

# Arquivo Digital Bizdocs

## Cegid | Primavera

### FAQs | Perguntas Frequentes



Bizdocs é a **Plataforma Inteligente** para a Gestão dos Documentos do seu Negócio

# FAQs

## FAQs

**Nota Geral 1:** Caso tenha alguma dúvida ou dificuldade, pode e deve consultar o seu parceiro Primavera para esclarecer alguma situação e/ou aplicar as correções indicadas em cada ponto.

# Conteúdo

• <b>Geral</b> .....	<b>4</b>
[G1] Documentos em modo Contabilização Manual .....	4
[G2] Testar conectividade com o Bizdocs Agent.....	4
[G3] Os anexos PDF não se encontram em Processamento/Contabilização no portal Bizdocs .....	4
[G4] Configuração de empresa com ligação ao PAA (Portal Bizdocs) .....	5
[G5] Como ativar o Arquivo Digital Bizdocs numa nova empresa? .....	6
[G6] Extensibilidades Primavera não estão na última versão .....	6
• <b>PAA</b> .....	<b>7</b>
[P1] Existem múltiplas importações de Recibos Verdes e/ou Recibos de Renda .....	7
[P2] Para o mesmo documento existem múltiplas linhas ou existem linhas em branco.....	7
[P3] Os documentos enviados para contabilização não aparecem no PAA .....	7
[P4] Configuração das pastas dos documentos no PAA.....	8
[P5] Ficha da empresa sem informação do país.....	8
[P6] Existem documentos sem match.....	8
[P7] Integrei um documento do PAA na contabilidade mas o mesmo não tem link na linha do lançamento.....	9
• <b>ERP</b> .....	<b>10</b>
[E1] A extensibilidade Histórico não conseguiu realizar match de nenhum lançamento ou a taxa de sucesso é baixa .....	10
[E2] Existe um anexo Bizdocs que está erradamente associado a um lançamento .....	10
[E3] Os documentos na gestão comercial não fazem match.....	11
[E4] Na extensibilidade Histórico ou Associação Manual não estão a aparecer todos os diários.....	11
[E5] Quando tento executar a extensibilidade Sincronizar Subscrições aparece o seguinte erro "Não foi possível abrir o formulário de login na Bizdocs" .....	12
[E6] Erro na abertura de documentos de conta corrente/tesouraria .....	13
[E7] O visualizador de anexos Bizdocs não funciona.....	14

## Geral

### [G1] Documentos em modo Contabilização Manual

Todos os documentos que se encontrem no estado de contabilização manual no portal Bizdocs não são considerados nas rotinas de match nem estão visíveis na lista de anexos Bizdocs da extensibilidade Associação Manual. Estes documentos devem de ser associados aos lançamentos através do uso da extensibilidade *Comunicar Documento*. 

### [G2] Testar conectividade com o Bizdocs Agent

De forma a verificar se o componente Bizdocs Agent encontra-se em funcionamento, deverá de abrir o seu browser e colocar na barra de endereços, o seguinte endereço:

[IP:porta/api/ping](#)

O IP será o IP do servidor onde a solução está instalada. Já a porta será aquela que especificou aquando da instalação. Caso não tenha alterado a mesma nesse processo, será a 8080.

Como resultado deste teste, deverá se aparecer a resposta "Api up". Caso não apareça é porque o serviço *BizdocsAgent* não se encontra em execução (verificar serviços do Windows).

### [G3] Os anexos PDF não se encontram em Processamento/Contabilização no portal Bizdocs

Todos os documentos carregados no Bizdocs são colocados na Inbox onde o utilizador poderá tratar de exceções e organizar os mesmos. Após isto, deverá de enviar os anexos que pretende para contabilização.

Caso a empresa tenha ligação ao PAA, tenha em conta que apenas a escolha dos diários Vendas, Compras e Bancos, faz com que o anexo seja descarregado para o servidor do cliente para as respetivas pastas da empresa no PAA.

Somente os documentos que estejam em processamento é que estão disponíveis para associação a lançamentos e são considerados nos processos de match. Isto aplica-se também para as empresas que não têm ligação ao PAA.

Caso a sua situação esteja relacionada com o não aparecimento de anexos no PAA e os mesmos encontrarem-se com o diário certo e já na fase Em Processamento, poderá selecionar os mesmos e voltar a organizá-los através do menu das Ações no portal Bizdocs. Isto fará com que o processo de envio dos anexos para o servidor inicie novamente. Poderá também consultar o ponto PAA [P3]

## [G4] Configuração de empresa com ligação ao PAA (Portal Bizdocs)

Para as empresas que têm ligação ao PAA, o utilizador tem de ativar a opção de ligação ao PAA no portal Bizdocs. Caso contrário, os documentos não irão ser descarregados para o servidor. De forma a realizar tal procedimento, deverá de entrar no portal Bizdocs e ir às Configurações. De seguida, escolhe Empresas e, na linha da empresa em questão, vai às Configurações. Por fim, entra nos Serviços e ativa a opção Primavera Accounting Automation (PAA), conforme mostra a seguinte imagem:



De seguida, no ERP deverá de executar a extensibilidade Sincronizar Subscrições, presente no separador Bizdocs.

**NOTA 1:** Esta configuração deve ser realizada para cada uma das empresas que tem ligação ao PAA

**NOTA 2:** Sempre que realizar a subscrição do arquivo digital para uma nova empresa ou altere a configuração do serviço, deverá de executar a extensibilidade Sincronizar Subscrições.

## [G5] Configuração de empresa com ligação ao PAA (Portal Bizdocs)

Quando o utilizador pretender ativar o arquivo para uma nova empresa no seu ERP, deve começar por adquirir essa subscrição no portal Bizdocs. Para isso deve realizar os seguintes passos:

1. Aceder ao **Menu Lateral**
2. Clicar em "**Loja**"
3. Clicar na opção de "**Empresas**"
4. Clicar em "**1 Empresa Adicional**"

Em seguida, preencher o formulário com os dados da nova empresa e utilizador. Ao realizar estes passos o utilizador que foi registado irá receber um email por forma a concluir o registo, a empresa ficará no estado: "Em Confirmação" até o registo ser concluído.

Para mais informações sobre os estados e gestão de empresas, podem consultar o seguinte artigo: "Gestão de Empresas" no Centro de Ajuda Bizdocs.

**Quando o registo ficar concluído, deverá validar o ponto anterior (G4).**

Após a ativação do Arquivo Digital no portal, e caso a empresa em questão esteja integrada com o Accounting Automation (AA), o primeiro passo consiste em configurar as pastas dos documentos associados a essa empresa. Para orientação detalhada sobre este procedimento, consulte o ponto P4 deste documento.

Depois de configurar as pastas ou, se a empresa não tiver ligação ao AA, será necessário abrir uma empresa no ERP que já tenha disponível o separador das extensibilidades Bizdocs. Neste contexto, deverá realizar a sincronização das subscrições.

Concluído este processo, e após alguns instantes, o sistema irá proceder automaticamente à ativação do Arquivo Digital Bizdocs no ERP para a empresa em questão.

## [G6] Extensibilidades Primavera não estão na última versão

Se verificar que, num dos postos do Primavera, a versão das extensibilidades não corresponde à mais recente, siga os passos abaixo:

1. Solicitar a **todos os utilizadores do ERP** para que fechem o mesmo.
2. Aceda à **pasta de instalação do UPBizdocs**.
3. Execute o utilitário **SetupExtensibilityInstaller.exe** para reinstalar as extensibilidades.
4. Em alternativa, pode realizar a instalação manualmente, se assim preferir.
5. No final do processo, **confirme se todas as extensibilidades foram corretamente instaladas**.
6. **Reinic peace o ERP Primavera** e verifique se este já reconhece a última versão das extensibilidades.
7. Caso o sistema continue a apresentar a versão anterior, **poderá ser necessário eliminar os ficheiros temporários locais das extensibilidades**, forçando assim o Primavera a carregar a versão atualizada.

Se, após seguir estes passos continuar a ter dificuldades ou tenha dúvidas, com o processo, contacte o seu parceiro Bizdocs para obter apoio técnico.

## PAA

### [P1] Existem múltiplas importações de Recibos Verdes e/ou Recibos de Renda

Existem duas situações que podem levar a que haja ficheiros em duplicado:

1. Um utilizador (cliente ou do gabinete de contabilidade) está a enviar para a plataforma múltiplas cópias
2. O utilizador do PAA está a efetuar múltiplos processamentos do E-Fatura

Depois de efectuar o primeiro processamento do E-Fatura com as opções Recibos Verdes e Recibos de Renda, o utilizador, caso pretenda reprocessar o mesmo período, deverá de retirar as opções de forma a que o PAA não obtenha novamente os ficheiros. Após uma importação com sucesso, o conector verifica a existência de recibos na pasta de pendentes de documentos de compra e faz upload dos mesmos para a plataforma Bizdocs, substituindo o ficheiro original pela cópia presente agora na plataforma.

### [P2] Para o mesmo documento existem múltiplas linhas ou existem linhas em branco

Sempre que é realizada uma importação de documentos, por exemplo, do E-Fatura, o PAA cruza a informação dos documentos descarregados com os documentos existentes na pasta de pendentes da empresa em questão. Caso não consiga efetuar o match, cria automaticamente linhas de documentos com base na informação recolhida do anexo PDF. Quando não consegue extrair informação, as linhas ficam sem informação, as quais apelidamos de "linhas fantasma". Este é o comportamento do PAA na data de escrita da presente FAQ.

Para solucionar esta situação, deverá de associar o anexo Bizdocs à linha descarregada do E-Fatura (a que terá mais informação) e, depois disso, descartar a(s) outra(s) linha(s).

### [P3] Os documentos enviados para contabilização não aparecem no PAA

Existem diversas situações que podem estar na origem deste problema pelo que terá de analisar cada uma delas:

1. Verificar se os anexos PDF encontram-se Em Processamento/Contabilização no portal Bizdocs e com o diário certo (ver ponto G4)
2. A empresa não está configurada como tendo ligação ao PAA no portal Bizdocs (ver ponto Geral G5)
3. O Bizdocs Agent não se encontra em funcionamento (ver ponto G3)
4. A empresa não tem os caminhos configurados no PAA (ver ponto P4)
5. A empresa não tem informação do país no PAA (ver ponto P5)

## [P4] Configuração das pastas dos documentos no PAA

Cada empresa que tem ligação ao PAA, deverá de ter configurado os caminhos para as pastas *Raiz*, *Documentos – Compras*, *Documentos – Vendas* e *Documentos – Bancos*, tal como descrito no manual de instalação.

De forma a definir esses caminhos ou para verificar a configuração dos mesmos, depois de entrar no PAA, no separador *Aplicação* escolha a opção *Pastas de Sistema*. Será apresentada uma lista de pastas sendo que necessita de configurar apenas as indicadas anteriormente (ver nota P4.1). Assim, e escolhendo por exemplo *Documentos – Compras*, deverá de dar duplo clique na linha para entrar na configuração. No quadro apresentado, marque as checkboxes de todas as empresas para as quais pretende criar os caminhos e, por fim, clique em *Gravar*, confirmando a operação.

**NOTA P4.1:** Deverá de garantir que na pasta *Raiz*, no campo *Fórmula Pasta Entrada*, está o caminho de uma pasta partilhada em rede e acessível a todos os utilizadores do PAA.

## [P5] Ficha da empresa sem informação do país

Durante o processo de registo da empresa no Bizdocs Agent, existem dados necessários, nomeadamente o país da empresa. Poderá verificar se essa informação está preenchida através da adição do campo País na ficha da empresa no PAA (necessário alterar o layout da ficha) ou através de uma consulta à base de dados. Caso escolha a segunda, valide a informação que está na coluna País da tabela Cliente.

Se o campo país não tiver informação, encerre o PAA, abra o Administrador e nas propriedades da empresa escolha um país diferente. Gravar e depois volte a colocar o país original, gravando novamente a operação. Por fim, inicie o PAA para que o mesmo vá ler as informações da empresa. Se mesmo assim o campo não ficar com país preenchido, poderá alterar o mesmo diretamente na base de dados.

Com a correta especificação dos dados, o conector deverá de conseguir registar a empresa e os caminhos das pastas onde os ficheiros enviados de e para o Bizdocs ficam temporariamente.

Se mesmo assim, o processo de registo das pastas não ocorrer, consulte o ponto G5.

## [P6] Existem documentos sem match

O match dos documentos com os anexos existentes na pasta de pendentes é um processo automático do PAA e ocorre sempre que o utilizador faz a importação de documentos do E-Fatura ou integra um ficheiro SAFT. Assim, é necessário garantir que os ficheiros Bizdocs já se encontram no servidor antes de iniciar a importação.

Todos os anexos que sejam posteriormente enviados do portal Bizdocs não farão qualquer match pelo que deve garantir a presença dos mesmos atempadamente. Na eventualidade de já ter realizado a importação, poderá reprocessar o período tendo em atenção que deverá de retirar os vistos de todas as opções:



Caso exista a garantia que anexos PDF já se encontravam no PAA antes de ter iniciado o processo, então é porque o algoritmo da Primavera não conseguiu realizar o match. De forma a tentar melhorar o match do próprio PAA, implementámos um processo de match com os nossos serviços. Após a deteção de uma importação de dados com sucesso, o conector vai para cada um dos documentos sem anexo associado, tentar realizar o match da informação desse documento com os ficheiros carregados (e Em Processamento) no portal Bizdocs. Caso exista match e o anexo não esteja ligado a um documento no PAA, nós associamos. Caso esteja associado, e o documento seja o que nós apelidamos de linha fantasma (linhas que são criadas automaticamente pelo PAA em que o total é zero e a data é 01.01.1900), nós associamos o anexo ao documento certo. Caso o anexo esteja ligado a um documento com dados válidos, não fazemos nada.

De forma a conseguir perceber se a nossa rotina de match de documentos já correu, deverá de abrir a empresa em questão do lado do ERP. Depois disso, deve de abrir a extensibilidade Configurações e no separador PAA, verifique se a data e hora da Última Importação é superior à data e hora do Último Processo de Match. Se for, é porque o nosso processo já correu. Caso contrário, deverá de aguardar mais algum tempo até que seja.

## [P7] Integrei um documento do PAA na contabilidade mas o mesmo não tem link na linha do lançamento

Antes de integrar um documento na contabilidade, deve de assegurar que o mesmo tem apenas um anexo Bizdocs associado. Os anexos Bizdocs têm um formato específico para o nome, sendo que começam com VENDAS\_, COMPRAS\_ ou BANCOS\_ seguido de letras e números. **Atenção:** em momento algum pode alterar o nome dos ficheiros!

Caso não se recorde, poderá consultar a informação do anexo associado ao documento, aquando da integração, através da base de dados. Assim, poderá recorrer ao seu parceiro Primavera se não souber ou tiver dificuldades na obtenção dessa informação.

Se integrou um documento com um desses anexos e já passou algum tempo, verifique se o Bizdocs Agent se encontra em funcionamento no servidor (ver ponto G3).

## ERP

### [E1] A extensibilidade Histórico não conseguiu realizar match de nenhum lançamento ou a taxa de sucesso é baixa

Esta funcionalidade recolhe 4 dados de cada lançamento para realizar o match junto do Bizdocs, nomeadamente:

- NIF da entidade
- Data do documento
- Total do documento
- Identificação do documento

Para o caso de lançamentos realizados diretamente no módulo de Contabilidade, a identificação do documento é a informação que está na coluna N.º Doc Ext., enquanto que o total do documento é calculado com base nos movimentos registados. Por este facto, nem sempre será possível calcular o valor correto devido a diferenças de arredondamento. Outra possível causa são os movimentos que estão isentos de IVA e, por isso, o contabilista muitas das vezes lança o movimento sem a classe de IVA.

No caso de lançamentos integrados do módulo de Vendas e Compras, o sistema vai buscar estes dados ao documento original.

O utilizador precisa então de garantir que os anexos Bizdocs encontram-se na fase Em Processamento/Contabilização (ver ponto G4) e que os dados estão de acordo com os que estão no documento. Caso o documento contenha o QR Code e o mesmo se encontre válido (sem nenhuma indicação do contrário no portal Bizdocs), os dados usados para match são os que estão nesse elemento. Uma das principais razões de não match é a incongruência de dados entre o que está presente no QR Code, a que está visível no documento/introduzida pelo utilizador e a que está no portal da Autoridade Tributária (caso esteja a usar PAA).

Após a verificação do ponto G4, independentemente da razão para não haver match, sugerimos ao utilizador realizar a associação do lançamento ao anexo através da extensibilidade *Associação Manual* ou *Comunicar Documento*.

### [E2] Existe um anexo Bizdocs que está erradamente associado a um lançamento

Caso o utilizador tenha associado um anexo Bizdocs ao lançamento errado ou queira substituir o anexo daquele lançamento, terá de anular o lançamento. Desta forma, o anexo originalmente associado ao lançamento será liberto ficando com a tag *Documento anulado* do lado do portal Bizdocs e disponível para associação manual (copiar link) a outro lançamento. Após a anulação, o utilizador deve de realizar novamente o lançamento associando desta vez, o anexo certo.

### [E3] Os documentos na gestão comercial não fazem match

O nosso sistema permite a realização de match temporário dos documentos de venda e compras criados no módulo correspondente. Este processo tem em conta duas janelas temporais distintas:

- De pelo menos 30 em 30min são considerados os documentos criados nas últimas 2h
- De pelo menos 6 em 6h são considerados os documentos criados nas últimas 24h

Assim, uma das possíveis razões para a não realização de match é porque o documento ainda não foi considerado em pelo menos uma dessas janelas.

Tendo já passado tempo suficiente pedimos ao utilizador para que verifique o ponto G4.

Por fim, deverá também verificar se o documento criado no ERP está considerado no fluxo de arquivo Bizdocs. Para isso, vá às definições/configurações do documento em causa e na aba Campos de Utilizador, verifique se a opção *Documento considerado para arquivo na Bizdocs* está ativo. Caso esse documento seja para posterior integração na contabilidade, deverá de ativar o visto e gravar. Após isto, e caso o documento ainda seja considerado numa das janelas temporais, o sistema irá tentar realizar o match.

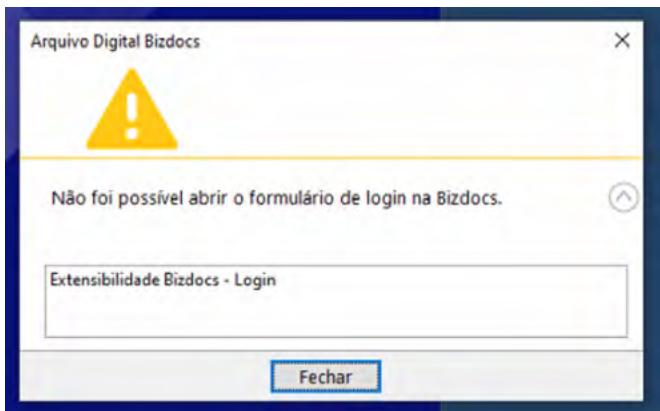
**Nota:** Apenas o anexo Bizdocs associado no lançamento contabilístico do documento de vendas/compras é considerado para efeitos de arquivo. Assim, tal como referido anteriormente, o match na gestão é meramente provisório e, consequentemente, em último caso, o anexo Bizdocs final associado pode ser diferente.

### [E4] Na extensibilidade Histórico ou Associação Manual não estão a aparecer todos os diários

Os diários que aparecem na dropdown para o utilizador escolher são os diários dos lançamentos que:

- A data de contabilização do documento esteja dentro do filtro das datas
- Não se encontrem arquivados (ver respetiva coluna no ERP)
- Não têm link na linha (ver respetiva coluna no ERP)
- Tenham origem em documentos do módulo de Vendas, Compras ou no próprio módulo de Contabilidade

## [E5] Quando tento executar a extensibilidade Sincronizar Subscrições aparece o seguinte erro “Não foi possível abrir o formulário de login no Bizdocs”



Este problema ocorre devido à ausência do licenciamento **PEX Advanced no Primavera**. Em alguns casos, mesmo quando o licenciamento está corretamente configurado, o erro pode persistir. Nestas situações, é recomendável que se efetue o logout e login na conta do cliente através do Gestor de Licenciamento do Primavera. Antes de proceder, certifique-se de que encerrou o acesso ao ERP.

### > Eliminação das extensibilidades do posto

Se o erro continuar a ocorrer, para versões mais antigas do Primavera, siga os seguintes passos:

1. Encerre novamente o ERP.
2. Aceda à pasta de ficheiros temporários do Windows.
3. Elimine as pastas cujo formato seja Primavera.Extensions.<código da empresa>.
4. Tente aceder ao ERP novamente para verificar se o problema foi resolvido.

Caso o ERP esteja numa versão mais recente e/ou não encontre as pastas indicadas nos passos anteriores, deverá encerrar completamente o ERP e aceder à seguinte localização:

**C:\Users\<UserName>\AppData\Local\Cegid\Extensions\**

Dentro desta diretoria, deve procurar os ficheiros abaixo listados e identificar as pastas onde cada um deles se encontra:

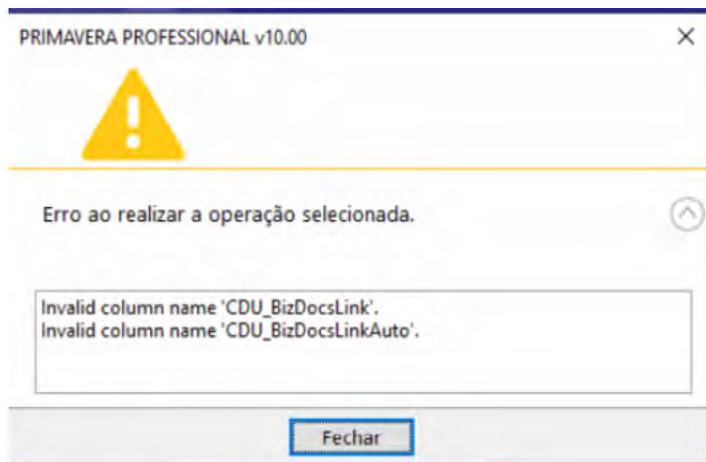
- UPBizdocs\_AbreLink.dll
- UPBizdocs\_Historico.dll
- UPBizdocs\_ComunicacaoManual.dll

Após localizar as pastas correspondentes aos três ficheiros, proceda à eliminação dessas pastas.

Concluída a remoção, volte a iniciar o ERP e verifique se o problema ficou resolvido.

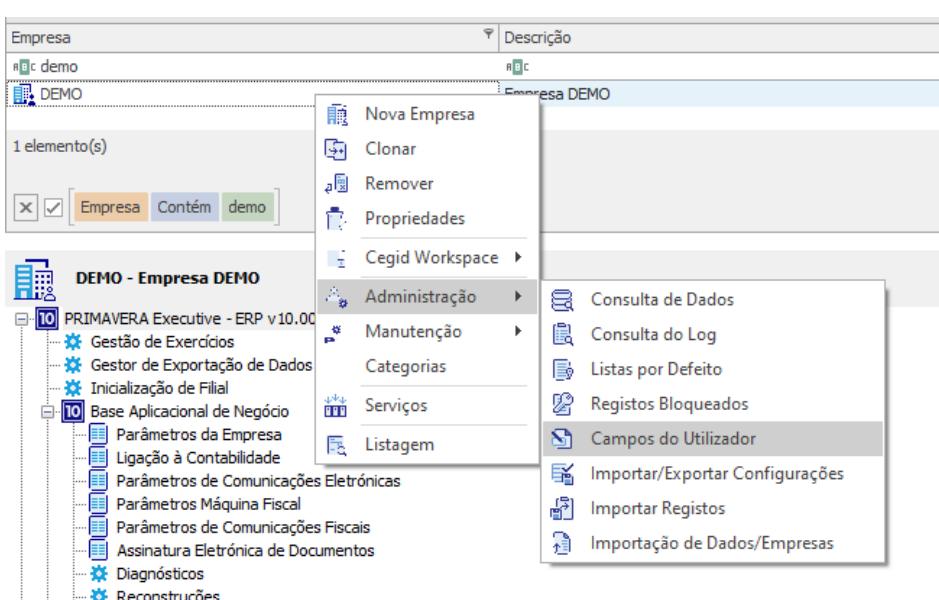
## [E6] Erro na abertura de documentos de conta corrente/tesouraria

Ao abrir as opções Operações e/ou Documentos no separador Pagamentos e Recebimentos ou ainda a opção Documentos no separador Caixa e Bancos, poderá ser apresentada a seguinte mensagem de erro:

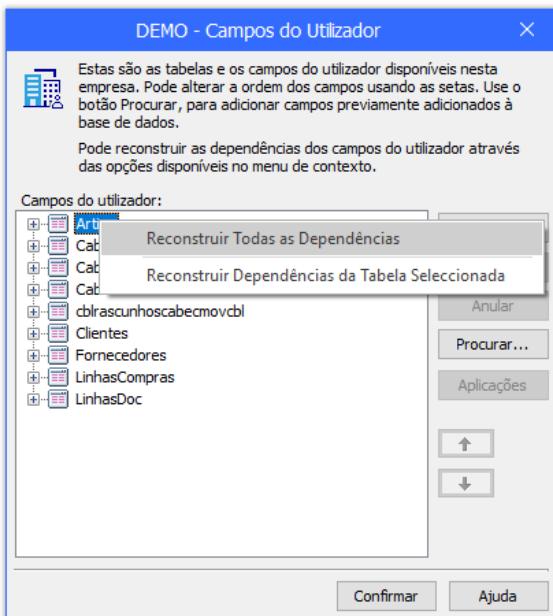


Para ultrapassar esta situação, deverá seguir os passos abaixo em cada empresa onde o problema ocorra:

1. Solicitar que **todos os utilizadores saiam do ERP**.
2. Abrir o **Administrador**.
3. Selecionar a empresa em questão e clicar com o **botão direito do rato**.
4. Escolher a opção **Administração > Campos do Utilizador**.



5. Em qualquer um dos campos de utilizador, clicar novamente com o **botão direito do rato** e selecionar **Reconstruir Todas as Dependências**.



6. Voltar a iniciar o **ERP** nessa empresa e confirmar que o erro foi resolvido.

## [E7] O visualizador de anexos Bizdocs não funciona

Nas extensibilidades Abrir Documento, Associação Manual e Anexos Pendentes, existe um visualizador integrado que permite ao utilizador consultar o anexo selecionado ou o anexo associado a um documento, consoante a extensibilidade em utilização.

Se o visualizador não estiver a funcionar corretamente, verifique se, no posto onde está a tentar abrir o anexo, o componente **Microsoft Edge WebView2** se encontra instalado.

Caso não esteja instalado, deverá proceder da seguinte forma::

1. Aceda à [página de descarregamento do componente](#) e selecione a opção "Instalador Autónomo Evergreen".
2. Feche o ERP Primavera.
3. Execute o instalador com privilégios de Administrador e conclua a instalação

Após a instalação, inicie novamente o ERP e verifique se o visualizador já se encontra funcional.

Arquivo Digital Bizdocs integrado com:

**cegid** Primavera

arquivo  **bizdocs**<sup>®</sup>  
digital *Incrivelmente simples*