

Prezados clientes,

Recentemente, realizamos uma atualização na infraestrutura da Suíte Ge.nte Nuvem deixando-a mais segura, após essa mudança tivemos alguns relatos de que, ao realizar o login na aplicação, as seguintes mensagens apareceram: *"Falha na autenticação SSO"* ou *"Houve erro no processamento da solicitação"*, isso ocorre porque existe um cache (cópia) da página de autenticação armazenada em seu navegador ou dispositivo móvel.

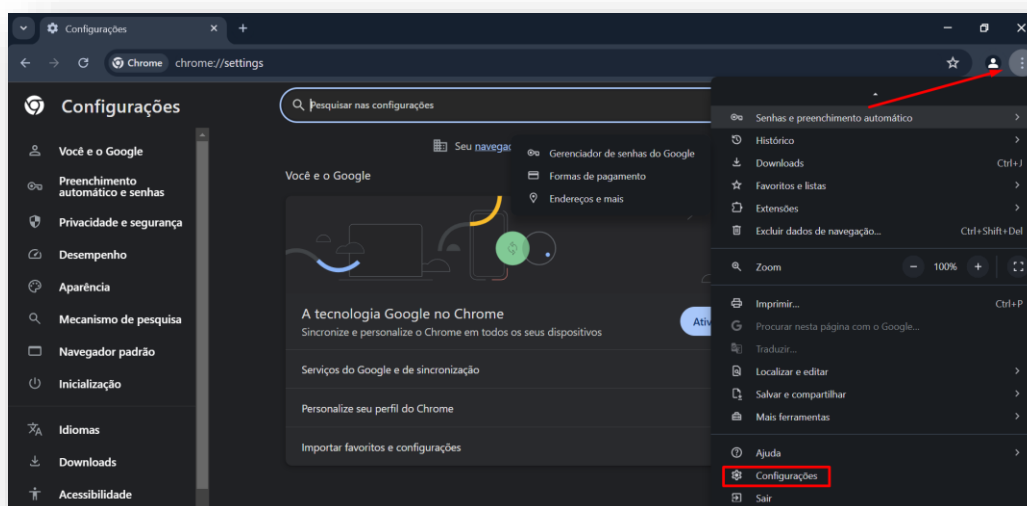
Se ao autenticar na suíte Gen.te Nuvem, receba as mensagens *"Falha na autenticação SSO"* ou *"Houve erro no processamento da solicitação"*, será necessário realizar os procedimentos de limpeza de dados armazenados em seu navegador, e, para dispositivos móveis remover e instalar novamente o nosso aplicativo.

Caso não saiba como fazer os procedimentos, não se preocupe, abaixo está o nosso passo a passo para lhe ajudar:

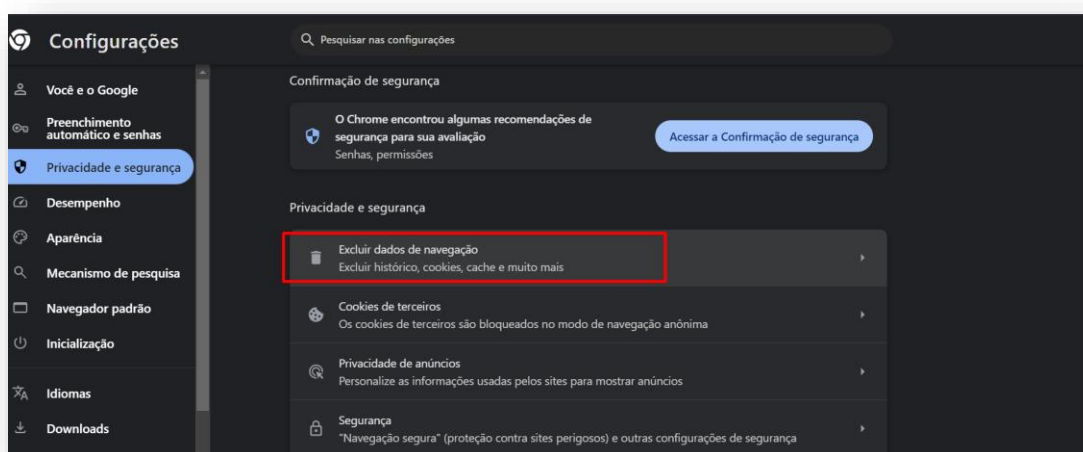
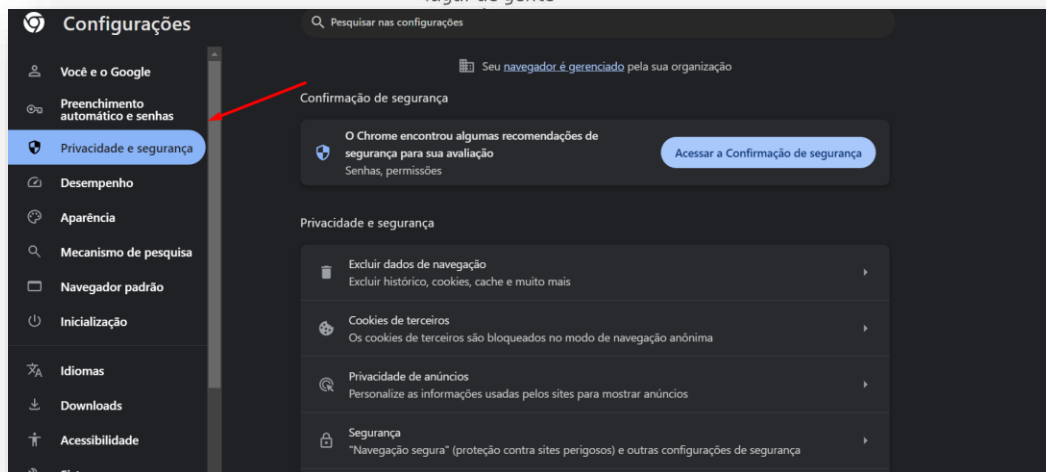
No computador:

Se Você Usa o Google Chrome:

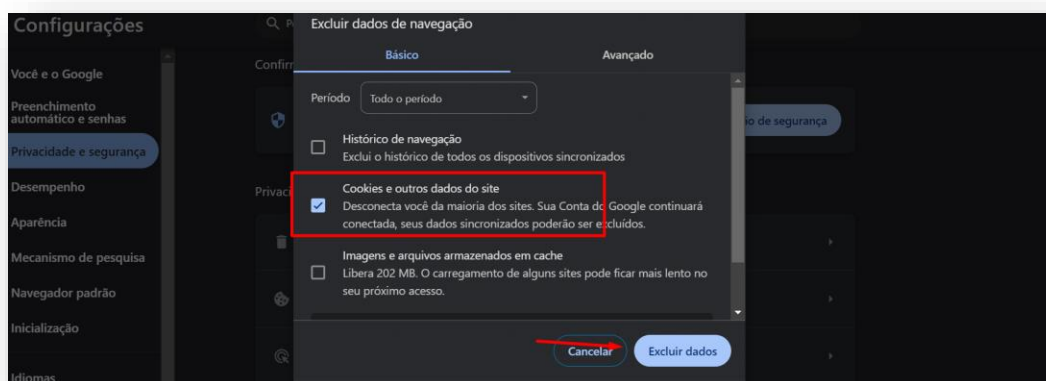
1. Abra o Chrome, clique nos três pontinhos no canto superior direito e escolha **Configurações**.



2. Em **Privacidade e segurança**, clique em **Limpar dados de navegação**.



3. Marque a opção **Cookies e outros dados do site** e clique em **Excluir dados**.

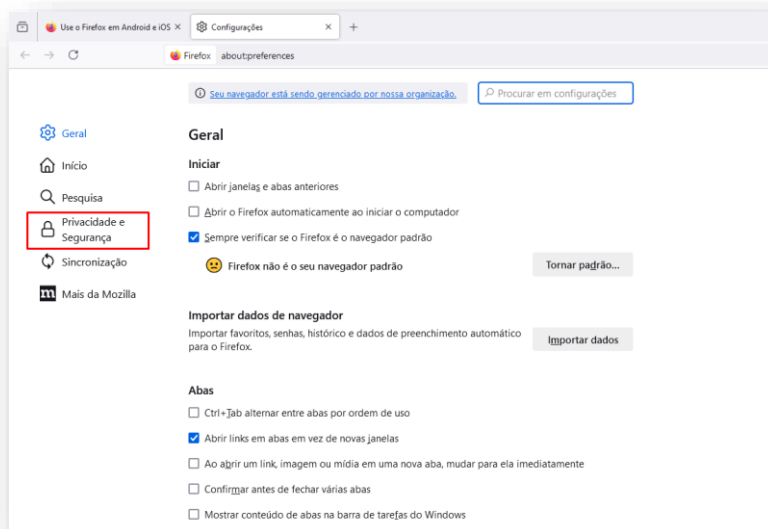


Se Você Usa o Mozilla Firefox:

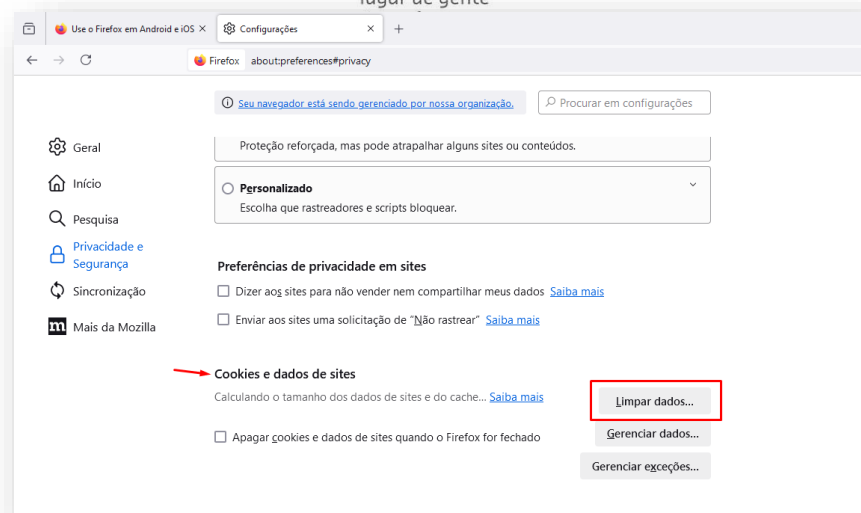
1. Abra o Firefox, clique nos três linhas no canto superior direito e escolha **Configurações**.



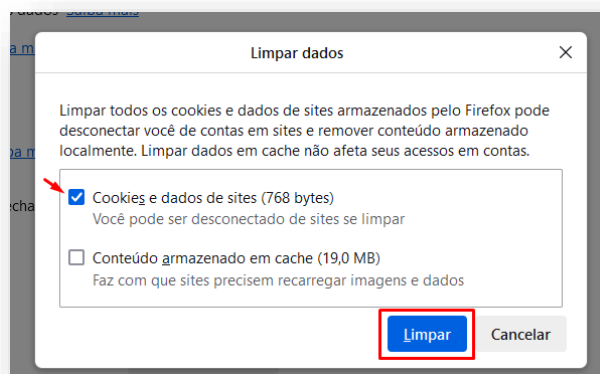
2. Vá para a seção **Privacidade e segurança**.



3. Procure a opção **Cookies e dados de sites** e clique em **Limpar dados**.

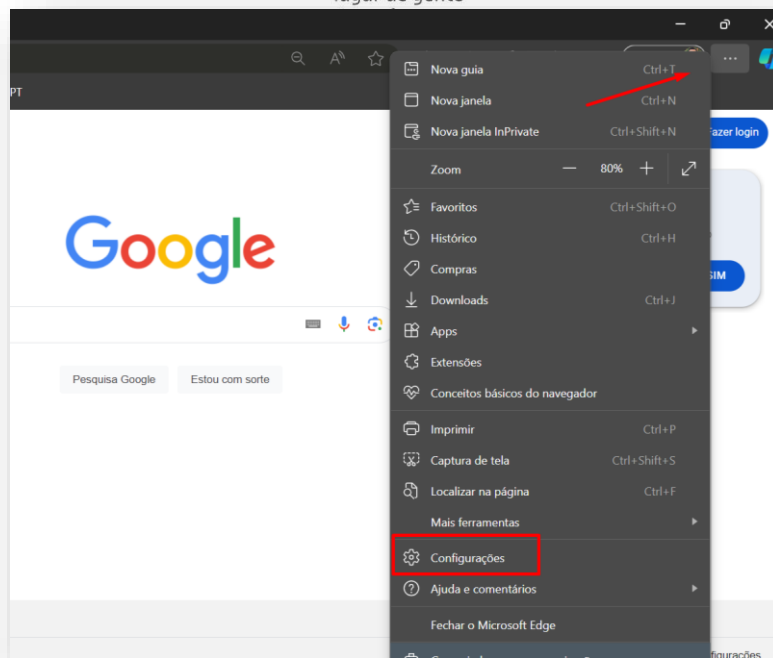


4. Selecione **Cookies** e dados do site, e clique em **Limpar**

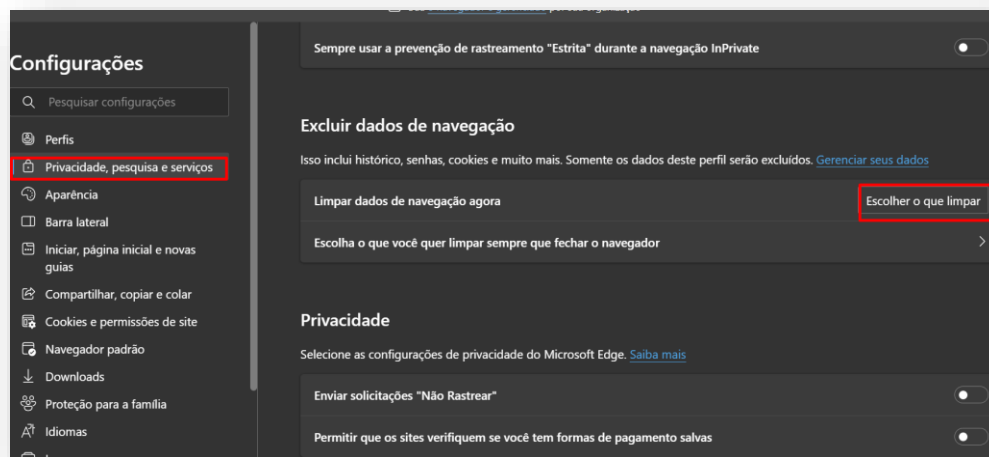


Se Você Usa o Microsoft Edge:

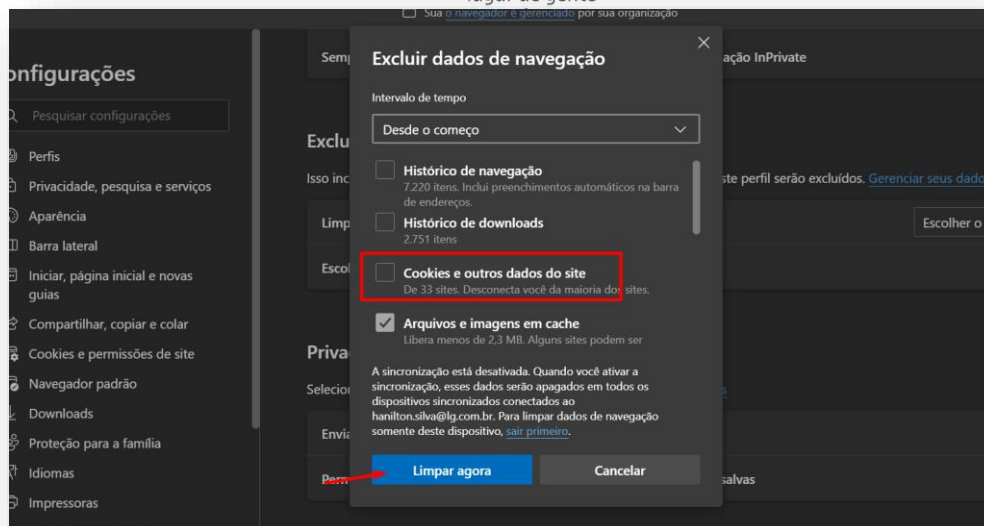
1. Abra o Microsoft Edge, clique nos três pontinhos no canto superior direito e escolha **Configurações**.



2. Role para baixo e clique em **Privacidade, pesquisa e serviços**, clique em **Escolher o que limpar**.



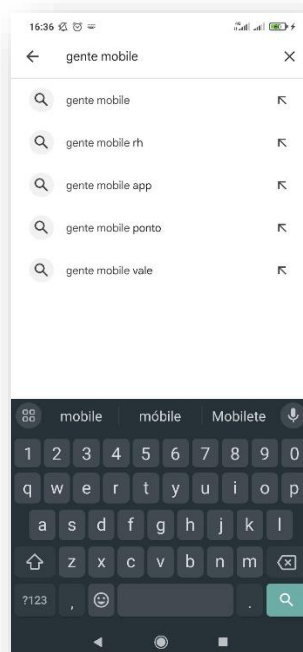
3. Marque a opção **Cookies e outros dados do site** e clique em **Limpar agora**.



No Celular ou Tablet sugerimos a remoção e instalação para que o smartphone (celular).

Sistema operacional Android:

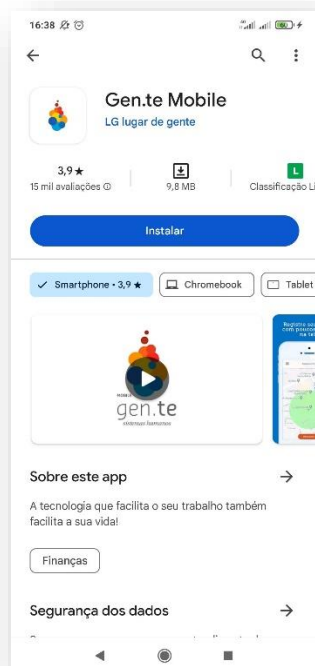
1. Localize o aplicativo:



2. Clique em Desinstalar, e siga com a desinstalação:



3. Após desinstalar, localize o aplicativo Gen.te Mobile, e refaça a instalação do aplicativo:



4. Abra o aplicativo e faça login novamente.

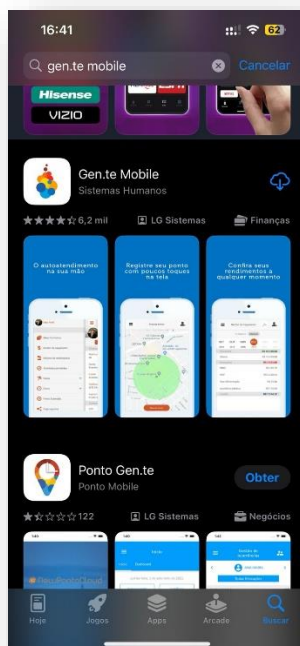


Sistema operacional IOS:

1. Localize o aplicativo, e segure alguns segundos, até que apareça a opção “Apagar App”:



2. Após remover o aplicativo, já na loja da App Store, localize o aplicativo Gen.te Mobile, e faça o download:



3. Abra o aplicativo e faça login novamente.