



Sistemas Safeweb

Gerador RPS - Tela Branca

Procedimento Operacional Padrão - SOP

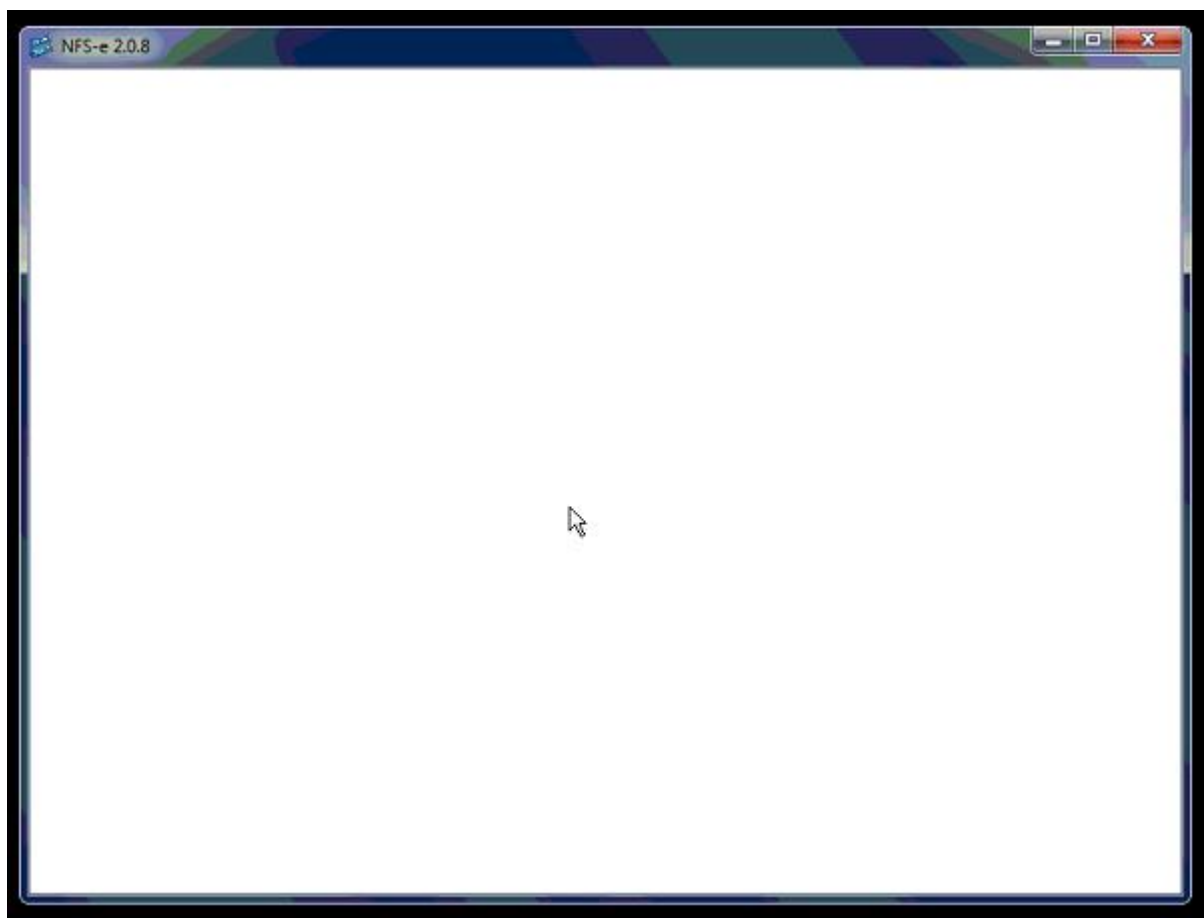
SUORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual tem como finalidade, orientar o analista na resolução do erro apresentado no gerador RPS após atualização. Ocorre geralmente no Windows 7.

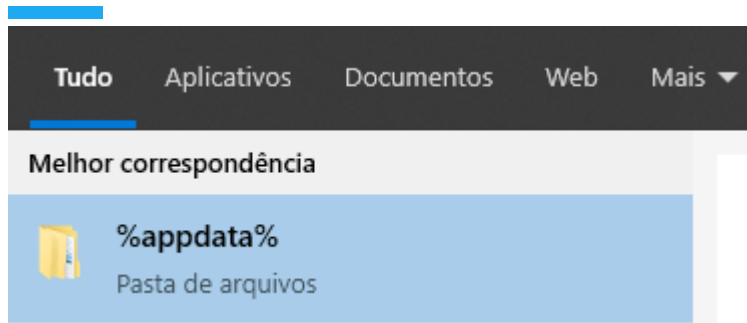
1. Gerador RPS

1.1 - Caso se depare com este erro da tela branca.



1.2 - Primeiramente feche todo o Gerador RPS e certifique-se que não esteja nada em processo no gerenciador de tarefas.

Após deverá renomear as seguintes pastas dentro do **%AppData%**, para acessar basta digitar no menu iniciar do sistema operacional, conforme imagem abaixo.



1.3 - Deverá renomear as seguintes pastas, poderá colocar **.OLD** no final de cada pasta.

Appdata > Local > NFSe
Appdata > Roaming > NFSe
Appdata > Roaming > Safeweb


Exemplo: NFSe.OLD

OBS: Ao renomear também servirá de backup, caso precise obter algum arquivo.

1.4 - Após renomear, instale a versão disponível no link abaixo do Gerador RPS.

Gerador RPS: [Clique aqui para baixar](#)

1.5 - Caso persista, oriente o cliente a testar em uma máquina Windows 10. Nas maiorias dos casos é resolvido seguinte este processo.



Criado por:
Sandro Junior - junho/2020
Depto. Suporte ao Cliente
Revisado por:

Marcelo Oliveira - Mês/Ano
Depto. Gestão do Conhecimento
Revisado por:
Nayane Prezzi novembro/2021

Porto Alegre, 17 de junho de 2020