



PERGUNTAS FREQUENTES

FORMULÁRIOS ELETRÓNICOS

Versão 1.1

04 de setembro de 2013

ÍNDICE

FORMULÁRIOS ELETRÓNICOS _____	1
1. Quais os requisitos dos Formulários Eletrónicos? _____	3
1.1. SOFTWARE _____	3
1.2. HARDWARE _____	3
1.3. REDE _____	3
2. Qual a configuração que devo ter na aplicação Adobe Reader para a submissão de formulários? _____	4
2.1. ABERTURA DO FORMULÁRIO NO NAVEGADOR DE INTERNET _____	4
2.2. PERMISSÃO DE ACESSO A LOCAIS DE INTERNET (HOSTS) AOS LOCAIS DE SEGURANÇA REDUZIDA DO ADOBE READER _____	5
3. Tento preencher certos campos no formulário, mas não consigo, ou aparece-me uma mensagem de erro. O que devo fazer? _____	9
3.1. AO PREENCHER UM CAMPO COM UMA DATA, CÓDIGO POSTAL, OU SELECIONAR UM CAMPO DE PAÍS OU NACIONALIDADE, APARECE-ME UMA MENSAGEM DE ERRO. O QUE FAZER? _____	9
4. Estou a utilizar um navegador de Internet diferente do Internet Explorer. O que fazer? _____	10
4.1. ESTOU A UTILIZAR O NAVEGADOR DE INTERNET GOOGLE CHROME. AO TENTAR ABRIR UM FORMULÁRIO, NÃO CONSIGO PREENCHER OS SEUS CAMPOS. O QUE FAZER? _____	10
4.2. ESTOU A UTILIZAR O NAVEGADOR DE INTERNET MOZILLA FIREFOX. O QUE FAZER? _____	11
5. Quando concluo o preenchimento dum formulário não sou direcionado para a página de submissão com sucesso. O que fazer? _____	12
5.1. QUANDO CONCLUO O PREENCHIMENTO DUM FORMULÁRIO APARECE-ME A MENSAGEM “NÃO É POSSÍVEL PROCESSAR CONTEÚDO DO TIPO TEXT/HTML” (EM INGLÊS, “CANNOT HANDLE CONTENT TYPE: TEXT/HTML”). O QUE FAZER? _____	12
5.2. QUANDO CONCLUO O PREENCHIMENTO DUM FORMULÁRIO APARECE-ME A MENSAGEM “O SEU FORMULÁRIO ESTÁ A SER SUBMETIDO. POR FAVOR AGUARDE.” E A SUBMISSÃO NÃO AVANÇA. O QUE FAZER? _____	12
5.3. QUANDO CONCLUO O PREENCHIMENTO DUM FORMULÁRIO APARECE-ME A PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO DA CGA DIRECTA. O QUE FAZER? _____	12
5.4. AO TENTAR CONCLUIR A CORREÇÃO DO FORMULÁRIO APARECE A MENSAGEM “CORREÇÃO JÁ EFETUADA”. O QUE FAZER? _____	13
6. O acesso à Internet do meu computador é efetuado através de um servidor Proxy. O que devo fazer? _____	14
6.1. O SERVIDOR PROXY DA MINHA REDE É DO TIPO MICROSOFT ISA SERVER / MICROSOFT FOREFRONT THREAT MANAGEMENT GATEWAY. O QUE DEVO FAZER? _____	14
6.2. O SERVIDOR PROXY DA MINHA REDE É DO TIPO ETRUST SCM MANAGER CONSOLE. O QUE DEVO FAZER? _____	16
7. Quando tento aceder ao endereço de correção do formulário através de e-mail aparece a mensagem “De momento não é possível disponibilizar o formulário.”. O que fazer? _____	17
8. Ao abrir o formulário aparece a mensagem “Invalid Barcode Value: Empty value is not a valid value for barcodes of type code3of9”. O que fazer? _____	18

1 Quais os requisitos dos Formulários Eletrónicos?

Para um correto funcionamento dos Formulários Eletrónicos da CGA é necessário que sejam satisfeitos os seguintes requisitos:

1.1. SOFTWARE

Os requisitos de software são os seguintes:

Software	Requisitos	Mais informações
Sistema Operativo	- Microsoft Windows 98 e versões posteriores de 32 Bits	Aqui
Navegador Internet	- Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 e versões posteriores	Aqui
Visualizador PDF	Adobe Reader: Versão 7.0.5. e versões posteriores	Aqui

1.2. HARDWARE

Relativamente ao hardware, são estes os requisitos recomendados:

Requisitos Mínimos	Requisitos Recomendados
- Processador Intel 1.3GHz ou equivalente; - Memória RAM: 256 MB - Disco rígido: 128 MB de espaço disponível	- Processador Intel 2.4GHz ou equivalente; - Memória RAM: 1 GB - Disco rígido: 256 MB de espaço disponível

1.3. REDE

Os requisitos de rede são os seguintes:

- Acesso à Internet
- Conta de e-mail
 - É necessária para o envio dos resultados das submissões
- Conta de utilizador no sítio da CGA Directa (apenas para formulários autenticados)

2. Qual a configuração que devo ter na aplicação Adobe Reader para a submissão de formulários?

2.1. ABERTURA DO FORMULÁRIO NO NAVEGADOR DE INTERNET

Os Formulários Eletrônicos da CGA têm o formato PDF (Portable Document Format) e são apresentados numa instância do Adobe Reader que está a correr dentro da janela do navegador de Internet. Para que tal aconteça é necessária a parametrização de abertura de documentos PDF no navegador de Internet, dentro das preferências do Adobe Reader.

Para se parametrizar a abertura de documentos PDF no navegador de Internet, deve-se proceder do seguinte modo:

PASSO 1: ABRIR O ADOBE® READER

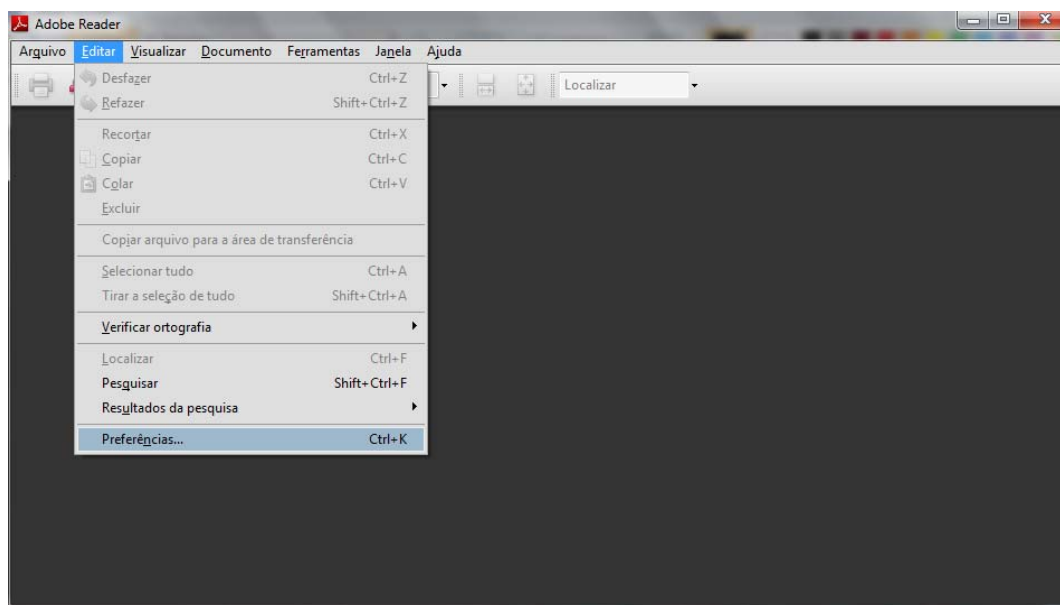
Esta aplicação normalmente está acessível no menu Iniciar do sistema operativo.

A imagem que identifica a aplicação (icone) é a seguinte:



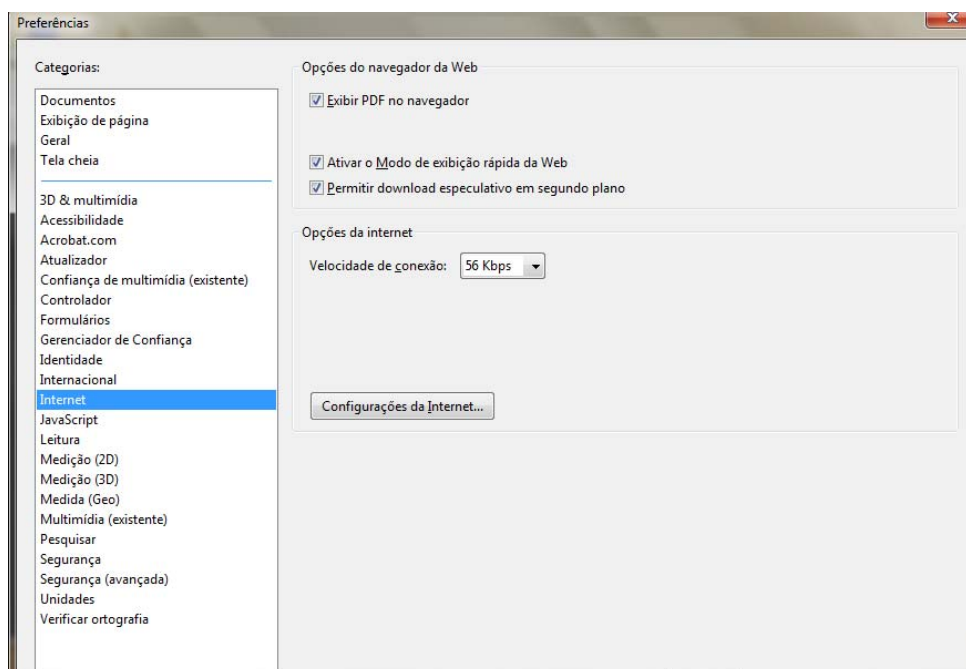
PASSO 2: ACEDER AO MENU EDITAR (EM INGLÊS, EDIT) E SELECIONAR A OPÇÃO PREFERÊNCIAS... (EM INGLÊS, PREFERENCES)

O menu Editar e a opção Preferências... estão visíveis na imagem seguinte:



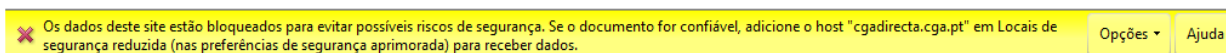
PASSO 3: ACEDER À CATEGORIA INTERNET E ATIVAR A ABERTURA DE DOCUMENTOS PDF NO NAVEGADOR DE INTERNET.

A caixa de opção Exibir PDF no navegador está visível na imagem seguinte:

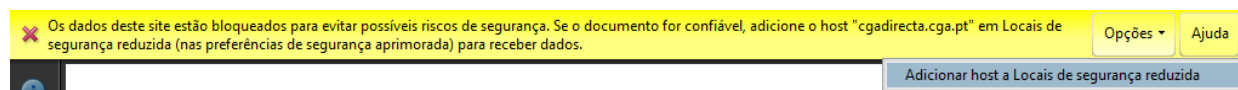


2.2. PERMISSÃO DE ACESSO A LOCAIS DE INTERNET (HOSTS) AOS LOCAIS DE SEGURANÇA REDUZIDA DO ADOBE READER

Os Formulários Eletrónicos da CGA utilizam comunicações com a CGA via Internet. Estas comunicações podem ser consideradas pelo Adobe Reader como não fiáveis. Em algumas situações o Adobe Reader informa que bloqueou o acesso a um local de Internet (host), informando que, se o documento é confiável, se pode adicionar o local de Internet (host) aos locais de segurança reduzida.



Se, se pretender adicionar o local de Internet (host) bloqueado aos locais de segurança reduzida, pode-se premir o botão **Opções** e escolher a opção **Adicionar host a Locais de segurança reduzida**, conforme a imagem seguinte:



Para se adicionarem outros locais de Internet (hosts) aos locais de segurança reduzida, deve-se proceder do seguinte modo:

PASSO 1: ABRIR O ADOBE® READER

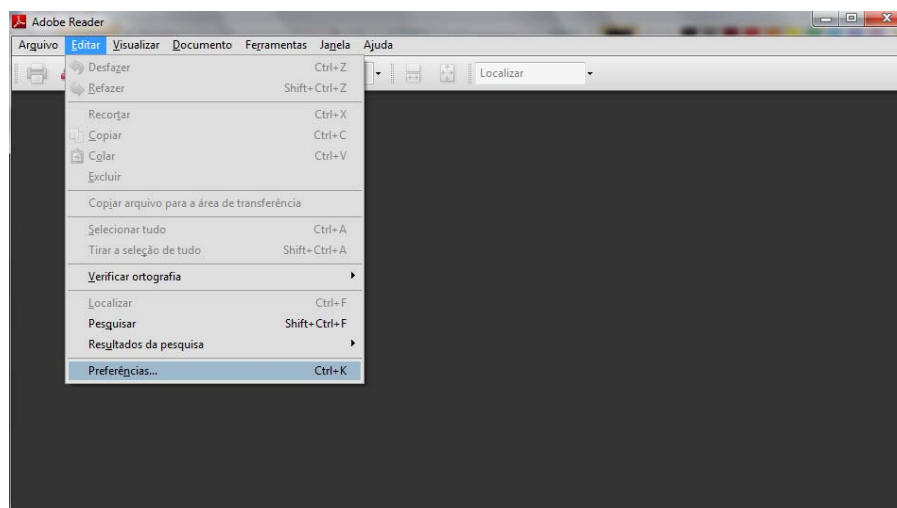
Esta aplicação normalmente está acessível no menu Iniciar do sistema operativo.

A imagem que identifica a aplicação (ícone) é a seguinte:



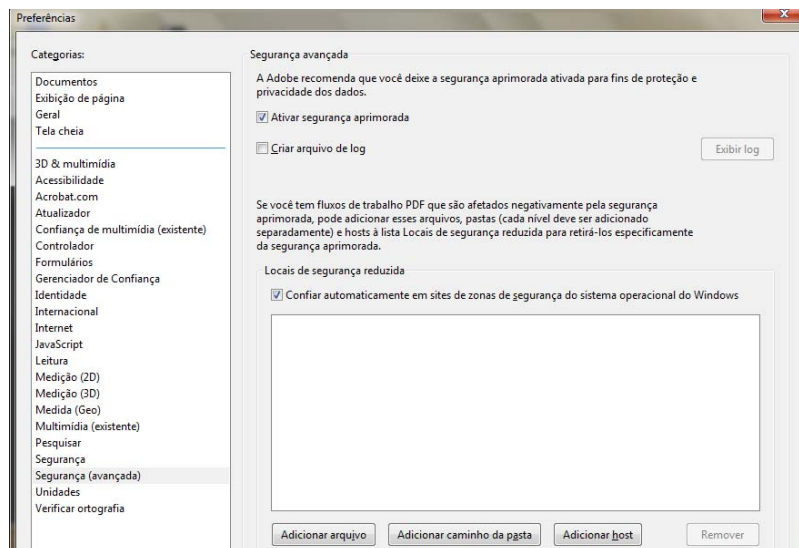
PASSO 2: ACEDER AO MENU EDITAR (EM INGLÊS, EDIT) E SELECIONAR A OPÇÃO PREFERÊNCIAS... (EM INGLÊS, PREFERENCES...)

O menu Editar e a opção Preferências... estão visíveis na imagem seguinte:



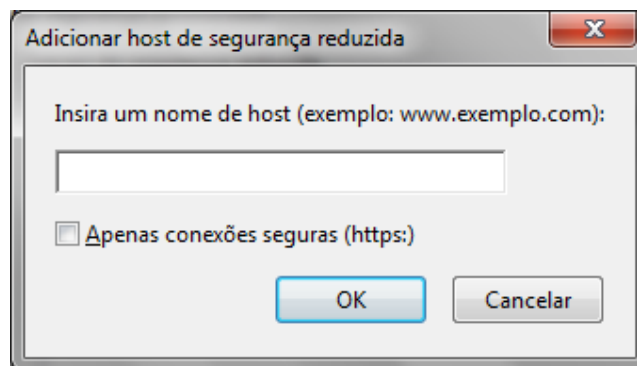
PASSO 3: ACEDER À CATEGORIA SEGURANÇA (AVANÇADA) E PREMIR O BOTÃO PARA ADICIONAR UM LOCAL DE INTERNET (HOST).

Acéder à categoria Segurança (Avançada) (em inglês, Security (Enhanced)). O botão que permite a adição de um local de Internet (host) é o botão Adicionar host (em inglês, Add host) que está visível na imagem seguinte:



PASSO 4: ESCREVER O ENDEREÇO DO LOCAL DE INTERNET (HOST) E CONFIRMAR A ADIÇÃO.

Na caixa de diálogo seguinte deve-se inserir o endereço do local de Internet (host), conforme o exemplo:

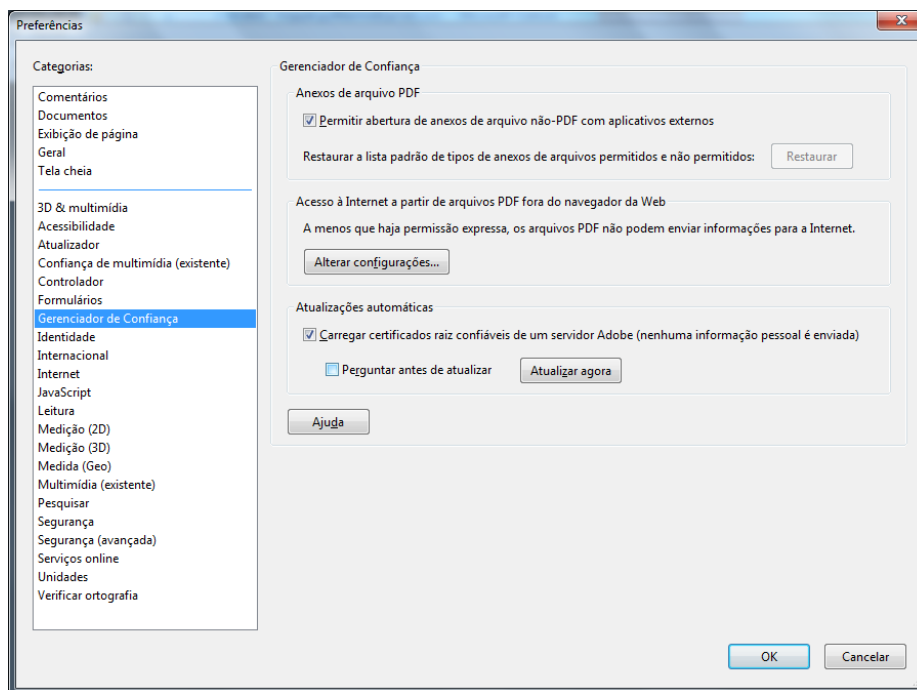


Inserir os seguintes endereços, um de cada vez:

www.cga.pt
cgadirecta.cga.pt

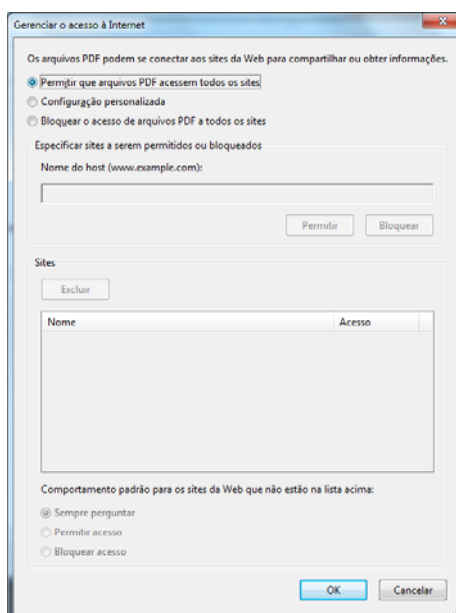
PASSO 5: ACEDER À CATEGORIA GERENCIADOR DE CONFIANÇA E PREMIR O BOTÃO PARA ALTERAR CONFIGURAÇÕES.

Acéder à categoria Gerenciador de Confiança (em inglês, Trust Manager). O botão que permite a alteração das configurações é o Alterar configurações... (em inglês, Change settings...) está visível na imagem seguinte:



PASSO 6: SELECIONAR A OPÇÃO PARA PERMITIR QUE ARQUIVOS PDF ACESSEM TODOS OS SITES CONFIRMAR A ALTERAÇÃO.

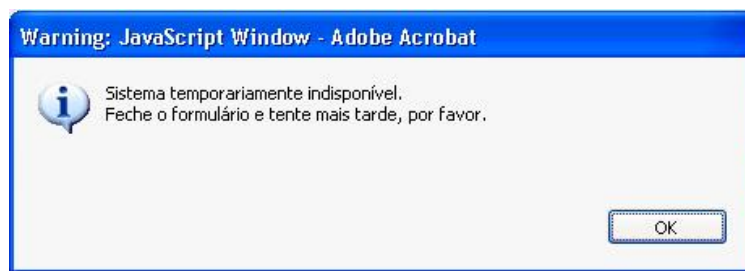
Na caixa de diálogo seguinte deve-se selecionar a opção “Permitir que arquivos PDF acessem todos os sites” conforme o exemplo:



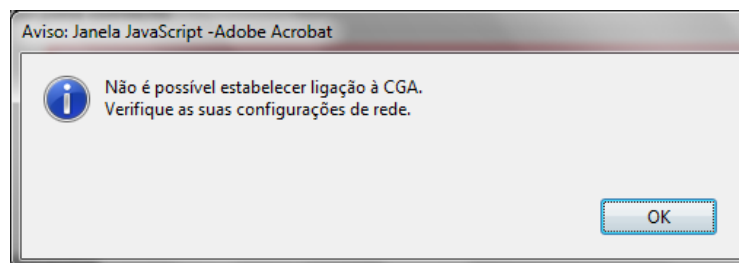
3. Tento preencher certos campos no formulário, mas não consigo, ou aparece-me uma mensagem de erro. O que devo fazer?

3.1. AO PREENCHER UM CAMPO COM UMA DATA, CÓDIGO POSTAL, OU SELECIONAR UM CAMPO DE PAÍS OU NACIONALIDADE, APARECE-ME UMA MENSAGEM DE ERRO. O QUE FAZER?

Qualquer Formulário Eletrónico da CGA que contenha campos de preenchimento com datas, códigos postais, nacionalidades ou países, estabelece ligações de Internet à CGA para validação da informação. Caso não tenha sucesso na obtenção dos dados para validação, o formulário informa o utilizador, através de mensagens semelhantes às seguintes:



Mensagem em formulários anteriores a 30 de abril de 2010.



Mensagem em formulários mais recentes.

As ligações de validação de dados dos Formulários Eletrónicos à CGA, via Internet, processam-se sob a forma de um Serviço Web (Webservice) disponibilizado pela CGA.

O endereço do local de Internet (host) do Serviço Web (Webservice) disponibilizado pela CGA é o seguinte:

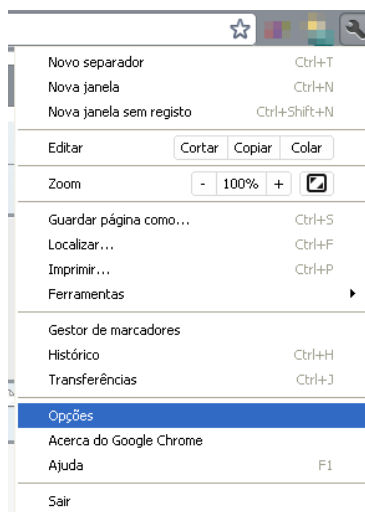
<https://www.cga.pt/FORMSCGA/forms.aspx>

É necessária a permissão de acesso ao Serviço Web (Webservice) disponibilizado pela CGA, quer via Adobe® Reader, quer através da rede através da qual o utilizador acede à página dos formulários.

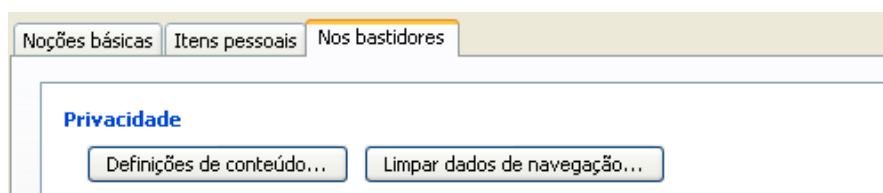
4. Estou a utilizar um navegador de Internet diferente do Internet Explorer. O que fazer?

4.1. ESTOU A UTILIZAR O NAVEGADOR DE INTERNET GOOGLE CHROME. AO TENTAR ABRIR UM FORMULÁRIO, NÃO CONSIGO PREENCHER OS SEUS CAMPOS. O QUE FAZER?

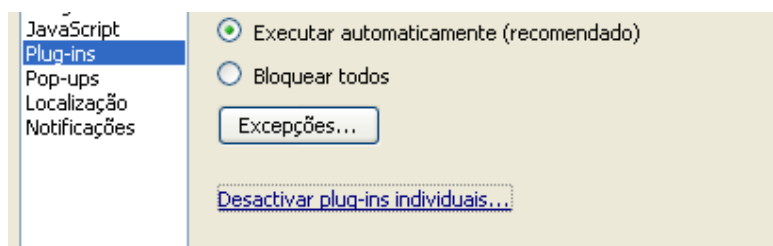
Quando esta situação acontece, existe uma grande probabilidade de estar desativado o suplemento do Adobe Reader. Neste caso, deve-se aceder às ferramentas do Google Chrome e escolher a opção Opções, conforme a imagem seguinte:



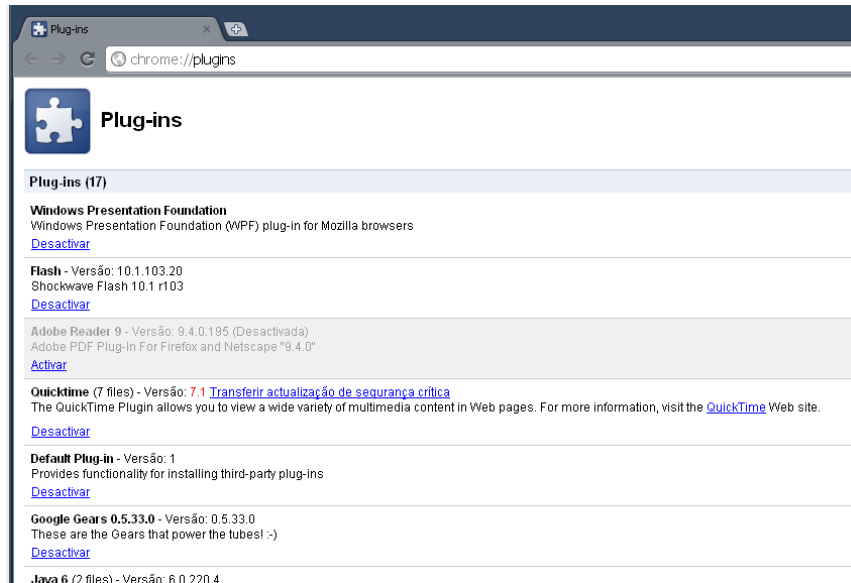
De seguida, deve-se aceder ao separador Nos bastidores e premir o botão Definições de conteúdo...



Seleccionando-se a funcionalidade Plug-Ins, deve-se premir a ligação Desactivar Plug-ins individuais...



Irá aparecer uma página com a lista de suplementos (Plug-ins) que se podem ativar ou desativar.



Deve-se ativar o suplemento Adobe Reader, premindo-se a ligação [Ativar](#).

4.2. ESTOU A UTILIZAR O NAVEGADOR DE INTERNET MOZILLA FIREFOX. O QUE FAZER?

Deverá verificar se o suplemento Adobe Reader está instalado.

Para se verificar se o suplemento está instalado, deve-se aceder ao menu [Ferramentas](#), escolhendo a opção [Extras](#).



Na janela de Extras, dentro do separador [Plugins](#), deve-se verificar se existe um item com o nome Adobe Acrobat.

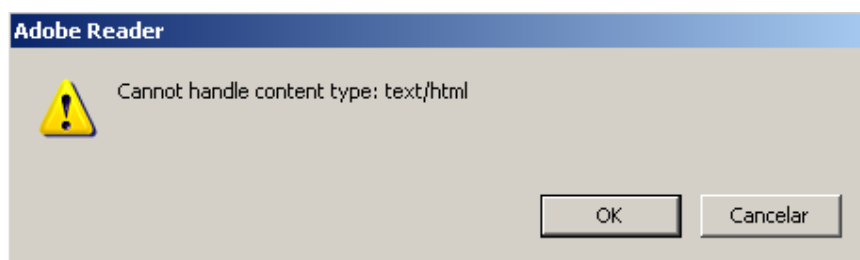


5. Quando concluo o preenchimento dum formulário não sou direcionado para a página de submissão com sucesso. O que fazer?

5.1. QUANDO CONCLUO O PREENCHIMENTO DUM FORMULÁRIO APARECE-ME A MENSAGEM “NÃO É POSSÍVEL PROCESSAR CONTEÚDO DO TIPO TEXT/HTML” (EM INGLÊS, “CANNOT HANDLE CONTENT TYPE: TEXT/HTML”). O QUE FAZER?

Esta mensagem ocorre, normalmente, quando se está a utilizar uma aplicação que não pode processar dados do tipo text/html (como por exemplo, páginas de Internet). O Adobe Reader é uma dessas aplicações.

A mensagem de erro apresentada pelo Adobe® Reader quando se tenta submeter um Formulário Eletrónico da CGA, é semelhante à seguinte:



A opção de preenchimento e envio dos Formulários Eletrónicos da CGA através do Adobe Reader não está contemplada, devendo o preenchimento dos mesmos ser feito no navegador de Internet (por exemplo, o Microsoft Internet Explorer), contendo uma instância do Adobe Reader na sua janela e sendo acedido através da página de Internet do sítio da CGA respetivo.

5.2. QUANDO CONCLUO O PREENCHIMENTO DUM FORMULÁRIO APARECE-ME A MENSAGEM “O SEU FORMULÁRIO ESTÁ A SER SUBMETIDO. POR FAVOR AGUARDE.” E A SUBMISSÃO NÃO AVANÇA. O QUE FAZER?

Esta situação ocorre, normalmente, quando o Adobe Reader não tem a configuração correta ou quando exista acesso através de proxy, este esteja a bloquear os endereços da CGA .

Deverá verificar-se se as configurações do Adobe Reader estão corretas e, no caso em que o acesso seja feito através de proxy, este tenha os endereços da CGA desbloqueados.

5.3. QUANDO CONCLUO O PREENCHIMENTO DUM FORMULÁRIO APARECE-ME A PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO DA CGA DIRECTA. O QUE FAZER?

Isto acontece pois está definido um tempo de expiração de sessão do utilizador por motivos de segurança.

De modo a concluir a submissão do formulário deverá voltar a colocar os seus dados de autenticação na CGA Directa, tendo o cuidado de carregar no botão “Entrar” apenas uma vez. Após este procedimento deverá ver a página de submissão com sucesso.

5.4 AO TENTAR CONCLUIR A CORREÇÃO DO FORMULÁRIO APARECE A MENSAGEM "CORREÇÃO JÁ EFETUADA". O QUE FAZER?

Normalmente esta situação ocorre quando o utilizador está a tentar aceder a um endereço de correção que já utilizou para submeter um formulário corrigido.

Caso tenha recebido um e-mail mais recente a pedir para efetuar a correção do formulário, deverá utilizar o endereço contido nesse e-mail. Se ainda não recebeu um e-mail de resposta à submissão mais recente terá de esperar pelo mesmo.

6. O acesso à Internet do meu computador é efetuado através de um servidor Proxy. O que devo fazer?

Caso exista um servidor proxy que controle o acesso à Internet do computador onde se estão a preencher Formulários Eletrónicos da CGA, é necessário garantir que o acesso aos locais de Internet (hosts) que se encontrem dentro do domínio de Internet da CGA.

Os domínios de Internet da CGA são os seguintes:

www.cga.pt
cgadirecta.cga.pt

É necessária a atribuição do acesso:

- Por http através do porto 80;
- Por https através do porto 443.

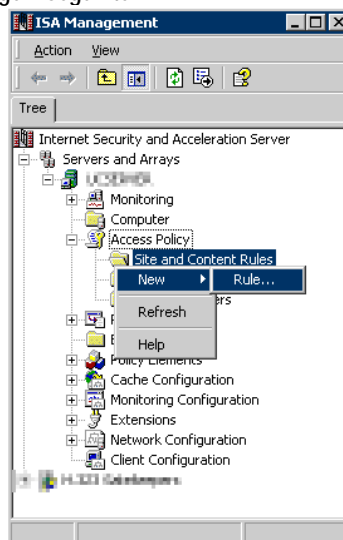
6.1. O SERVIDOR PROXY DA MINHA REDE É DO TIPO MICROSOFT ISA SERVER / MICROSOFT FOREFRONT THREAT MANAGEMENT GATEWAY. O QUE DEVO FAZER?

Caso seja necessário, dever-se-á criar uma regra de acesso (rule), na qual se indique que a aplicação Adobe Reader tem permissão de acesso aos locais de Internet (hosts) que se encontrem dentro do domínio de Internet da CGA.

Nota: É importante verificar o tempo máximo de espera de um pedido http ou https configurado no servidor Proxy.

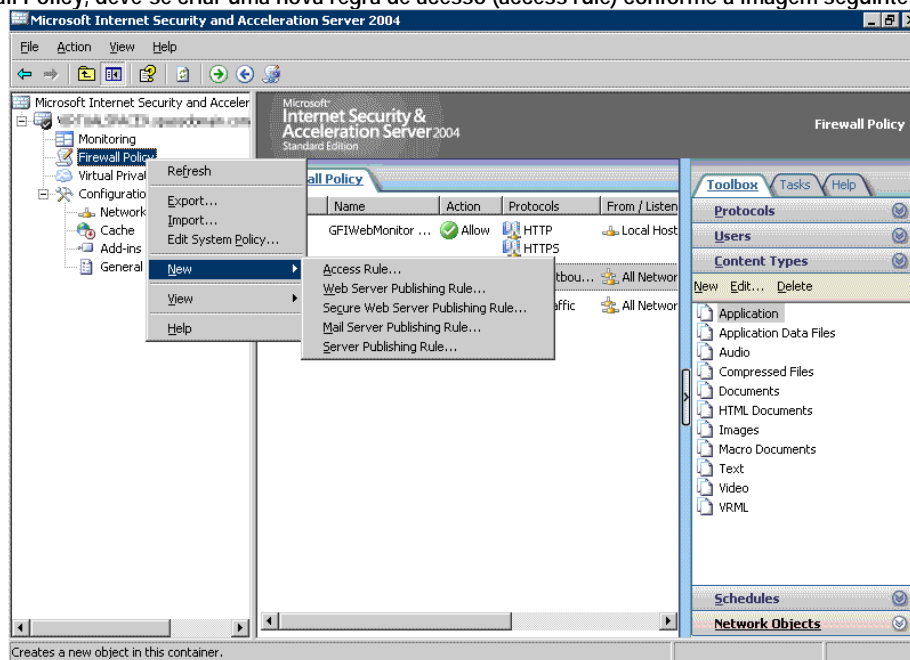
EXEMPLO 1: CRIAÇÃO DE UMA REGRA NO ISA SERVER 2000

Na funcionalidade ISA Management, deve-se aceder à área Access Policy e seleccionar Site and Content Rules. Deve-se criar uma nova regra (rule) conforme a imagem seguinte:



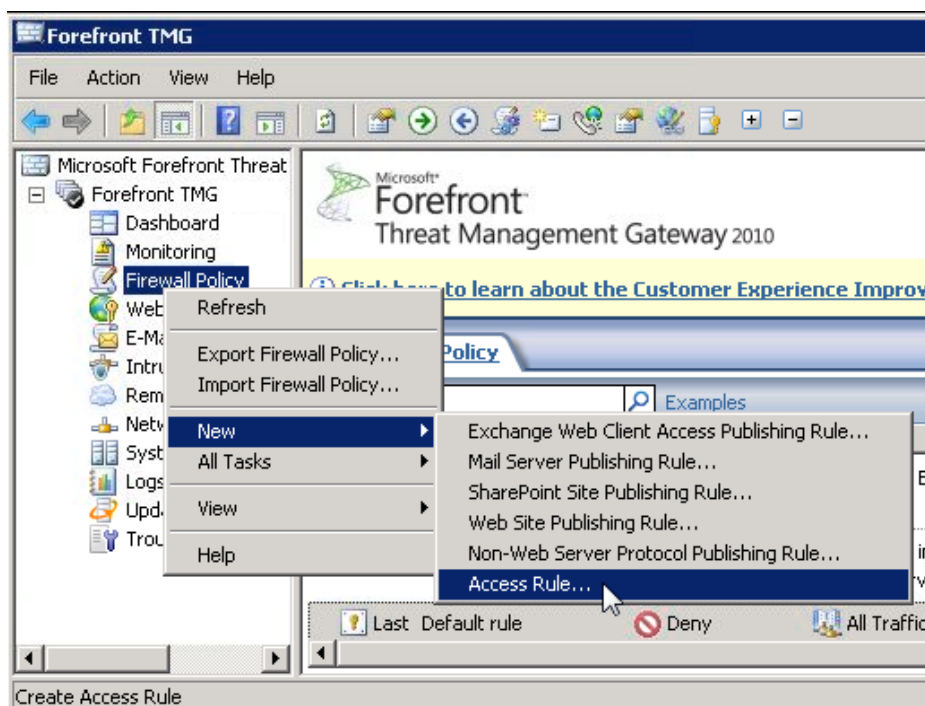
EXEMPLO 2: CRIAÇÃO DE UMA REGRA NO ISA SERVER 2004

Na área Firewall Policy, deve-se criar uma nova regra de acesso (access rule) conforme a imagem seguinte:



EXEMPLO 3: CRIAÇÃO DE UMA REGRA NO FOREFRONT THREAT MANAGMENT GATEWAY

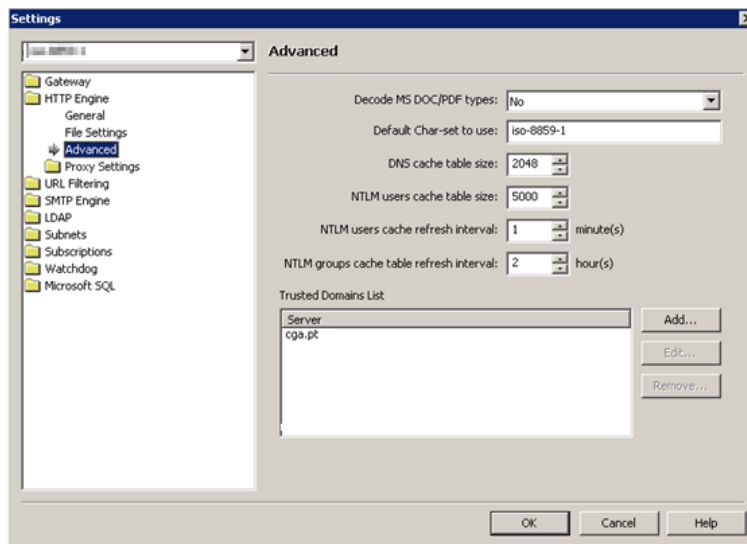
Na área Firewall Policy, deve-se criar uma nova regra de acesso (access rule) conforme a imagem seguinte:



6.2. O SERVIDOR PROXY DA MINHA REDE É DO TIPO ETRUST SCM MANAGER CONSOLE. O QUE DEVO FAZER?

Caso seja necessário, dever-se-á criar uma regra de acesso (rule), na qual se indique que a aplicação Adobe Reader tem permissão de acesso aos locais de Internet (hosts) que se encontrem dentro do domínio de Internet da CGA.

Deve-se abrir o Manager Console, selecionar Filtering e escolher a opção Settings. Na área HTTP Engine, deve-se selecionar a opção Advanced e adicionar os domínios de confiança (Trusted Domains).



7. Quando tento aceder ao endereço de correção do formulário através de e-mail aparece a mensagem “De momento não é possível disponibilizar o formulário.”. O que fazer?

Este problema poderá surgir em alguns clientes de e-mail que não identificam o endereço todo da correção, apenas mostrando um endereço parcial.

Neste caso, deverá seleccionar-se o endereço completamente, clicando e arrastando o ponteiro do rato até cobrir todo o endereço, copiar o mesmo e colá-lo na barra de endereços do seu navegador de internet de modo a aceder ao mesmo manualmente.

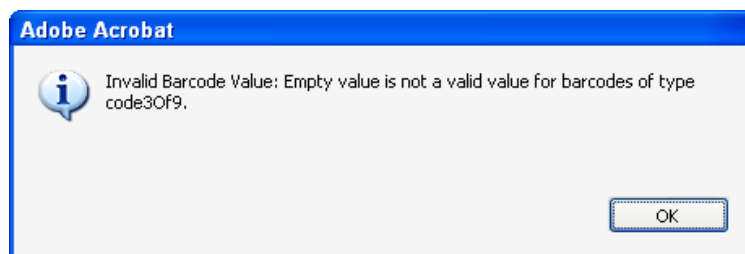
Exemplo visual de endereço parcial:

<http://www.cga.pt/formspdf.asp?idform=CGA521.1&redo=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX|YYYYYYYYYYYYYYY|ZZZZZZZZZZZZ>

Exemplo visual de endereço completamente seleccionado, pronto para copiar e colar:

<http://www.cga.pt/formspdf.asp?idform=CGA521.1&redo=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX|YYYYYYYYYYYYYYY|ZZZZZZZZZZZZ>

8. Ao abrir o formulário aparece a mensagem “Invalid Barcode Value: Empty value is not a valid value for barcodes of type code3of9”. O que fazer?



Esta mensagem surge em algumas versões do Adobe Reader e do Acrobat Professional. Esta mensagem poderá também aparecer em português referindo um código de barras com valor inválido.

É recomendada a utilização do Adobe Reader para submissão dos formulários (e não o Acrobat Professional). Aconselha-se o uso da versão mais recente do Adobe Reader a qual poderá ser obtida de forma gratuita através do endereço www.adobe.com.