptomoeda ou débito automático. Uma conta ou várias de uma vez.

## 3.1 Suas contas




Aba Pagar

1. **Pagar todo mês automático**: cadastre um cartão uma vez e a conta se paga sozinha (veja 3.6).
2. Toque numa conta para ver os detalhes e pagar.

As contas ficam em duas listas: **Para pagar** (a vencer ou atrasadas) e **Contas anteriores**. Cada uma tem uma etiqueta:

| ETIQUETA | SIGNIFICA |
|---|---|
| **Vence em breve** | Ainda dá tempo, sem juros. |
| **Venceu** | Com multa e juros depois do primeiro dia útil após o vencimento. |
| **Paga** | Pagamento recebido. |
| **Conferindo** | O pagamento está sendo confirmado. |

### Várias contas para pagar? Pague tudo de uma vez

1. Com duas ou mais contas para pagar, aparece o quadro **Suas contas somam**. Toque em **Pagar tudo de uma vez**.
2. Todas vêm marcadas. Toque numa conta para desmarcar ou marcar de novo (até 12 contas por vez).
3. Toque em **Pagar N contas** e escolha **Pix**, **Cartão de crédito** ou **Criptomoeda**. É um código ou pagamento só para todas.

> **CONTAS ATRASADAS** Tem contas vencidas há mais de 60 dias? Na **Central do Assinante**, pelo site, dá para fazer um acordo: quitar com desconto à vista ou dividir no cartão, com o custo do parcelamento mostrado na tela. Abra `www.usetelecom.com.br/sac`, entre com o mesmo acesso do app e toque em **Quero resolver minhas contas**.

## 3.2 Pagar uma conta




Uma conta já paga

1. O valor e a data de vencimento.
2. Quando a conta já está paga, o app avisa e não mostra opções de pagamento. Precisa do comprovante? Peça pela aba Ajuda.

Numa conta **para pagar**, a tela se chama **Pagar** e segue esta ordem:

1. Escolha como pagar: **Gerar o Pix**, **Pagar com cartão de crédito** ou **Pagar com criptomoeda**.
2. Se a conta tiver boleto, **Ou pague com o código do boleto** copia o código para o app do banco.

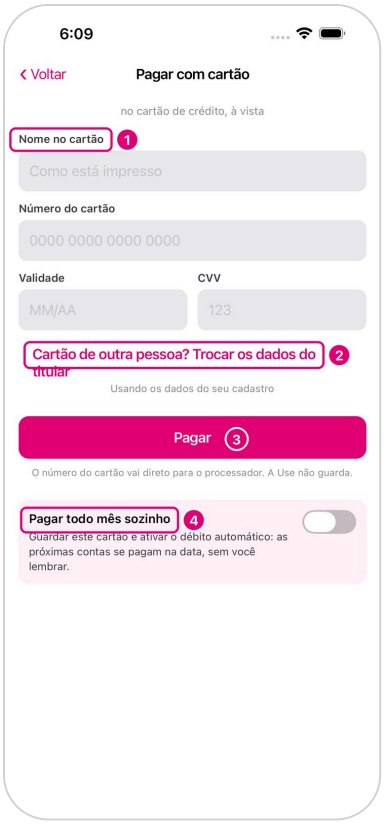
O Pix pode ser pago por você ou por outra pessoa, de qualquer banco. Se o app pedir o pagamento pela conta do titular, siga o aviso.

## 3.3 Pagar com Pix

1. Na conta, toque em **Gerar o Pix**. Se o rosto ou a digital estiverem ligados, o app pede a confirmação.
2. Abre a tela **Pague com Pix**, com o valor e até que horas o código vale.
3. No **mesmo celular**: toque em **Copiar o código**, abra o app do seu banco, escolha Pix **Copia e Cola** e cole. Em **outro celular**: aponte a câmera do outro celular para o QR code.
4. Pode deixar a tela aberta: assim que o pagamento cair, aparece **Pagamento recebido**. Com os avisos ligados, você também recebe uma notificação.

> **DICA** O código Pix vale até o horário mostrado na tela. Passou? É só voltar e gerar outro. Conta vencida muda de valor com o tempo, por isso o código novo pode ter valor diferente.

## 3.4 Pagar com cartão de crédito




Pagar com cartão · a tela nova tem o seletor de parcelas acima do formulário

Primeiro, escolha em quantas vezes quer pagar. À vista (1x) não tem acréscimo; nas parcelas o app mostra cada parcela, o total e o custo do parcelamento, cobrado pelo processador do cartão.

1. Preencha **Nome no cartão**, **Número do cartão**, **Validade** e **CVV**.
2. O cartão é de outra pessoa? Toque em **Cartão de outra pessoa? Trocar os dados do titular** e informe os dados dela.
3. Toque em **Pagar**. Nas parcelas, o botão diz quantas vezes e o valor de cada uma.
4. Ligue **Pagar todo mês sozinho** para guardar este cartão e já ativar o débito automático.

Resultado: **Pagamento aprovado**, ou **Quase lá** quando a operadora do cartão ainda está conferindo. Nesse caso a tela se atualiza sozinha.

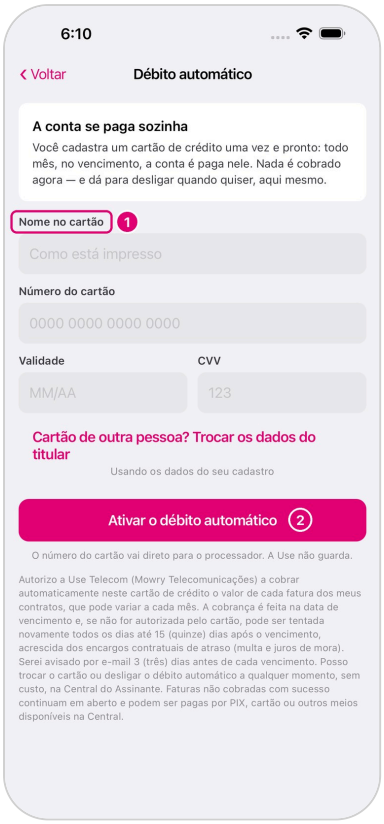
```
O número do cartão vai direto para o processador de pagamento. A Use não guarda o número.
```

## 3.5 Pagar com criptomoeda

1. Na conta, toque em **Pagar com criptomoeda**.
2. Escolha a moeda (**USDC** ou **USDT**) e depois a rede.
3. Envie **pela rede indicada** usando a sua carteira: leia o QR code ou use **Copiar o endereço** e **Copiar o valor**.

> **ATENÇÃO** Enviar por uma rede diferente da mostrada na tela faz o dinheiro se perder. Confira a rede antes de enviar.

## 3.6 Débito automático




Débito automático

A conta passa a ser paga sozinha no cartão de crédito, no dia do vencimento. Sem esquecer, sem internet pausada.

1. Preencha os dados do cartão.
2. Toque em **Ativar o débito automático**. Leia o texto de autorização logo abaixo do botão.

**Já está ligado?** A mesma tela mostra as próximas cobranças e deixa **Trocar o cartão**, guardar um **cartão reserva** (veja abaixo) ou **Desligar o débito automático**. Para desligar, o app pede confirmação.

Caminhos: **Início › Ligar débito automático**, **Pagar › Pagar todo mês automático** ou **Mais › Pagar todo mês automático**.

> **CARTÃO RESERVA** Na mesma tela dá para guardar um **segundo cartão**: toque em **Guardar um cartão reserva**. Ele não é cobrado enquanto o principal funcionar — só entra se o principal não autorizar a cobrança (cartão vencido, sem limite ou bloqueado pelo banco), e aí a gente tenta na hora. Depois de guardado, a tela mostra **Trocar o cartão reserva** e **Remover o cartão reserva**. Desligar o débito automático tira os dois cartões.

PARTE 4

# Sua internet de casa

Descubra o que está acontecendo e resolva muita coisa sem precisar chamar a gente.

## 4.1 Minha internet




Aba Internet

1. **Wi-Fi de casa**: nome, senha, aparelhos e rede para visitas (parte 5).
2. **Quanto eu usei**: sua internet nos últimos dias.
3. **Testar a velocidade**: mede o que chega neste celular.
4. **Como está sua conexão**: a qualidade do sinal da fibra até a sua casa.
5. **Desligar e ligar o aparelho**: reinicia o roteador à distância (veja 4.2).

**Internet fora do ar?** Esta aba mostra **O que já verifiquei**: se há conta atrasada e se o seu aparelho está respondendo. Quando não há conta atrasada, aparece a sugestão de desligar e ligar o aparelho.

> **MAIS DE UM ENDEREÇO?** Se você tem internet da Use em mais de um lugar, o alto desta aba e das telas **Wi-Fi de casa** e **Meu consumo** mostra **Qual internet você quer ver**. Toque no endereço: o Wi-Fi, os aparelhos, o consumo e o desligar e ligar passam a valer para ele.

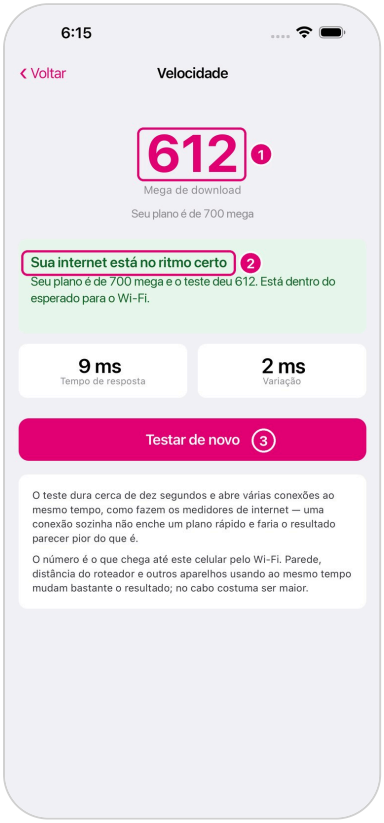
### O que o quadro da internet pode dizer (no Início e aqui)

| MENSAGEM | O QUE SIGNIFICA E O QUE FAZER |
|---|---|
| **Sua internet está funcionando** | Tudo certo. |
| **Tem uma conta em aberto** | A internet funciona, mas pode ficar mais devagar. Toque em **Pagar agora**. |
| **Sua internet está desligada** | Existe conta esperando pagamento. Toque em **Pagar agora**. |
| **Sua internet está fora do ar** | O seu aparelho parou de responder. Toque em **Descobrir o motivo** (veja a parte 4). |
| **Não consegui ver como está sua internet** | A consulta falhou agora. Puxe a tela para baixo para tentar de novo. |

## 4.2 Desligar e ligar o aparelho

1. Na aba Internet, toque em **Desligar e ligar o aparelho**.
2. Confira o aviso: a internet fica fora por uns 2 minutos. Toque em **Desligar e ligar** e confirme com o rosto ou a digital.
3. Aparece **Pedido enviado**. A internet volta em até 2 minutos. Se não voltar, fale com a gente pela aba Ajuda.

## 4.3 Testar a velocidade




Resultado do teste

Toque em **Iniciar teste**. Leva cerca de 10 segundos.

1. A velocidade de download, em mega, comparada com o seu plano.
2. A avaliação do resultado, em palavras, e o que fazer se estiver baixo.
3. **Testar de novo** para uma nova medição.

> **POR QUE O NÚMERO PODE SER MENOR QUE O PLANO?** O teste mede o que chega **neste celular pelo Wi-Fi**. Parede, distância do roteador e outros aparelhos usando a internet reduzem o resultado. O rádio do celular também tem limite: num plano de 1 giga, algo acima de 200 mega pelo Wi-Fi já é um bom resultado. No cabo, a velocidade chega perto da contratada.

Para testar melhor: chegue perto do roteador e pause downloads e vídeos em outros aparelhos.



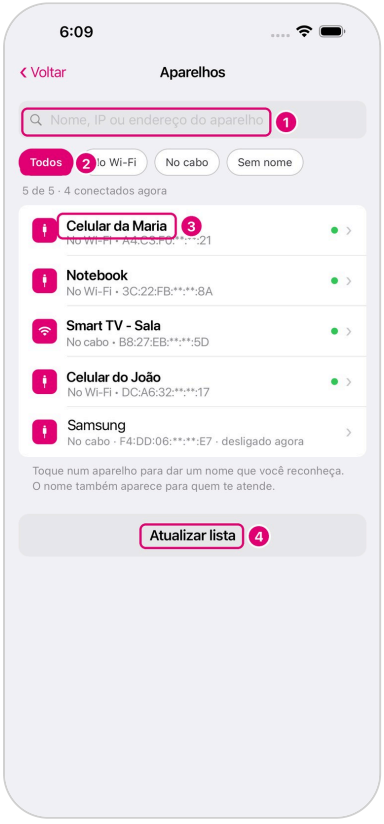

Meu consumo

## 4.4 Quanto eu usei

1. O gráfico dos últimos dias. A última barra é hoje.
2. **Baixado** e **Enviado** desde que a conexão subiu pela última vez. Esse total zera quando o aparelho reinicia.

> **MÊS A MÊS** O consumo dos **últimos 12 meses** e dos últimos 30 dias está na Central do Assinante, pelo site, em **Consumo**.

## 4.5 Aparelhos conectados




Aparelhos

Caminho: **Internet › Wi-Fi de casa › Ver todos os aparelhos**.

1. Busque pelo nome, IP ou endereço do aparelho.
2. Filtre: **Todos**, **No Wi-Fi**, **No cabo** ou **Sem nome**.
3. Toque num aparelho para **dar um nome** que você reconheça, como "TV da sala". O nome também aparece para quem atende você.
4. **Atualizar lista** busca de novo quem está conectado.

> **QUEM MAIS USA** Na Central do Assinante, pelo site, em **Meu Wi-Fi › Dispositivos**, aparece quanto cada aparelho usou desde que conectou — quando o seu roteador informa esse dado.

PARTE 5

# Wi-Fi de casa

Nome, senha, quem está conectado e uma rede separada para as visitas.




Wi-Fi de casa

1. **Trocar o nome** da rede.
2. **Trocar a senha**. O app mostra o que falta na senha enquanto você escreve (5.1).
3. **Ver as senhas**: pede o rosto ou a digital. Toque na senha para copiar.
4. Veja todos os aparelhos usando o Wi-Fi (4.5).
5. **Rede para visitas** (5.2).

A chave no alto de cada rede liga e desliga essa rede. Quem estiver usando sai do ar na hora, por isso o app pede confirmação.

## 5.1 Trocar o nome ou a senha do Wi-Fi

1. Toque em **Trocar o nome** ou **Trocar a senha**.
2. Leia o aviso e toque em **Continuar**.
3. Escreva o novo nome (de 2 a 32 caracteres) ou a nova senha (veja o quadro abaixo) e toque em **Salvar**.
4. Confirme com o rosto ou a digital. Aparece **Pronto**.
5. Conecte de novo o celular, a TV e os outros aparelhos usando o novo nome ou a nova senha.

**COMO O ROTEADOR ACEITA A SENHA** A senha precisa de **8 caracteres ou mais** e tem que ter **letra maiúscula, letra minúscula, número e um símbolo** (como ! @ # - _). O roteador **não aceita** letra com acento, ç nem espaço. Enquanto você escreve, o app marca em verde o que já está certo e avisa o que falta. Sem vontade de pensar numa senha? Toque em **Criar senha forte**: o app escreve uma para você, e é só anotar antes de salvar.

**ATENÇÃO** **Tudo que usa o Wi-Fi vai desconectar** e pedir a senha de novo: celulares, TV, câmeras, tudo. Troque num momento em que você possa reconectar os aparelhos. Se a sua rede tem duas frequências, a troca vale para as duas.

## 5.2 Rede para visitas




Criar a rede para visitas

Uma rede separada para quem vier à sua casa: as visitas usam a internet sem chegar perto dos seus aparelhos, e você não precisa passar a senha principal.

No fim da tela Wi-Fi de casa, toque em **Criar rede para visitas**.

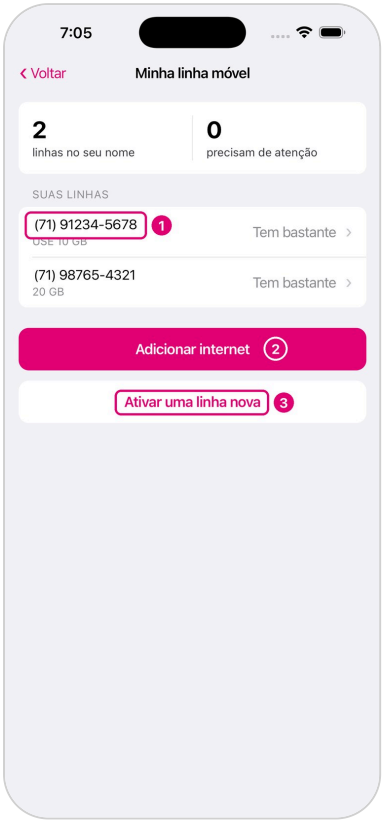
1. O nome já vem como **Use Visitantes**. Pode trocar.
2. Crie a senha das visitas. Vale a mesma regra da rede de casa (5.1) — é o mesmo roteador —, e o botão **Criar senha forte** também está aqui.
3. Toque em **Criar a rede**. Aparece **Rede criada**.

Para tirar a rede do ar: **Apagar a rede de visitas**, na mesma tela. Seus aparelhos não são afetados.

PARTE 6

# Seu chip da Use

Para quem tem linha móvel da Use: consumo, internet extra, eSIM e bloqueio. Caminho: **Mais › Minha linha móvel**.



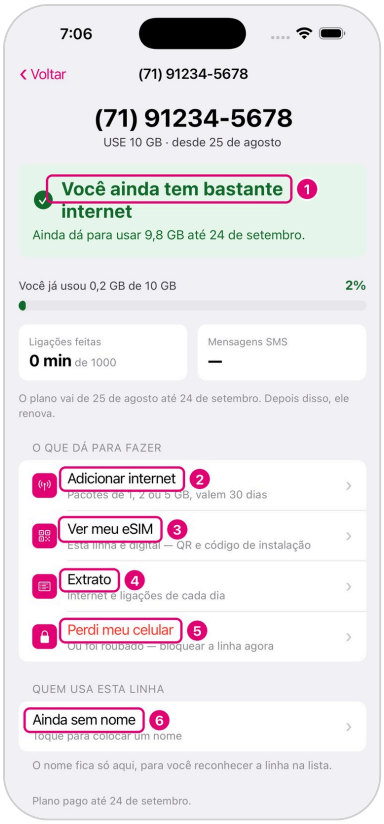

Suas linhas

## 6.1 Suas linhas

1. Toque numa linha para ver os detalhes. Ao lado, a situação: **Tem bastante**, **Acabando**, **Acabou** ou **Bloqueada**.
2. **Adicionar internet** para uma ou várias linhas de uma vez (6.3).
3. **Ativar uma linha nova** (6.6).

Tem uma linha só? O app abre direto o detalhe dela.

## 6.2 Detalhe da linha




Detalhe da linha

1. Quanto de internet ainda tem e até quando vale o plano. Abaixo, ligações feitas e mensagens.
2. **Adicionar internet**: pacotes de 1, 2 ou 5 GB, válidos por 30 dias.
3. **Ver meu eSIM**: o QR code e o código de instalação (6.4).
4. **Extrato**: internet e ligações de cada dia (6.5).
5. **Perdi meu celular**: bloqueia a linha na hora (6.6).
6. Dê um nome à linha, como "meu filho". O nome fica só no app, para você reconhecer a linha na lista.

Quando o plano precisa ser renovado, aparece **Renovar agora**, com pagamento por cartão, Pix ou criptomoeda.

## 6.3 Comprar internet extra



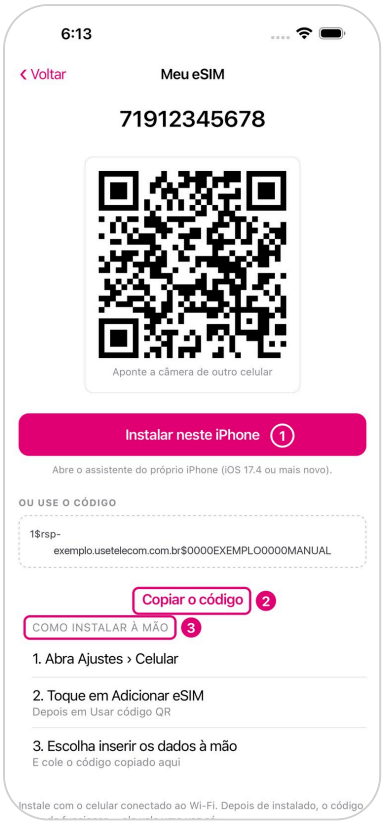

Adicionar internet

1. Escolha o pacote. O preço aparece ao lado de cada um.
2. Toque em **Continuar**.

1. Em **Como você quer pagar**, escolha **Pix** ou **Criptomoeda**. A compra de internet extra não aceita cartão.
2. Pague o código Pix como em 3.3.

O pacote começa a valer quando a internet do plano acaba e dura 30 dias a partir da compra.

## 6.4 Instalar o eSIM




Meu eSIM

O eSIM é o chip digital: não tem chip físico, ele é instalado pelo próprio celular.

1. **Instalar neste iPhone**: abre o assistente do iPhone e instala com um toque (iOS 17.4 ou mais novo). É o jeito mais fácil.
2. **Copiar o código**: para instalar à mão.
3. **Como instalar à mão:** Ajustes › Celular › Adicionar eSIM › Usar código QR › inserir os dados à mão, e cole o código.

Também dá para instalar em outro celular apontando a câmera dele para o QR code.

**ANDROID** Não existe o botão de instalar com um toque. Abra **Configurações › Rede › SIM**, toque em **Adicionar eSIM**, escolha inserir os dados à mão e cole o código copiado. Os nomes dos menus podem mudar um pouco conforme a marca do celular.

**ATENÇÃO** Instale com o celular conectado ao Wi-Fi. O código fica em **Ver meu eSIM** e serve para instalar de novo no mesmo celular. Para outro celular, toque em **Instalar em outro celular**: é gerado um eSIM novo, que é cobrado, e o do celular antigo para de funcionar.




Extrato

## 6.5 Extrato da linha

1. O período do plano. Use as setas para ver os períodos anteriores (até 6).
2. Quanto de internet foi usado em cada dia.

As abas mostram **Internet**, **Ligações** (as que você fez) e **SMS** (a quantidade enviada).

## 6.6 Perdi meu celular, renovar e linha nova

### Perdi meu celular ou foi roubado

1. No detalhe da linha, toque em **Perdi meu celular**.
2. Diga o que aconteceu: **Eu perdi** ou **Foi roubado**.
3. Confirme em **Sim, bloquear agora**. A linha para na hora: sem ligações, internet ou mensagens. Aparece **Linha bloqueada**.

> DICA Em caso de roubo, registre um boletim de ocorrência. Achou o celular? No mesmo lugar aparece **Desbloquear a linha**.

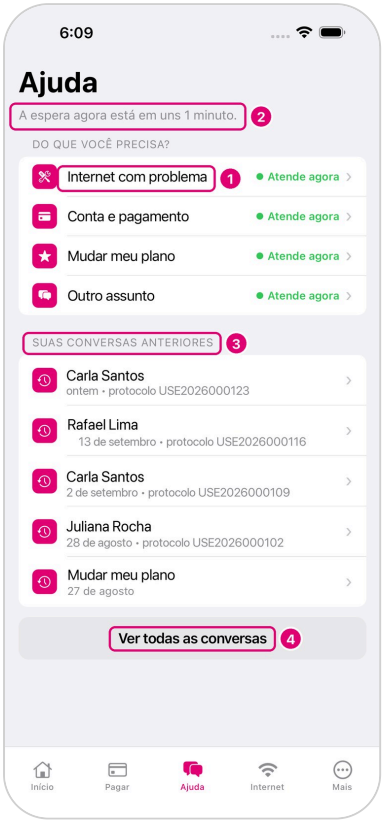
### Ativar uma linha nova

1. Em **Minha linha móvel**, toque em **Ativar uma linha nova** e veja o plano.
2. Toque em **Escolher o número**: escolha o DDD (o padrão é 71) e um dos números disponíveis. **Ver outros números** mostra mais opções.
3. Confira o resumo e pague com cartão, Pix ou criptomoeda. Com o pagamento aprovado, o app leva você para instalar o eSIM (6.4).

PARTE 7

# Falar com a gente

Uma pessoa da nossa equipe, pelo chat do app. No assunto **Internet com problema**, a tela mostra se a equipe atende agora.




Aba Ajuda

## 7.1 Abrir uma conversa

1. Escolha o assunto: **Internet com problema**, **Conta e pagamento**, **Mudar meu plano**, **Destravar minha internet** ou **Outro assunto**. Ao lado, se **Atende agora** ou quando volta a atender.
2. Quanto tempo de espera há agora.
3. Suas últimas conversas, com o nome de quem atendeu e o protocolo.
4. **Ver todas as conversas** (7.3).

Enquanto você espera na fila, o app mostra quantas pessoas estão na sua frente. Com os avisos ligados, pode fechar o app: a gente avisa quando alguém responder.

## 7.2 Dentro da conversa



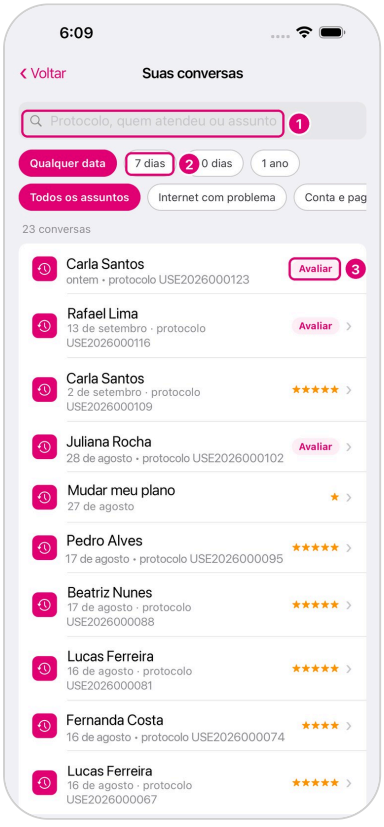

Conversa

1. Suas mensagens ficam à direita, em rosa. As da equipe, à esquerda, com o nome de quem atende.
2. Ao encerrar, avalie o atendimento de 1 a 5 estrelas. Isso nos ajuda a melhorar.

| QUER... | FAÇA ASSIM |
|---|---|
| **Mandar foto, vídeo ou PDF** | Toque no **+** e escolha **Câmera**, **Vídeo** (até 60 s), **Galeria** ou **Documento**. Arquivos de até 25 MB. Antes de enviar, dá para escrever uma legenda. |
| **Mandar áudio** | Com o campo de texto vazio, **segure** o botão do microfone e fale. Arraste para o lado para cancelar ou para cima para gravar sem segurar. |
| **Encerrar** | Toque em **Encerrar**, no alto, e confirme. |

> **DICA** Uma foto do roteador com as luzes acesas ou um print do erro ajudam muito a resolver mais rápido.

## 7.3 Suas conversas anteriores




Suas conversas

1. Busque pelo protocolo, por quem atendeu ou pelo assunto.
2. Filtre por período (**7 dias**, **30 dias**, **1 ano**) e por assunto.
3. **Avaliar** aparece nas conversas que você ainda não avaliou.

Toque numa conversa para ler tudo de novo, com as mensagens e os arquivos.

PARTE 8

# Avisos e mensagens

A Use avisa quando o pagamento cai, quando alguém responde você e se tiver manutenção na sua região. Propaganda, nunca.




Caixa de entrada

## 8.1 Caixa de entrada

Tudo o que a Use mandou para você fica guardado aqui, mesmo que o e-mail ou o SMS não tenha chegado. Caminho: **Mais › Caixa de entrada**.

1. **Marcar todas como lidas**.
2. Cada mensagem mostra o assunto e a data. As não lidas têm um ponto. Toque para abrir.

Dentro da mensagem, o botão de ação leva direto ao assunto (uma conta, por exemplo). **Apagar esta mensagem** tira da lista.

> **SEGURANÇA** Quando você pede um código de acesso, a caixa registra que o código foi enviado, mas **nunca mostra o código**. Se você não pediu, fale com a gente.

## 8.2 Avisos no celular

Enquanto as notificações estiverem desligadas, o **primeiro quadro do Início**, em destaque, mostra o caminho mais curto para ligar:

| O QUADRO DIZ | O QUE FAZER |
|---|---|
| **Ative os avisos do Use Resolve** | Toque em **Ativar os avisos** e escolha **Permitir** quando o celular perguntar. |
| **Seus avisos estão desligados** | Você recusou antes, e o celular não pergunta de novo. Toque em **Abrir os Ajustes e ligar**, ligue as notificações e volte ao app. |

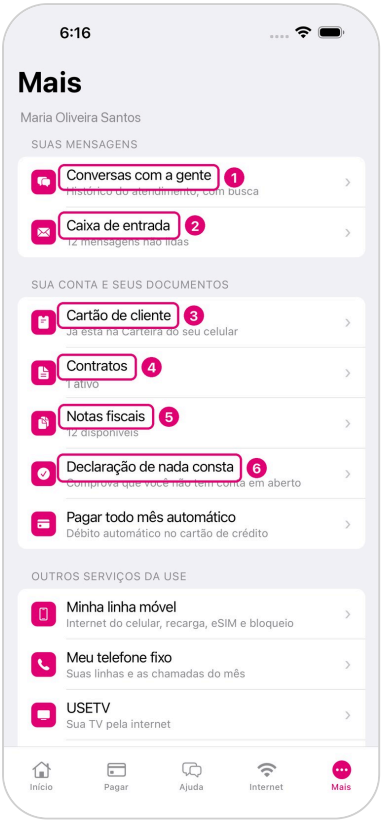
O **X** esconde o quadro por 2 dias, e ele nunca impede de usar o app. Para escolher **o que** receber, abra **Mais › Avisos no celular** e ligue ou desligue cada tipo. Pagamento confirmado e resposta no atendimento chegam a qualquer hora; os demais, como vencimento de conta e manutenção, só das 8h às 21h, para não acordar você.

> **OS AVISOS NÃO CHEGAM?** Se o quadro do Início diz **Seus avisos estão desligados**, as notificações estão bloqueadas no celular: use **Abrir os Ajustes e ligar**. Pelo caminho manual: no iPhone, **Ajustes › Notificações › Use Resolve › Permitir Notificações**; no Android, **Configurações › Apps › Use Resolve › Notificações** (canal **Avisos da Use**). Enquanto isso, tudo continua chegando na Caixa de entrada.

PARTE 9

# Sua conta, documentos e ajustes

Tudo o que não é do dia a dia fica na aba **Mais**.




Aba Mais

1. **Conversas com a gente**: o histórico do atendimento (7.3).
2. **Caixa de entrada**, com as mensagens não lidas (8.1).
3. **Cartão de cliente**: guardar na Carteira do celular.
4. **Contratos**: seus contratos, para ver e baixar.
5. **Notas fiscais**: para ver e baixar.
6. **Declaração de nada consta**: comprova que você não tem conta atrasada.

Mais abaixo, em **Outros serviços da Use**: **Minha linha móvel**, **Meu telefone fixo**, **USETV** e **Indique um amigo** (você ganha um Pix a cada amigo que assinar).

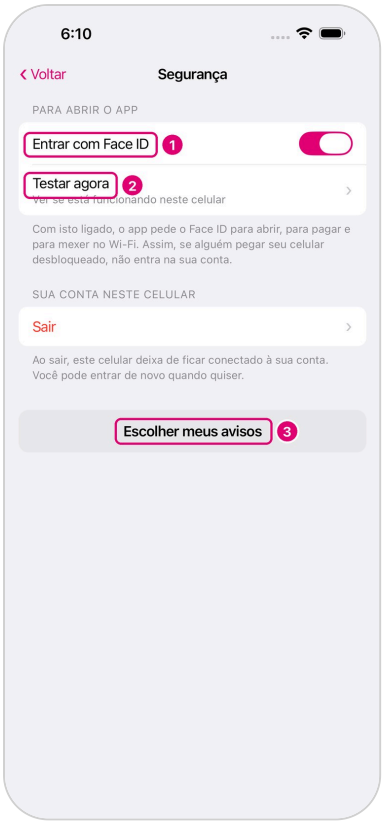
Contratos, notas, nada consta, telefone fixo, USETV e meus dados abrem a Central do Assinante dentro do app, já com você conectado.




Ajustes, no fim da aba Mais

1. **Avisos no celular** (8.2).
2. **Segurança**: rosto ou digital para abrir o app.
3. **Meus dados**: telefone, e-mail e endereço.
4. **Excluir minha conta**.
5. **Sair**: desconecta este celular da sua conta. Para entrar de novo, é só pedir um novo código.

Em **Política de privacidade** você lê como a Use cuida dos seus dados.

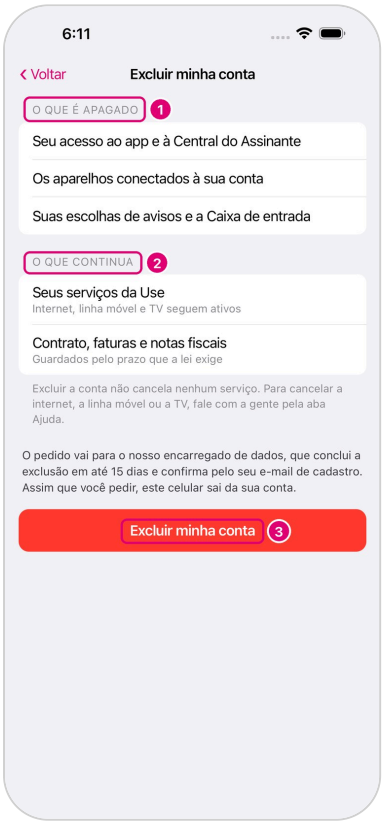



Segurança

## 9.1 Segurança

1. Ligue **Entrar com Face ID** para o app pedir o rosto ao abrir, ao pagar e ao mexer no Wi-Fi.
2. **Testar agora** confere se está funcionando.
3. **Escolher meus avisos** (8.2).

> **ANDROID** A opção se chama **Entrar com desbloqueio por digital** (ou facial). Se aparecer **ainda não está configurado**, cadastre a digital nas configurações do celular primeiro.




Excluir minha conta

## 9.2 Excluir minha conta

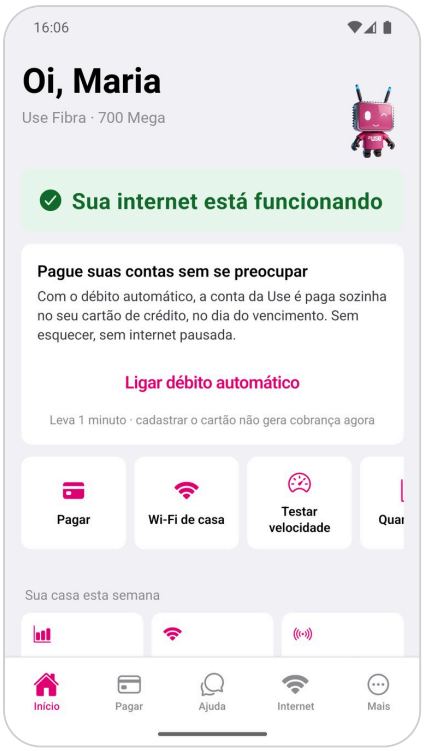
1. **O que é apagado:** o seu acesso ao app e à Central, os aparelhos conectados e as suas escolhas de avisos e a caixa de entrada.
2. **O que continua:** os seus serviços da Use (internet, linha móvel, TV) e os contratos, faturas e notas fiscais.
3. Toque em **Excluir minha conta** e confirme. Você recebe um protocolo e sai do app.

> **ATENÇÃO** **Excluir a conta não cancela nenhum serviço.** Para cancelar internet, linha móvel ou TV, fale com a gente pela aba Ajuda. A exclusão é concluída em até 15 dias e confirmada no e-mail do cadastro.

PARTE 10

# No Android

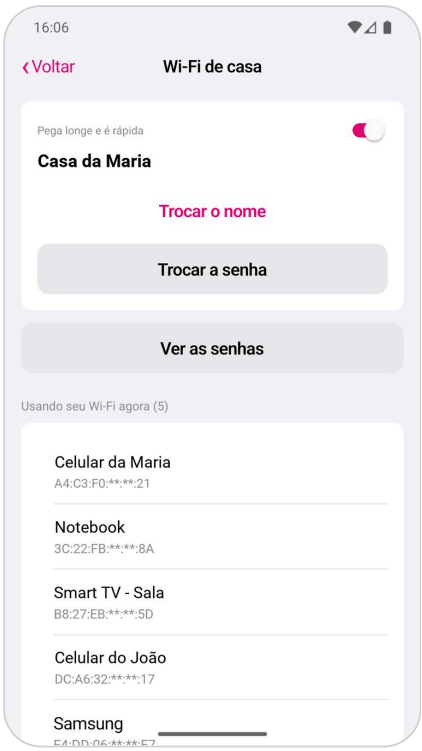
O app é o mesmo, com o jeito do Android. Os caminhos deste manual valem para os dois.




Início




Pagar




Wi-Fi de casa

| ASSUNTO | IPHONE | ANDROID |
|---|---|---|
| **Entrar sem código** | Face ID ou Touch ID | Digital ou desbloqueio facial, cadastrados nas configurações do celular |
| **Cartão de cliente** | Carteira (Apple Wallet) | Google Wallet |
| **Instalar o eSIM** | Botão **Instalar neste iPhone** (iOS 17.4 ou mais novo), ou Ajustes › Celular | Configurações › Rede › SIM › Adicionar eSIM, colando o código |
| **Permitir avisos** | Ajustes › Notificações › Use Resolve | Configurações › Apps › Use Resolve › Notificações |
| **Voltar uma tela** | **‹ Voltar**, no alto | **‹ Voltar**, no alto, ou o gesto de voltar do celular |
| **Atualizar o app** | App Store | Google Play |

PARTE 11

# Quando algo não sai como esperado

As situações mais comuns e como resolver.

### Onde falar com a Use

| CANAL | ONDE |
|---|---|
| **Chat no app** | Aba Ajuda (parte 7) |
| **Central do Assinante** | `www.usetelecom.com.br/sac`, com o mesmo acesso do app |
| **Manual da Central** | `www.usetelecom.com.br/sac/manual-central-do-assinante.pdf` |

**O código de acesso não chegou**
Espere um minuto e confira a caixa de spam do e-mail. Na tela do código, use **Não chegou? Receber de outro jeito** para receber por SMS ou e-mail. Se o e-mail ou o celular do cadastro estiver desatualizado, fale com a gente para corrigir.

**"Esse código não confere"**
Confira os 6 números. Se você pediu mais de um código, **qualquer um que chegou nos últimos 10 minutos funciona**: pedir um novo não cancela o anterior.

**O app diz "Tem uma versão nova"**
Toque em **Atualizar agora**: abre a App Store ou a Google Play. Leva menos de um minuto. Enquanto isso, dá para usar a Central do Assinante pelo site.

**"Não consegui falar com a Use. Verifique sua conexão."**
O celular está sem internet ou com sinal fraco. Conecte ao Wi-Fi ou aos dados móveis e tente de novo. Se a sua internet de casa caiu, use os dados móveis para abrir a aba Internet e ver o que aconteceu.

**O rosto ou a digital não funcionam**
Toque em **Tentar de novo**. Se continuar, use **Entrar com outra conta** e entre com o código. Confira em **Mais › Segurança** se a opção está ligada e se o celular tem rosto ou digital cadastrados.

**Os avisos não chegam**
Veja 8.2: permita as notificações do Use Resolve nos ajustes do celular. Tudo continua guardado na Caixa de entrada.

**Paguei e a conta continua para pagar**
Depois que o banco confirma o Pix, a conta aparece paga em poucos minutos. Se a conta continuar para pagar por mais de 30 minutos, fale com a gente pela aba Ajuda com o comprovante. Se o app tinha pedido o pagamento pela conta do titular e o Pix saiu de outra conta, o banco devolve o dinheiro (veja 3.2).

**Troquei de celular**
Baixe o app no celular novo e entre com o seu CPF, CNPJ ou e-mail. Será pedido um código só na primeira vez. Tem eSIM? No celular novo, abra **Mais › Minha linha móvel** e toque em **Instalar em outro celular**: é gerado um eSIM novo, que é cobrado.

**Minha internet de casa caiu**
Abra a aba Internet: ela mostra o que já foi verificado. Sem conta atrasada, tente **Desligar e ligar o aparelho** (4.2). Não voltou? Abra uma conversa em **Ajuda › Internet com problema**. Ao lado do assunto aparece se a equipe atende agora.