


# Introdução

Quando você usa um navegador, ele salva algumas informações de sites em seu cache e nos cookies. A limpeza desses dados corrige determinados erros, como problemas de carregamento ou formatação nos sites.



Para cada browser existem passos específicos a serem executados para solucionar problemas no carregamento das páginas. **Observação:** Caso o passo da seção referente à limpeza de cache (1.1) não surta efeito, consultar a seção 4 que forçará a limpeza total dos dados da página.

## 1. Google Chrome



### 1.1 Computador

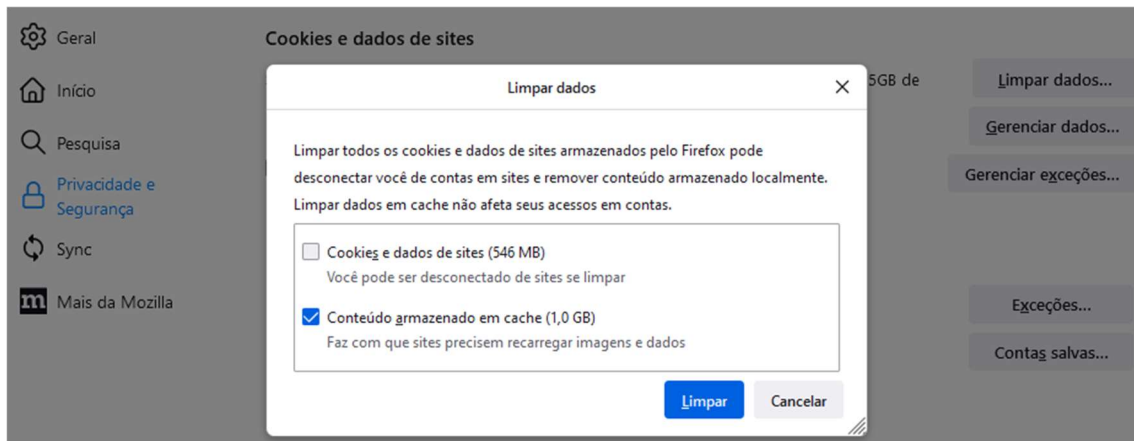
1. No computador, abra o Chrome.
2. No canto superior direito, clique em Mais .
3. Clique em **Mais ferramentas** > **Limpar dados de navegação**.
4. Na parte superior da tela, escolha um intervalo de tempo. Para excluir tudo, selecione **Todo o período**.
5. Marque as caixas ao lado de "Cookies e outros dados do site" e "Imagens e arquivos armazenados em cache".
6. Clique em **Limpar dados**.

### 1.2 Android

1. No seu smartphone ou tablet Android, abra o app Chrome .
2. No canto superior direito, toque em Mais .
3. Toque em **Histórico** > **Limpar dados de navegação**.
4. Na parte superior da tela, escolha um intervalo de tempo. Para excluir tudo, selecione **Todo o período**.
5. Marque as caixas ao lado de "Cookies e dados do site" e "Imagens e arquivos armazenados em cache".
6. Toque em **Limpar dados**.

### 1.3 iPhone ou iPad

1. No iPhone ou iPad, abra o app Chrome .
2. Na parte inferior, toque em Mais .
3. Toque em **Histórico** > **Limpar dados de navegação**.
4. Marque a caixa ao lado de "Dados do site e arquivos 'cookies'" e "Imagens e arquivos armazenados em cache".
5. Toque em **Limpar dados de navegação**.



## 2. Firefox

1. Clique no menu ☰ e selecione Configurações.
2. Selecione o painel Privacidade e Segurança.
3. Na seção **Cookies e dados de sites**, clique em Limpar dados...
4. Desmarque a opção *Cookies e dados de sites*.
5. Para mais informações sobre gerenciamento de dados de sites, consulte Gerencie configurações de armazenamento local de sites.
6. Com a opção *Conteúdo armazenado de sites* marcada, clique no botão Limpar.
7. Feche a página *about:preferences*. Quaisquer alterações feitas são salvas automaticamente.

## 3. Safari

- Para apagar o histórico e os cookies, acesse Ajustes (na home onde constam os apps) > Safari e toque em "Limpar Histórico e Dados dos Sites". A limpeza de histórico, cookies e dados de navegação do Safari não altera as informações de Preenchimento Automático.

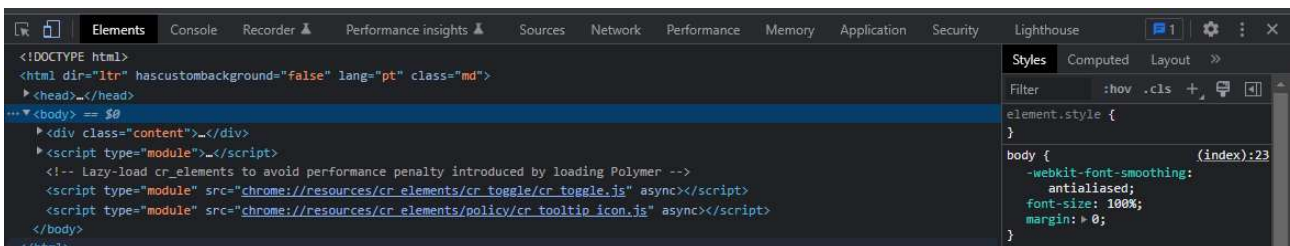


- Para limpar os cookies e manter o histórico, acesse Ajustes > Safari > Avançado > Dados dos Sites e toque em "Remover Todos os Dados".

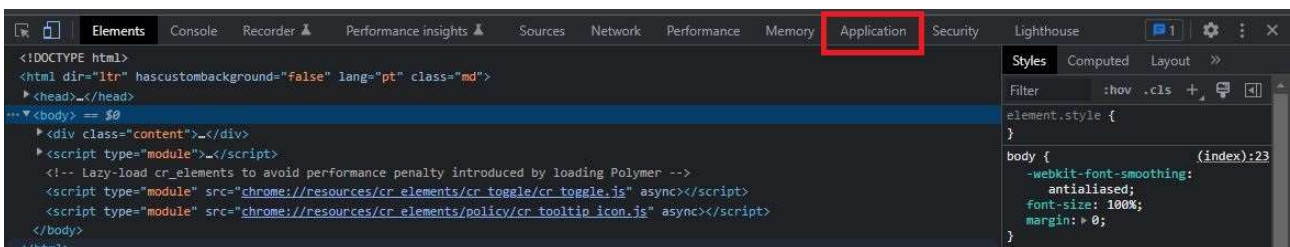
## 4. Limpeza de cache pelas ferramentas de desenvolvedor

### 4.1 Chrome no computador

1. Com o navegador aberto, pressione a tecla F12, serão abertas as ferramentas de desenvolvedor;



2. Clique na aba Application;



3. Na aba Application, selecione o menu storage e clique na opção Clear site data;

