



PERGUNTAS FREQUENTES

FORMULÁRIOS ELETRÓNICOS

Versão 1.3

29 de Julho de 2022

ÍNDICE

FORMULÁRIOS ELETRÓNICOS	1
1 Quais os requisitos dos Formulários Eletrónicos?	4
1.1. HARDWARE e SOFTWARE	4
1.2. REDE	4
2. Qual a configuração que devo ter na aplicação Adobe Reader para a submissão de formulários?	5
2.1. ABERTURA DO FORMULÁRIO NO NAVEGADOR DE INTERNET	5
2.2. PERMISSÃO DE ACESSO A LOCAIS DE INTERNET (HOSTS) AOS LOCAIS DE SEGURANÇA REDUZIDA DO ADOBE READER	6
3. Tento preencher certos campos no formulário, mas não consigo, ou aparece-me uma mensagem de erro. O que devo fazer?	10
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?	10
4. Estou a utilizar um navegador de Internet diferente do Internet Explorer. O que fazer?	11
A utilização da funcionalidade Formulários Eletrónicos PDF requer a utilização do browser Internet Explorer ou do browser Microsoft Edge no modo de compatibilidade (modo Internet Explorer).	
4.1. ESTOU A UTILIZAR O NAVEGADOR DE INTERNET MICROSOFT EDGE. AO TENTAR ABRIR UM FORMULÁRIO, NÃO CONSIGO PREENCHER OS SEUS CAMPOS. O QUE FAZER?	11
4.2. ESTOU A UTILIZAR O NAVEGADOR DE INTERNET QUE NÃO O INTERNET EXPLORER OU MICROSOFT EDGE. O QUE FAZER?	14
5. Quando concluo o preenchimento dum formulário não sou direcionado para a página de submissão com sucesso. O que fazer?	15
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?	15
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?	15
5.3. QUANDO CONCLUO O PREENCHIMENTO DUM FORMULÁRIO APARECE-ME A PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO DA CGA DIRECTA. O QUE FAZER?	15
5.4 AO TENTAR CONCLUIR A CORREÇÃO DO FORMULÁRIO APARECE A MENSAGEM “CORREÇÃO JÁ EFETUADA”. O QUE FAZER?	16
6. O acesso à Internet do meu computador é efetuado através de um servidor Proxy. O que devo fazer?	17
6.1. O SERVIDOR PROXY DA MINHA REDE É DO TIPO MICROSOFT ISA SERVER / MICROSOFT FOREFRONT THREAT MANAGEMENT GATEWAY. O QUE DEVO FAZER?	17
6.2. O SERVIDOR PROXY DA MINHA REDE É DO TIPO ETRUST SCM MANAGER CONSOLE. O QUE DEVO FAZER?	19

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? _____ 20

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? _____ 21

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. HARDWARE E SOFTWARE

- Computador com sistema operativo **Microsoft Windows 8.1 ou posterior**;
- Navegador de internet **Microsoft IE 11 ou Microsoft Edge em modo compatibilidade** (ver ponto 4 onde se descreve a configuração do MS Edge);
- Visualizador de PDF **Adobe Reader X ou posterior**.

1.2. REDE

- **Acesso à Internet**;
- **Conta de e-mail** para receber informação do resultado da submissão dos formulários;
- **Conta na CGA Directa** para submeter os 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 Eletrónicos 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

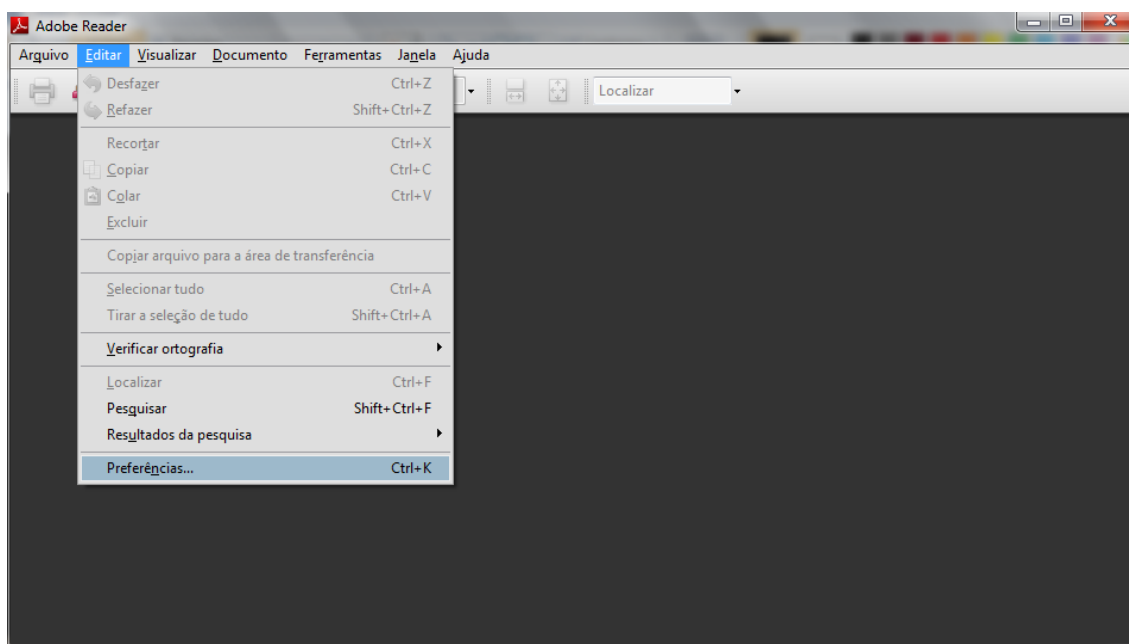
Esta aplicação normalmente está acessível no menu Iniciar do sistema operativo.

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



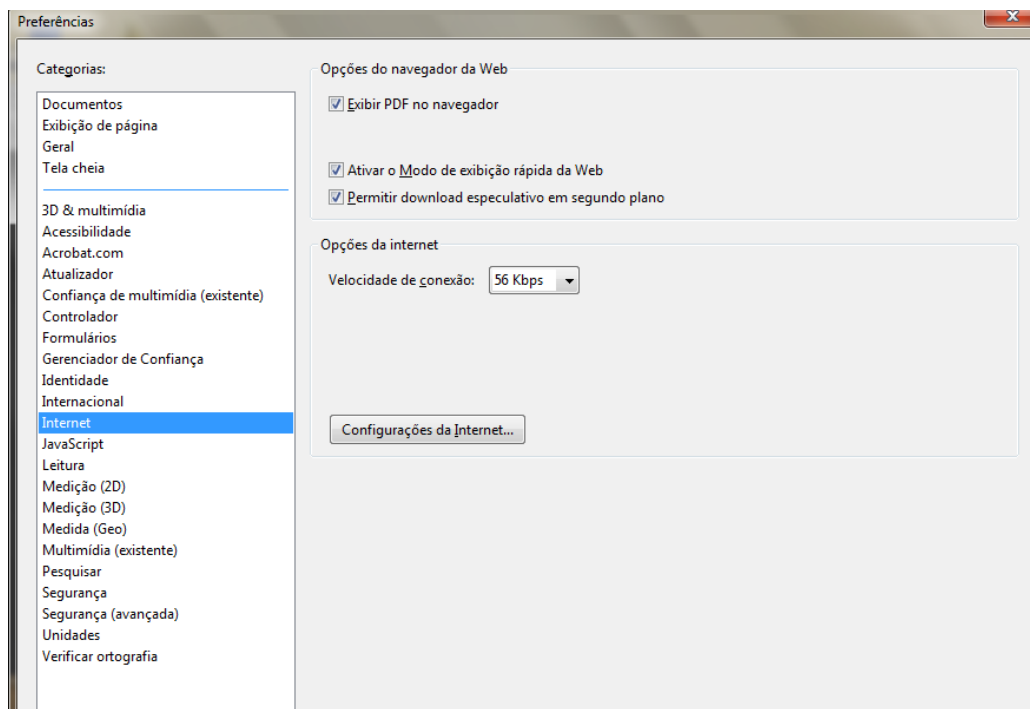
PASSO 2: ACEDER AO MENU EDITAR (EM INGLÊS, EDIT) E SELECIONAR A OPÇÃO PREFERÊNCIAS... (EM INGLÊS, PREFERENCES)

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



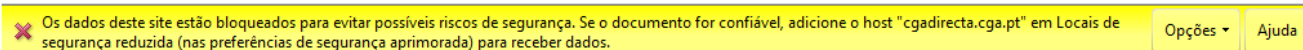
PASSO 3: ACEDER À CATEGORIA INTERNET E ATIVAR A ABERTURA DE DOCUMENTOS PDF NO NAVEGADOR DE INTERNET.

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

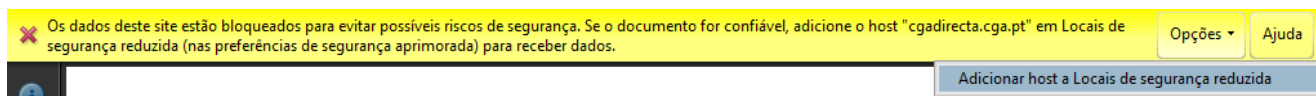


2.2. PERMISSÃO DE ACESSO A LOCAIS DE INTERNET (HOSTS) AOS LOCAIS DE SEGURANÇA REDUZIDA DO ADOBE READER

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

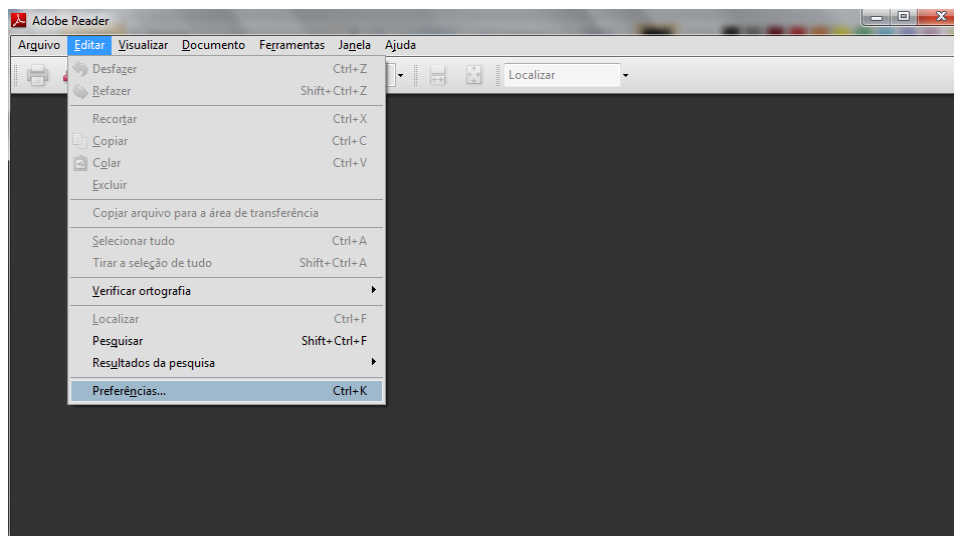
Esta aplicação normalmente está acessível no menu Iniciar do sistema operativo.

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



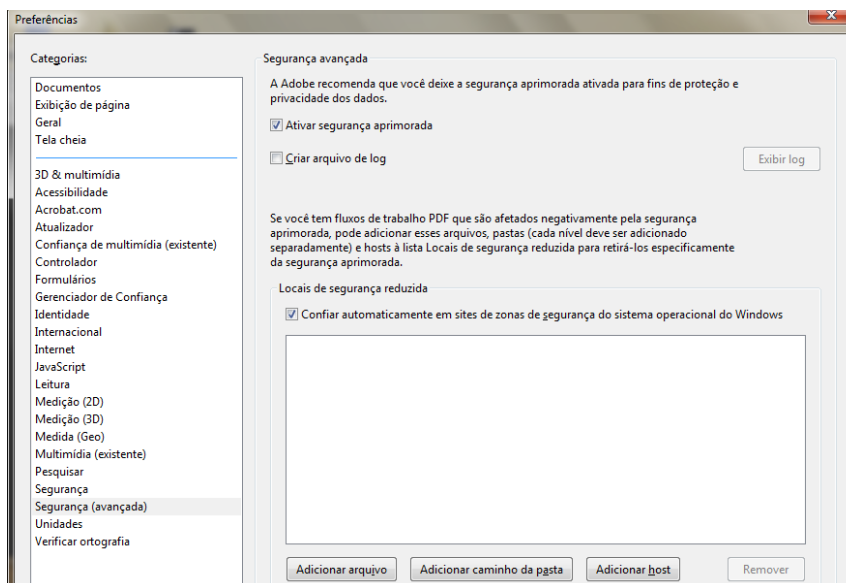
PASSO 2: ACEDER AO MENU EDITAR (EM INGLÊS, EDIT) E SELECIONAR A OPÇÃO PREFERÊNCIAS... (EM INGLÊS, PREFERENCES...)

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



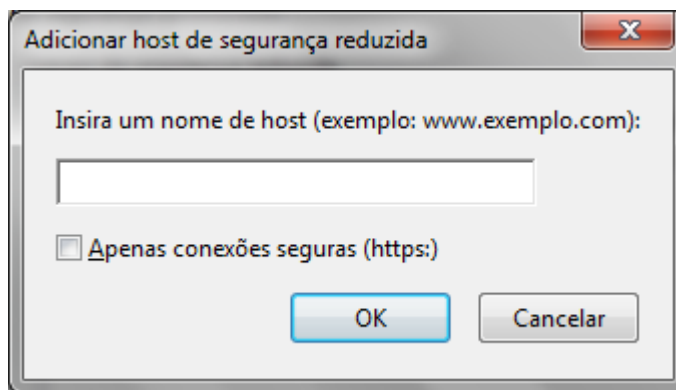
PASSO 3: ACEDER À CATEGORIA SEGURANÇA (AVANÇADA) E PREMIR O BOTÃO PARA ADICIONAR UM LOCAL DE INTERNET (HOST).

Aceder 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:

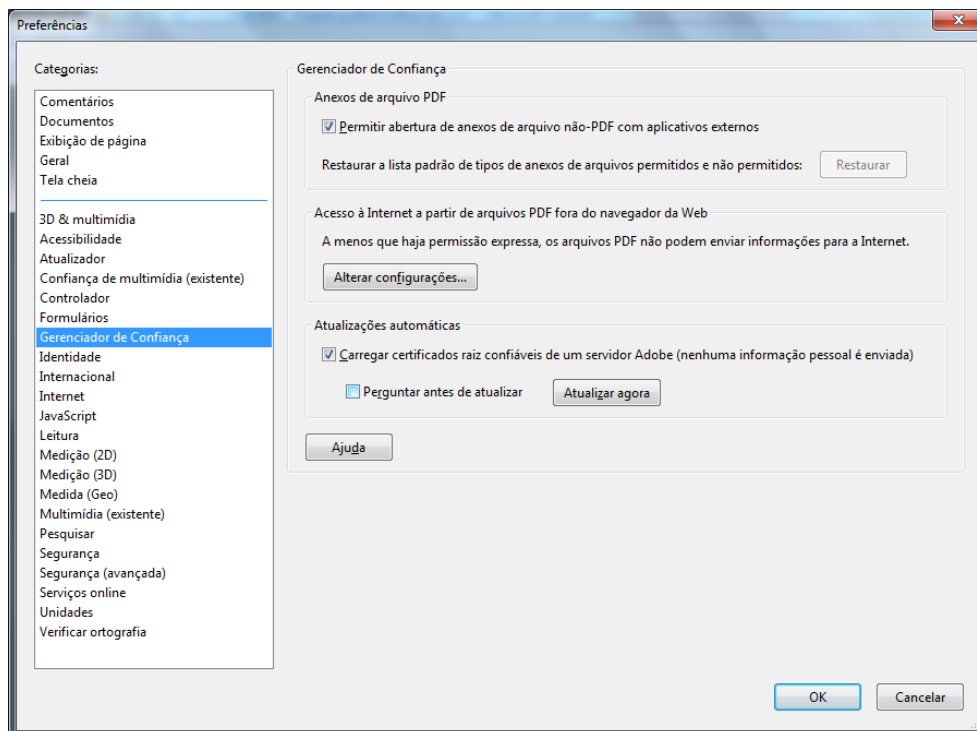


Inserir os seguintes endereços, um de cada vez:

www.cga.pt
cgadirecta.cga.pt

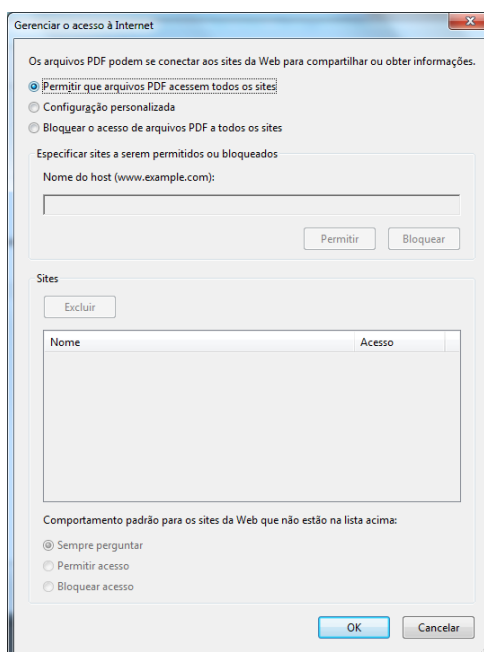
PASSO 5: ACEDER À CATEGORIA GERENCIADOR DE CONFIANÇA E PREMIR O BOTÃO PARA ALTERAR CONFIGURAÇÕES.

Aceder 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.

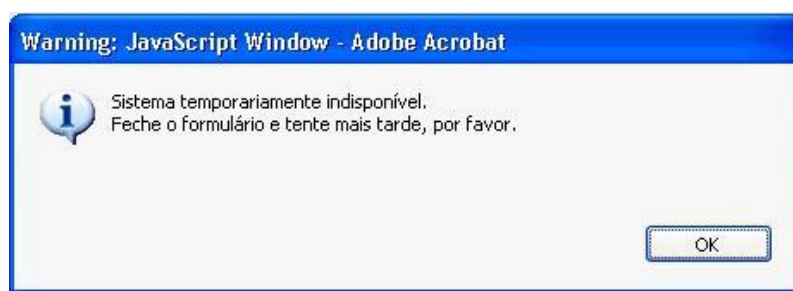
Na caixa de diálogo seguinte deve-se selecionar a opção “Permitir que arquivos PDF acessem todos os sites” conforme o exemplo:



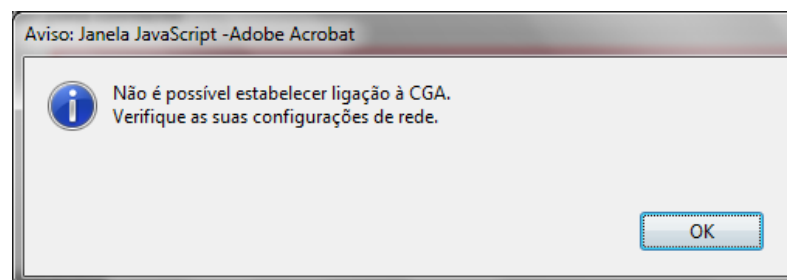
3. Tento preencher certos campos no formulário, mas não consigo, ou aparece-me uma mensagem de erro. O que devo fazer?

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.asmx>

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?

A utilização da funcionalidade Formulários Eletrónicos PDF requer a utilização do browser Internet Explorer ou do browser Microsoft Edge no modo de compatibilidade (modo Internet Explorer).

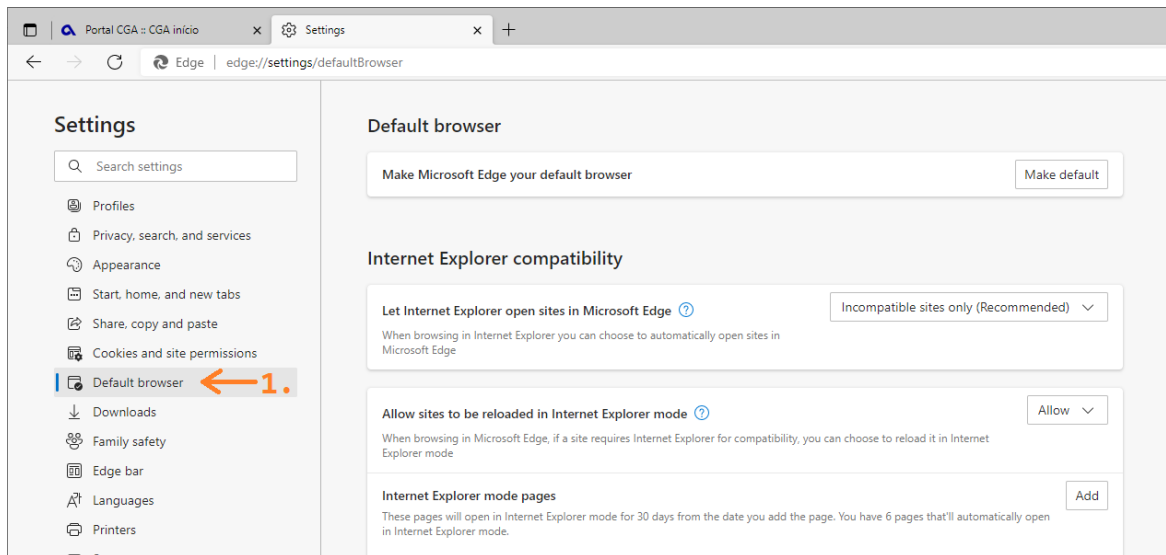
4.1. ESTOU A UTILIZAR O NAVEGADOR DE INTERNET MICROSOFT EDGE. AO TENTAR ABRIR UM FORMULÁRIO, NÃO CONSIGO PREENCHER OS SEUS CAMPOS. O QUE FAZER?

Para se utilizar os formulários eletrónicos com o navegador Microsoft Edge temos que o executar em modo de compatibilidade Internet Explorer. Para isso devemos ativar este modo nas opções, conforme os seguintes passos:

1. Aceder às opções do Microsoft Edge clicando em:
 - a. Botão em cima à direita com os 3 pontos “...”
 - b. Opção “Configurações” ou “Settings”, conforme o idioma apresentado

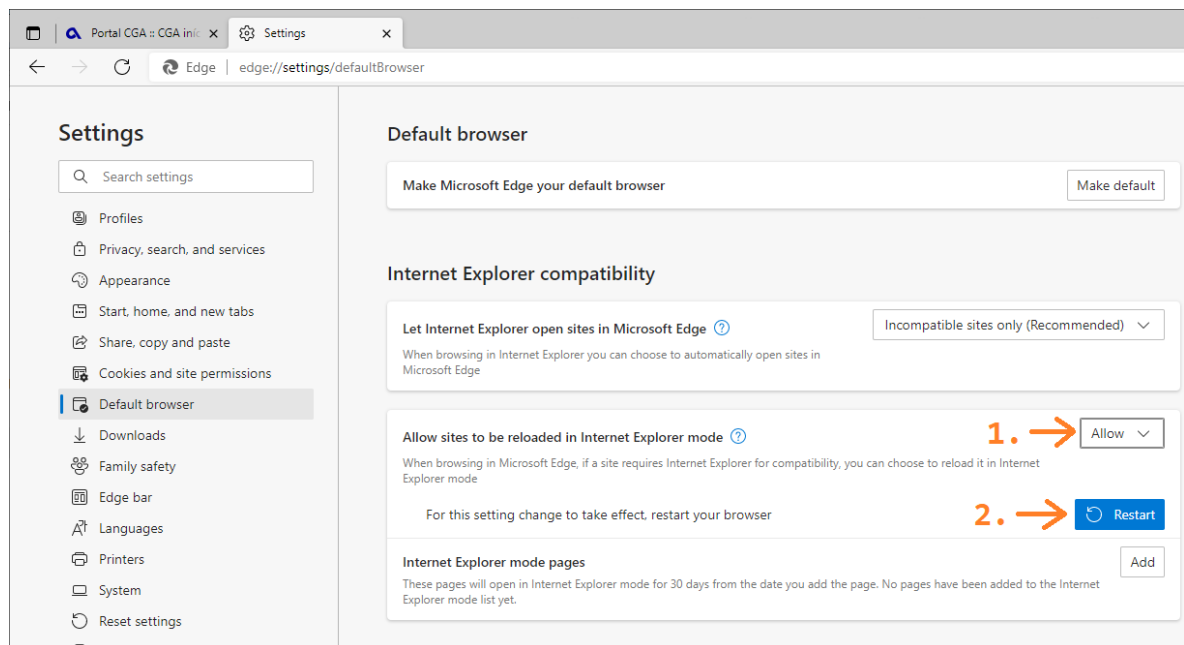


2. Na lista à esquerda escolher a opção “Navegador padrão” ou “Default browser”, conforme idioma

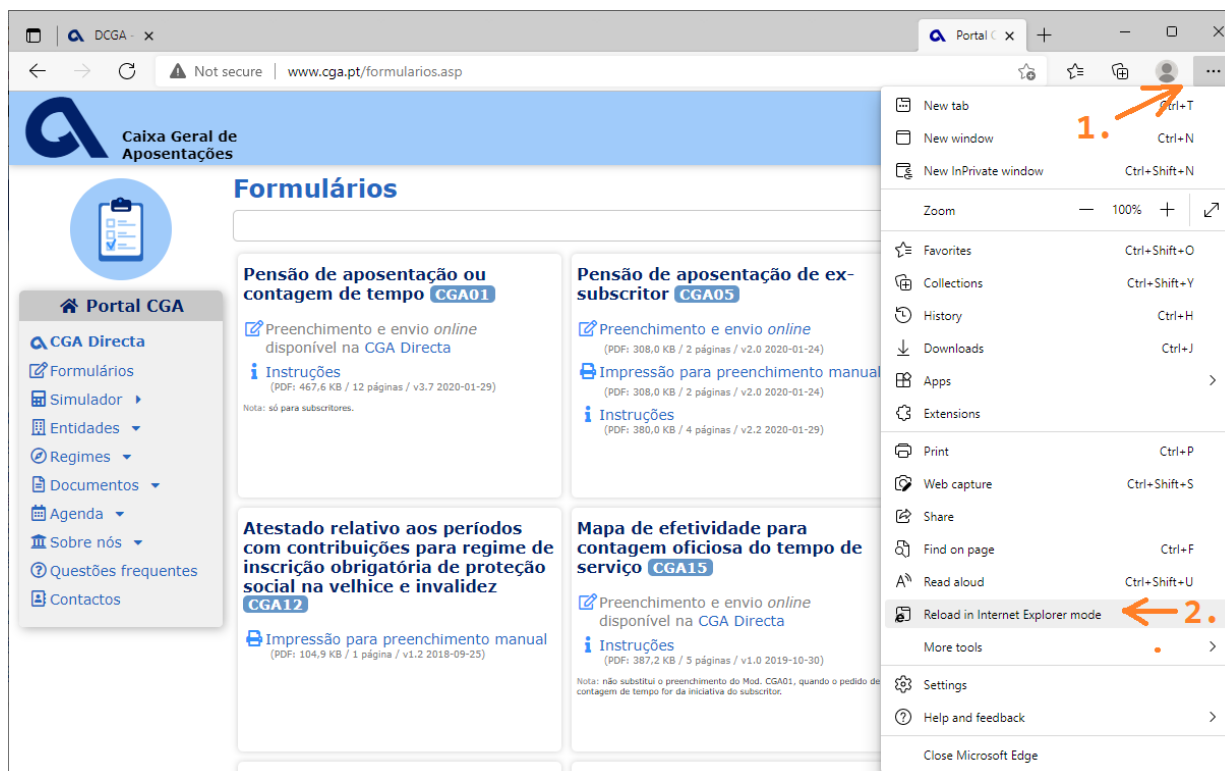


3. Ativar o modo compatível:

- a. Alterar para “Permitir” / “Allow” a opção “Permitir que os sites sejam recarregados no modo Internet Explorer” / “Allow sites to be reloaded in Internet Explorer mode”.
- b. Clicar no botão “Reiniciar” / “Restart”



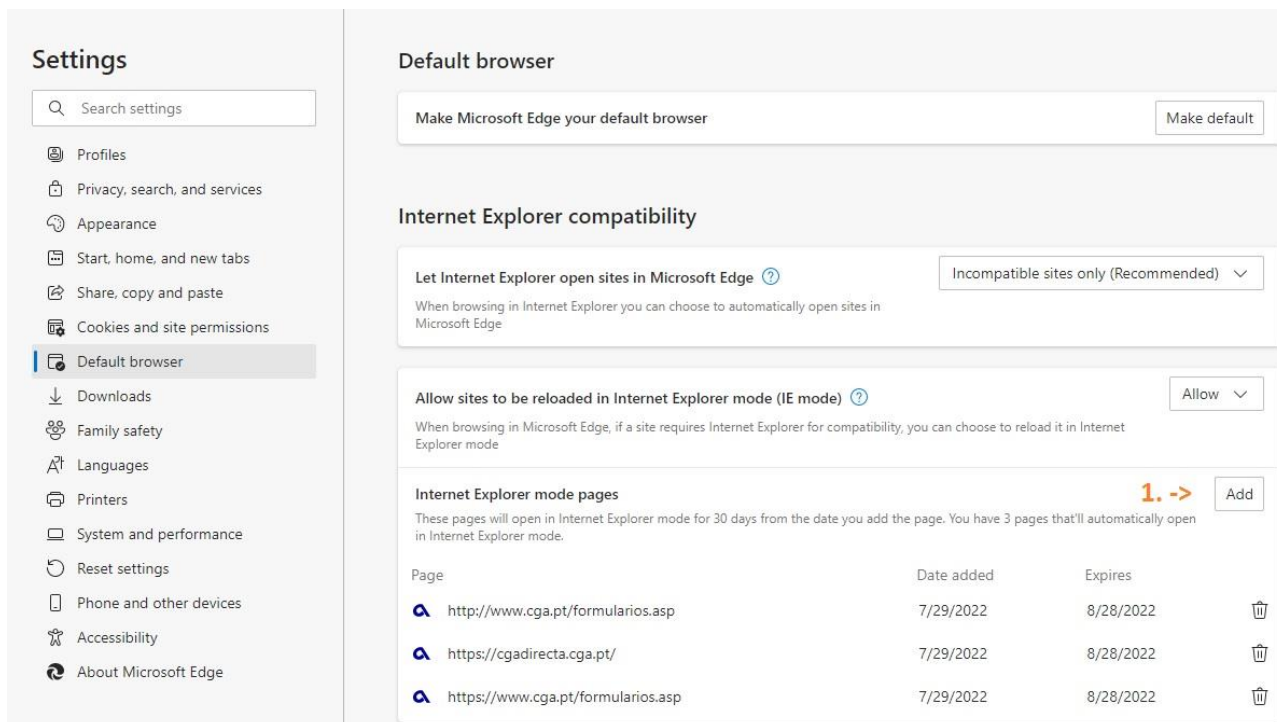
Com a ativação do modo compatível Internet Explorer feita no ponto 3 passa a estar disponível a opção “Recarregar o modo Internet Explorer” / “Reload in Internet Explorer mode” no menu do Microsoft Edge que permite alterar manualmente para esse modo aquando da visualização do formulário pretendido. Esta opção está acessível clicando no botão com os 3 pontos “...”.



Ao se ativar esta opção já é possível utilizar os formulários eletrónicos PDF. A sua ativação originará o site a ser de novo carregado podendo o utilizador ser redirecionado para a página principal ou de login, tendo que depois navegar até ao formulário pretendido.

Para se configurar para abrir automaticamente os formulários em modo compatível Internet Explorer deve ser efetuado a seguinte configuração (partindo do passo 3):

4. Adicionar os seguintes endereços à lista “Páginas modo Internet Explorer” / “Internet Explorer mode pages”:
- <http://www.cga.pt/formularios.asp>
 - <https://www.cga.pt/formularios.asp>
 - <https://cgadirecta.cga.pt>



Settings

Search settings

- Profiles
- Privacy, search, and services
- Appearance
- Start, home, and new tabs
- Share, copy and paste
- Cookies and site permissions
- Default browser**
- Downloads
- Family safety
- Languages
- Printers
- System and performance
- Reset settings
- Phone and other devices
- Accessibility
- About Microsoft Edge

Default browser

Make Microsoft Edge your default browser Make default

Internet Explorer compatibility

Let Internet Explorer open sites in Microsoft Edge Incompatible sites only (Recommended)

When browsing in Internet Explorer you can choose to automatically open sites in Microsoft Edge

Allow sites to be reloaded in Internet Explorer mode (IE mode) Allow

When browsing in Microsoft Edge, if a site requires Internet Explorer for compatibility, you can choose to reload it in Internet Explorer mode

Internet Explorer mode pages 1. -> Add

These pages will open in Internet Explorer mode for 30 days from the date you add the page. You have 3 pages that'll automatically open in Internet Explorer mode.

Page	Date added	Expires	
http://www.cga.pt/formularios.asp	7/29/2022	8/28/2022	
https://cgadirecta.cga.pt/	7/29/2022	8/28/2022	
https://www.cga.pt/formularios.asp	7/29/2022	8/28/2022	

Nota: Alertamos para o facto de o modo de compatibilidade estar configurado para ter um período de expiração de 30 dias. No final deste período a operação terá de ser repetida.

4.2. ESTOU A UTILIZAR O NAVEGADOR DE INTERNET QUE NÃO O INTERNET EXPLORER OU MICROSOFT EDGE. O QUE FAZER?

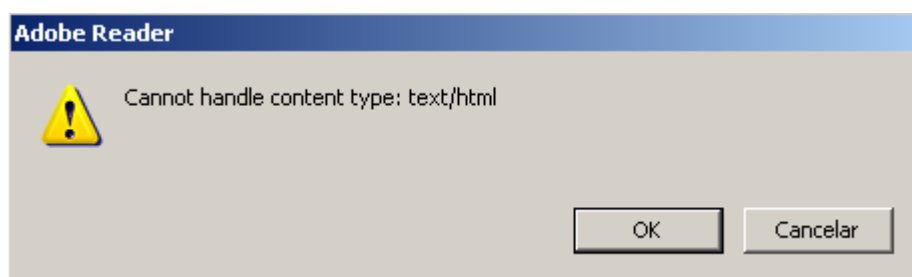
De momento a utilização dos formulários eletrónicos PDF apenas é suportada no navegador de internet Internet Explorer ou no Microsoft Edge em modo Internet Explorer. Deverá assim ter que fazer o acesso aos formulários por um destes navegadores de internet.

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.

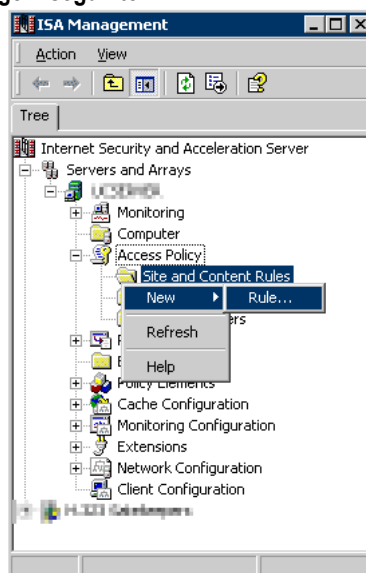
6.1. O SERVIDOR PROXY DA MINHA REDE É DO TIPO MICROSOFT ISA SERVER / MICROSOFT FOREFRONT THREAT MANAGEMENT GATEWAY. O QUE DEVO FAZER?

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.

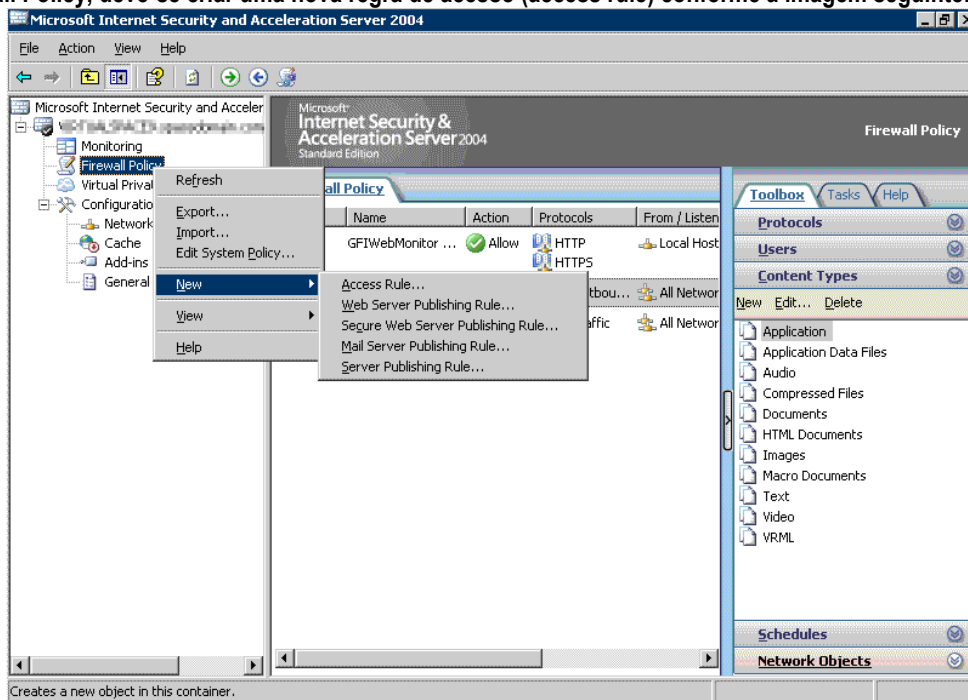
EXEMPLO 1: CRIAÇÃO DE UMA REGRA NO ISA SERVER 2000

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



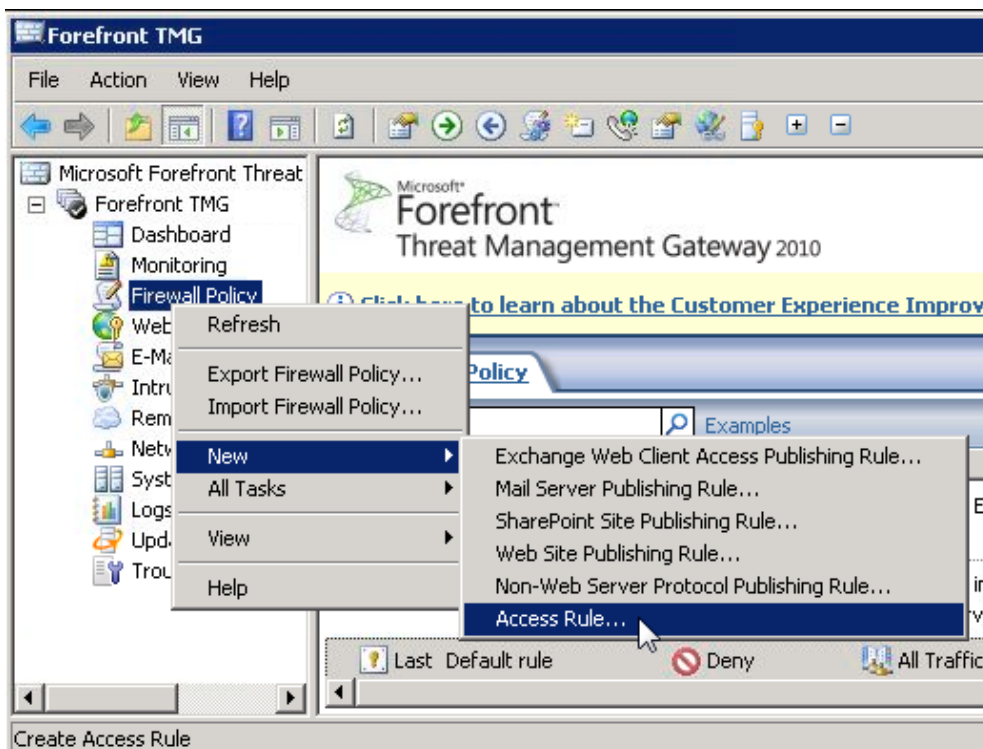
EXEMPLO 2: CRIAÇÃO DE UMA REGRA NO ISA SERVER 2004

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 MANAGEMENT GATEWAY

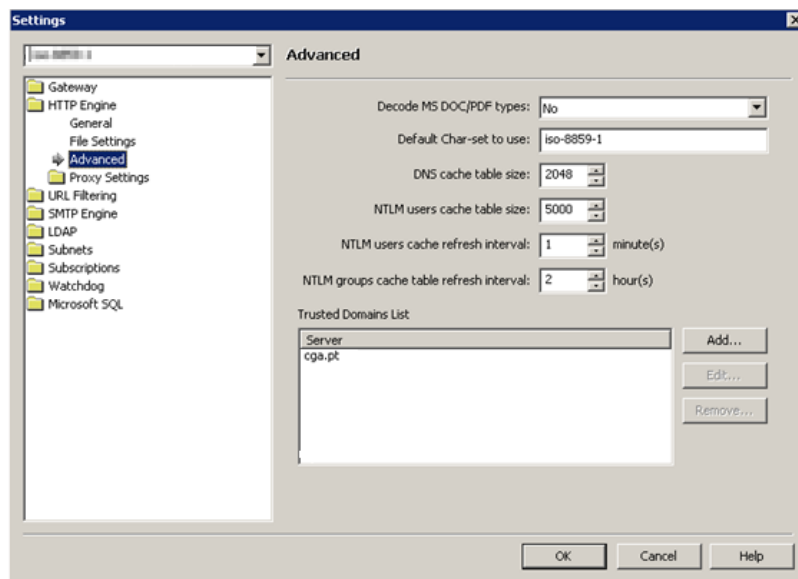
Na área Firewall Policy, deve-se criar uma nova regra de acesso (access rule) conforme a imagem seguinte:



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, seleccionar Filtering e escolher a opção Settings. Na área HTTP Engine, deve-se seleccionar 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 selecionar-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.

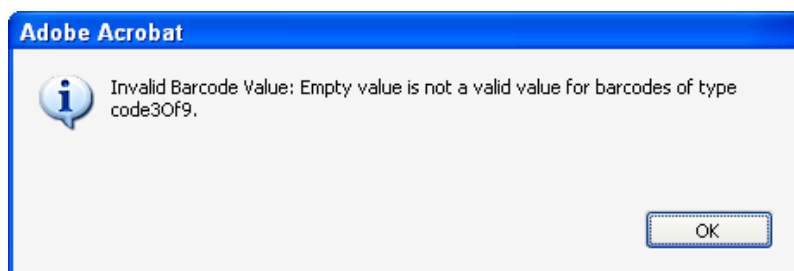
Exemplo visual de endereço parcial:

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

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

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

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.