

Guia rápido de solução de problemas no acesso ao aplicativo STISoft

- [O que é?](#)
- [Experiência do usuário](#)
- [Limpeza de cache e armazenamento \(Dispositivos Android\)](#)
- [Usuário não consegue acessar o aplicativo](#)

O que é?

Este guia oferece instruções para resolver problemas comuns de acesso ao aplicativo STI Soft e dicas para melhorar a experiência do usuário, como manter-se logado e receber notificações em tempo real. Siga as etapas abaixo para identificar e solucionar falhas. Se o problema persistir, consulte o suporte técnico. É fundamental que o administrador siga as orientações a seguir para garantir o suporte adequado.

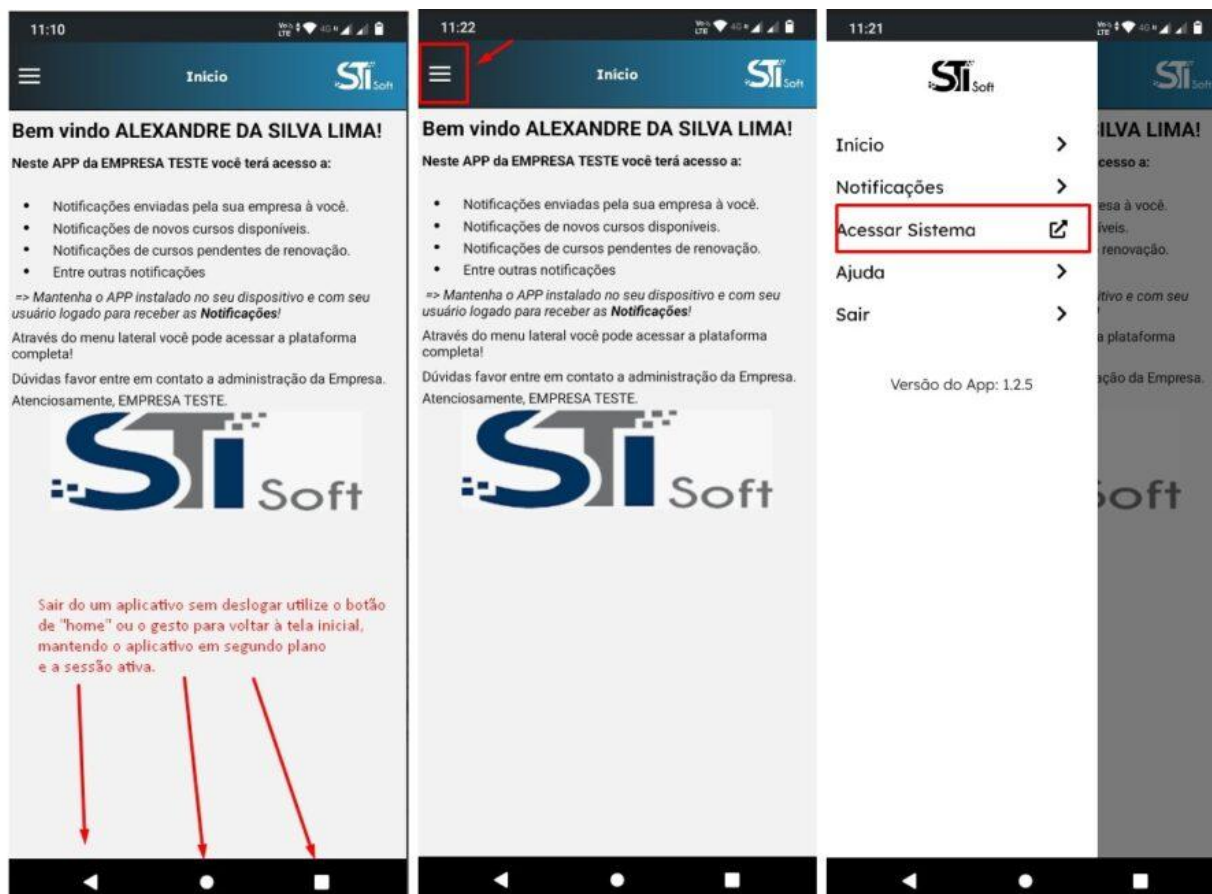
Experiência do usuário

- **Acesso Rápido:** Recomende ao usuário que mantenha o aplicativo logado, eliminando a necessidade de inserir suas credenciais (login e senha) a cada uso. Isso não só previne erros de digitação, como também economiza tempo, tornando o acesso mais prático e conveniente.

Para sair de um aplicativo sem deslogar no celular (iOS ou Android), o usuário pode simplesmente utilizar o botão de “home” ou o gesto para voltar à tela inicial, mantendo o aplicativo em segundo plano e a sessão ativa.

Notificações em Tempo Real: Ao permanecer logado, o usuário recebe notificações em tempo real sem precisar reconectar à conta, garantindo atualizações instantâneas e uma experiência mais fluida.

- **Vídeos explicativos:** Para melhorar a experiência do usuário no uso do aplicativo, recomendamos gravar vídeos explicativos que incluam uma captura de tela do celular. No vídeo, demonstre o processo de login no aplicativo, bem como o acesso aos diálogos de segurança, cursos, aulas e trilhas. Não se esqueça de mostrar também como acessar essas funcionalidades através do menu lateral.



Como baixar o aplicativo do STISOFT?

O aplicativo do STI está disponível para dispositivos Android e iOS. O download pode ser realizado diretamente pelas lojas oficiais através dos links abaixo:

- **Link para Download do aplicativo STISOFT para android:**

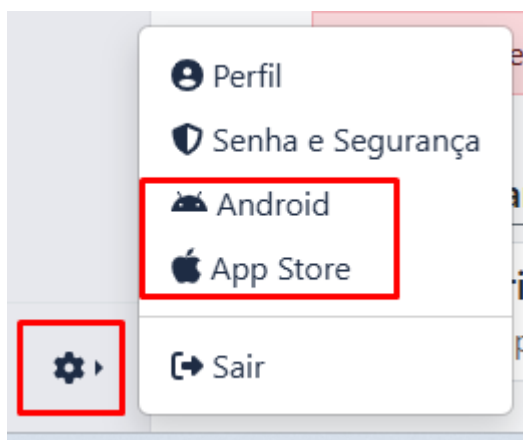
<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.forcontrol.stisoft>

- **Link para Download do aplicativo STISOFT para iPhone (iOS):**

<https://apps.apple.com/br/app/sti-soft/id1608935450>

Baixar aplicativo pelo portal do usuário

Outra forma de localizar o aplicativo é diretamente pela plataforma do usuário final. Após realizar o login, clique no ícone de engrenagem localizado no canto inferior esquerdo da tela. Nas opções disponíveis, será exibido o acesso para download do aplicativo.



Limpeza de cache e armazenamento (Dispositivos Android)

Siga os passos abaixo para orientar o usuário a realizar a limpeza de cache e armazenamento:

1. Abra as **Configurações** do dispositivo.
2. Vá até **Armazenamento**.
3. Selecione **Apps**.
4. Localize e selecione o aplicativo **STISOFT**.
5. Clique em **Limpar Cache**.
6. Em seguida, clique em **Limpar Armazenamento**.

Solicite ao usuário para testar o acesso ao aplicativo novamente após a limpeza e informe se o problema foi resolvido.

Usuário não consegue acessar o aplicativo

1. Solicite que o usuário envie **capturas de tela** ou **gravações** para ajudar a identificar a causa do problema.
2. Confirme se o usuário tentou realizar **múltiplas tentativas de acesso**, com intervalo entre elas. Oriente-o a tentar novamente após alguns minutos.
3. Confirme se o usuário está utilizando o login correto;
4. O **administrador** pode redefinir a senha do usuário e solicitar que ele tente acessar novamente.
5. Se o problema persistir, oriente o usuário a **limpar o cache e os dados de armazenamento** (veja o passo a passo abaixo para dispositivos Android).
<https://grupoawti.com.br/wiki/docs/sti-soft/guia-rapido-de-solucao-de-problemas-no-acesso-ao-aplicativo-stis-soft/#2-toc-title>.
6. Se ainda assim o problema continuar, oriente o usuário a **reinstalar o aplicativo**.
7. O administrador da empresa deve realizar **testes de acesso em outros dispositivos** para verificar se o problema é específico do aparelho do usuário.
8. Verifique se **outros usuários** estão enfrentando a mesma dificuldade.
9. Se o acesso pelo aplicativo continuar apresentando falhas, certifique-se de que o acesso à plataforma via **navegador** está funcionando corretamente.
10. Após realizar todos os testes, entre em contato com o **suporte do STISoft**, informando os testes realizados e a **versão do aplicativo** que o usuário está utilizando.
11. Enquanto aguarda o retorno do suporte, oriente o usuário a acessar a plataforma diretamente pelo **navegador** para que ele possa continuar com os treinamentos. Certifique-se de fornecer o link correto, direcionado à área do usuário, e não o da área administrativa.

Exemplo:

Link da plataforma do administrador: <https://universidade.stisoft.com.br/admin>

Link da plataforma do usuário: <https://universidade.stisoft.com.br/login>

Observação: Se o usuário relatar que o aplicativo está **deslogando automaticamente**, entre em contato com o suporte do STISoft.