

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.