



África Genealogias Orais & Projeto Histórias Familiares

Guia de Solução de Problemas da Tecnologia de Genealogias Orais

Índice:

1. Suporte
 - A. Acesso ao Wiki para informações de instalação, configuração e atualização [Página 2](#)
 - B. Aceder ao Canal de Apoio da Geração Oral Africana e publicar um problema [Página 2](#)
 2. Requisitos de hardware e software
 - A. Aplicação móvel (Genealogias orais do FamilySearch) [Página 3](#)
 - B. CAT (Contractor Audit Tool - Ferramenta de Auditoria de Contratante) [Página 3](#)
 - C. Legacy [Página 3](#)
 - D. Scanner [Página 3](#)
 - E. Computador [Página 3](#)
 3. Erros comuns com soluções
 - A. Aplicação móvel [Páginas 4 - 7](#)
 - B. CAT [Páginas 8 - 28](#)
 - C. Legacy [Página 26](#)
 - D. Scanner [Página 27](#)
 4. Acrónimos, abreviaturas e definições
 - A. Acrónimos [Página 28](#)
-

SUPORTE

A. Links Wiki do FamilySearch para informações de instalação, configuração e atualização.
(www.familysearch.org/en/wiki/AFOG:Home)

- a. [Página inicial do Wiki do FamilySearch](#)
- b. [Telemóvel](#)
 - i. [Configurar Telemóvel](#)
 - ii. [Instalando o aplicativo móvel Genealogias orais do FamilySearch](#)
 - iii. [Atualize o aplicativo móvel Genealogias orais](#)
 - iv. [Boas Práticas](#)
- c. [Aplicativos de 3ª Parte Aprovadas](#)
 - i. [Configuração do scanner](#)
 - ii. [Configuração herdada](#)
 - 1. [Criando ficheiro herdado](#)
 - iii. [Configuração do software antivírus Malwarebytes](#)
- d. [Informações da Ferramenta de Auditoria do Contratante \(CAT\)](#)
 - i. [Guia de Formação CAT](#)
 - ii. [Recopiar/Retrabalhar entrevistas no CAT](#)

B. Aceder ao Canal de Apoio da Geração Oral Africana e publicar um problema.

- e. Como acessar o Grupo de Suporte Africa Oral Gen no WhatsApp
 - i. Dê seu número do WhatsApp ao seu Gerente de Operações e ele(a) fará com que o Lead de Suporte Técnico do Usuário o adicione ao grupo de suporte.
- f. Como postar um problema corretamente no Grupo de Suporte da Geração Oral da África
 - i. Anexe uma foto do problema.
 - ii. Escreva uma mensagem curta sobre o problema.
 - iii. Adicione o ID do contratante à mensagem
 - iv. O Líder de Suporte Técnico do Usuário responderá assim que puder.

NOTA: Por favor, não envie mensagens privadas ao Líder de Suporte Técnico do Usuário de forma privada até que ele(a) responda à sua mensagem no grupo de suporte.

Requisitos de hardware e software

A. Telemóveis Especificações

- a. Android Smart Phone (Sem iPhones ou tablets)
- b. Android Versão 6 a 12
- c. Cartão SD removível

NOTA: Qualquer telemóvel comprado no país (não emprestado por FSI) pode ter problemas com a aplicação móvel e com a transferência de entrevistas.

B. Especificações CAT

- a. Windows 10 (CAT não funcionará no Windows 7, 8 ou 9)
- b. Processador Quad Core
- c. Processador i5 ou superior
- d. CPU de pelo menos 2,7 GHz
- e. Pelo menos 12 GB de RAM (mais é melhor)

C. Especificações Legacy

- a. Windows 10
- b. Maior que 500 MB de armazenamento no computador
- c. Conexão de rede
- d. 8 GB de RAM ou mais

NOTA: Descarregue a versão Deluxe do Programa Legado em http://jobsinafrica.org/collect_oral_genealogy.php. Peça ao seu Operations Manager uma chave de download (download key).

D. Especificações do scanner

- a. Portátil com Windows 10 (funcionará com Windows 7, mas não recomendado)

E. Especificações do computador (para melhores resultados)

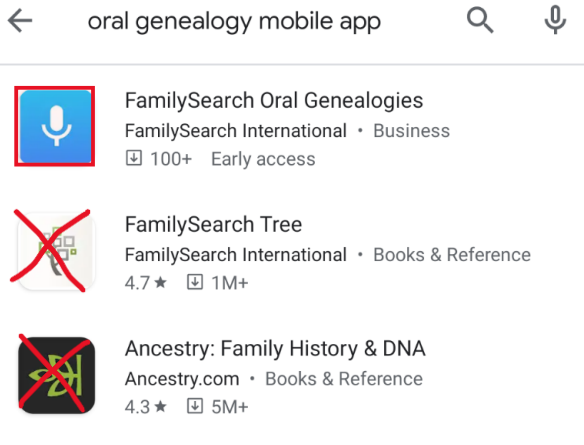
- a. Windows 10
- b. Processador Quad Core
- c. Processador I5 ou superior
- d. CPU de pelo menos 2,0 GHz
- e. Pelo menos 8 GB de RAM

NOTA: Não utilize computadores da FSI para atividades que não sejam de Genealogia Oral nem descarregue software que não seja do projeto em computadores emprestados por FSI.

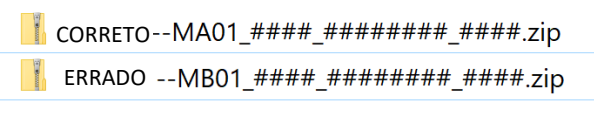
Erros comuns com soluções

A.Aplicação móvel

Erro 1: Não é possível encontrar a aplicação móvel na Google Play Store

Erro		
Causa	O seu endereço de e-mail não está na lista de permissões da Aplicação Móvel ou foi escrito incorretamente	
Solução		Utilize o endereço de e-mail que enviou ao seu gestor de operações e, em seguida, certifique-se de que está a procurar as "Genealogias orais do FamilySearch" na Google Play Store. Se você ainda não conseguir ver o aplicativo móvel, entre em contato com seu gerente de operações. Peça-lhes que se certifiquem de que enviaram o e-mail correto para o Lead de Suporte Técnico do Usuário para ser colocado na Lista de permissões do aplicativo móvel.

Erro 2: ID do contratante errado em ficheiros transferidos

Erro		
Causa	As informações do contratante foram configuradas incorretamente na configuração inicial do aplicativo móvel no telefone do agente de campo (field agent)	
Solução		Desinstale e reinstale o aplicativo móvel, reconfigure o Perfil do Contratante com as informações corretas.

Nota: Se o agente de campo já tiver coletado entrevistas com o ID do Contratante errado, colete essas entrevistas em uma pasta diferente e entre em contato com o Líder de Suporte Técnico do Usuário no grupo Africa Oral Gen Support.

Quando o novo Perfil do Contratante estiver configurado, certifique-se de não clicar em "Corrigir" até verificar tudo na janela pop-up.

Entrou como Administrador

Não poderá alterar isso depois de ele ser criado

Mobile App Example LLC
MA01

Example Example
#####

Example
Ghana

CANCELAR CORRIGIR

NOTA: Se você receber seus telefones de outro contratante, certifique-se de desinstalar e reinstalar o aplicativo móvel, pois suas informações ainda podem estar anexadas a esse telefone.

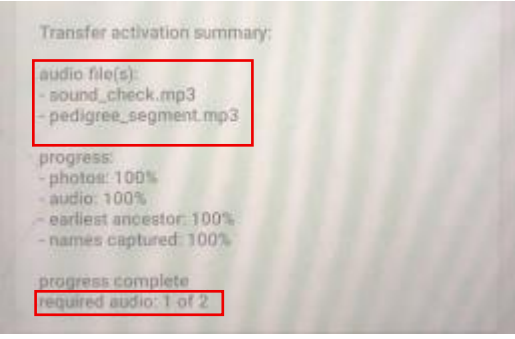
Erro 3: Data/hora errada na criação de uma nova entrevista

Erro	Data/Hora Atual 8/25/22 11:23 AM IR PARA CONFIGURAÇÕES OK
Causa	Quando a bateria do telefone é retirada para carregar enquanto no campo, a data e hora será revertida para as configurações de fábrica.
Solução	Quando solicitado pelo aplicativo móvel, não clique em "OK". Por favor, clique em "IR PARA CONFIGURAÇÕES" e corrija a data e hora para a data e hora atuais. <u>NOTA: Se a data e a hora estiverem incorretas durante a execução da entrevista no CAT ou no ROC, a entrevista falhará e não poderá ser facilmente corrigida sem a ajuda do Líder de Suporte Técnico do Usuário no grupo Africa Oral Gen Support.</u>

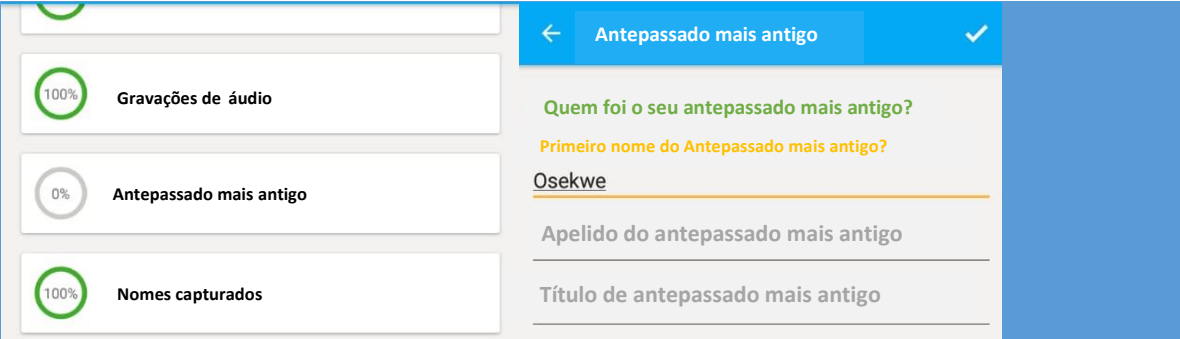
Erro 4: As fotos não são salvas na entrevista

Erro	
Causa	A memória do telefone está cheia ou o telefone não está a registar os dados da câmara.
Solução	Verifique o espaço disponível no telefone e no cartão SD. Se houver espaço disponível, desligue o aplicativo e reinicie o telefone. Quando o telefone ligar novamente, tente tirar as fotos novamente.

Erro 5: Sem botão de transferência a 100%

Erro	
Causa	O aplicativo móvel não é atualizado para a versão atual ou um dos ficheiros de áudio está faltando.
Solução	Toque na foto do informante na tela (Não na seção Fotos) 5 vezes até que essa janela de depuração apareça.  Quando esta tela aparecer, verifique se: <i>sound_check.mp3, pedigree_segment.mp3, family_story.mp3</i> estão listados e que o áudio necessário é 2 de 2. Se o problema persistir, entre em contato com o líder de suporte técnico do usuário no WhatsApp.

Erro 6: Ancestral mais antigo não em 100%, mesmo com um nome

Erro	
Causa	A versão da aplicação móvel está desatualizada
Solução	Primeiro, certifique-se de que há um nome no local do Antepassado Mais Antigo e clique no "✓" e não na seta para trás. Certifique-se de que está a executar a versão atual da aplicação móvel. Se o problema persistir e você estiver executando a versão atual do aplicativo móvel, toque na foto do informante na tela principal (não na seção Foto) 5 vezes. O botão de transferência deve então aparecer.

OBSERVAÇÃO:

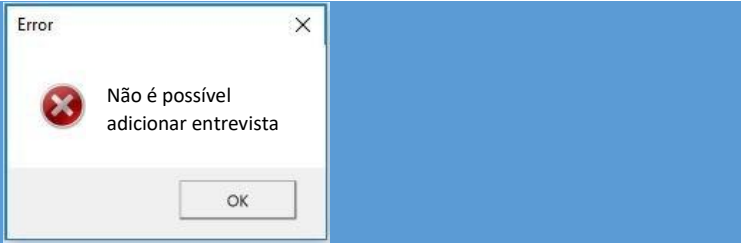
Quando houver uma nova atualização para o aplicativo móvel, **NÃO** clique em "DESINSTALAR" ou exclua o aplicativo móvel. Use a Google Play Store e "ATUALIZE" o aplicativo. Se você desinstalar ou excluir o aplicativo móvel, todas as entrevistas coletadas serão apagadas do telefone.

B. CAT

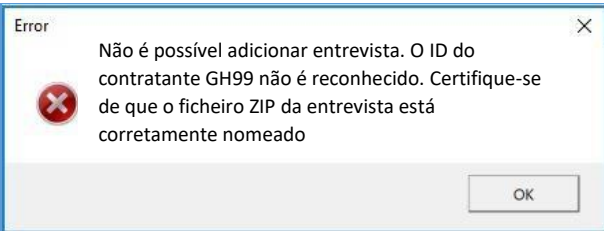
Erro 1: ID do contratante errado, nome da conta, e-mail, telefone na primeira execução

Erro		
Causa	Seu gerente de operações configurou o perfil no sistema de back-end incorretamente ou você está usando o instalador CAT errado.	
Solução	Se o ID do Contratante estiver errado, o nome da entrevista não está associado à sua conta. Clique em [NÃO] e certifique-se de que o telemóvel está configurado com as informações de conta corretas. Confirme com o Líder de Suporte Técnico do Usuário no grupo Africa Oral Gen Support que ele também é o instalador correto. Se o nome da conta, o e-mail ou o número de telefone estiverem incorretos, clique em [NÃO] e entre em contato com o Operations Manager com correções.	

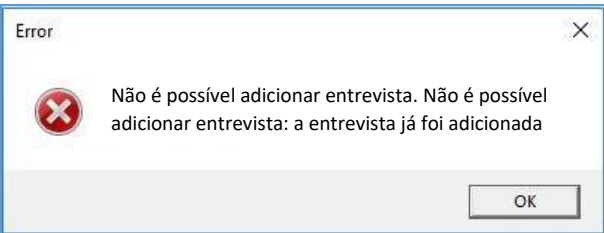
Erro 2: Não é possível adicionar entrevista na primeira execução CAT

Erro	
Causa	Os nomes de ficheiro herdado, pdf e zip não são escritos da mesma forma dentro da pasta de entrevista.
Solução	Por favor, verifique se todos os ficheiros que estão sendo adicionados ao CAT são nomeados da mesma forma que a pasta zip e tente adicionar novamente a entrevista.

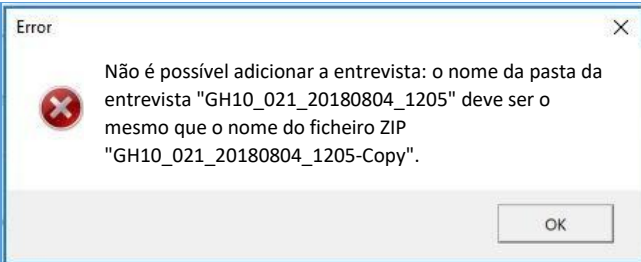
Erro 3: ID do contratante não é reconhecido

Erro	
Causa	O nome do ficheiro zip da aplicação móvel transferida não está correto
Solução	Certifique-se de que a aplicação móvel está configurada com as informações corretas e que o ficheiro zip tem o nome correto depois de transferir a entrevista da aplicação móvel. <u>NOTA: Não descomprima a pasta zip da aplicação móvel nem altere o nome da pasta.</u>

Erro 4: A entrevista já foi adicionada ao CAT

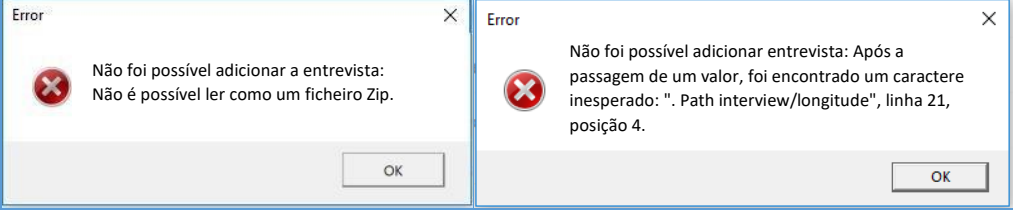
Erro	
Causa	A entrevista foi previamente submetida no CAT
Solução	Procure na seção "TODOS" no CAT e classifique por "Nome da pasta". Se achar que a entrevista que está a tentar adicionar está lá, basta clicar na entrevista no CAT e repetir a entrevista (Não voltar a adicionar). Quando solicitado a substituir e auditar a entrevista, clique em sim e selecione novamente a pasta de entrevista correta.

Erro 5: As pastas não têm o mesmo nome

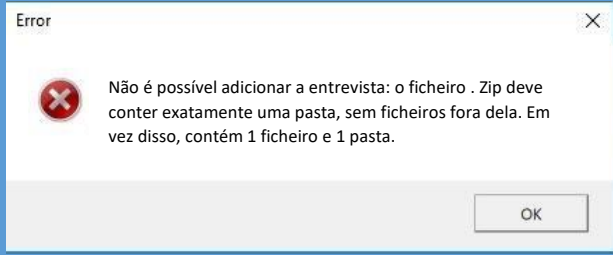
Erro	
Causa	

O ficheiro herdado ou o PDF (excluindo a extensão do ficheiro) não estão escritos da mesma forma que a pasta zip	
Solução	Clique em "OK" e volte para a pasta de entrevista e verifique se o ficheiro Legacy e o PDF têm o mesmo nome que a pasta Zip. Se todos os nomes dos ficheiros forem os mesmos, volte a adicionar a entrevista à CAT.

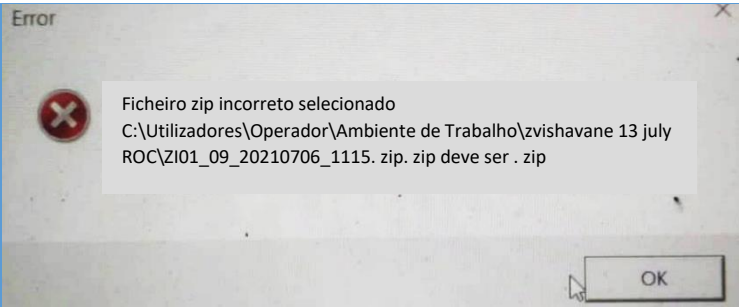
Erro 6: Ficheiros corrompidos ou formatados incorretamente

Erro	
Causa	Houve um problema ao transferir a entrevista do telefone para o computador.
Solução	Por favor, peça ao Agente de campo que transfira novamente a entrevista do telefone, substitua o ficheiro zip na pasta da entrevista e, em seguida, tente executar novamente a entrevista no CAT.

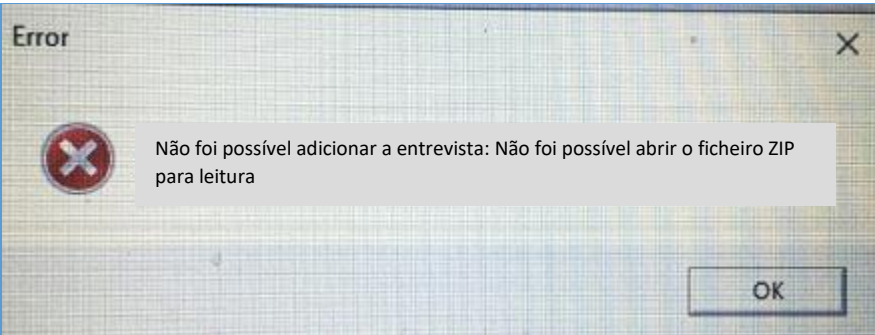
Erro 7: Ficheiros fora da pasta no ficheiro zip

Erro	
Causa	A pasta zip foi descompactada e recompactada. Nota: A saída compactada nunca deve ser aberta/descompactada.
Solução	Retransfira a entrevista a partir da aplicação móvel e substitua o ficheiro zip na pasta da entrevista. Reprise a entrevista no CAT.

Erro 8: O ficheiro zip .zip.zip

Erro	
Causa	Uma extensão de .zip extra foi adicionada ao nome do ficheiro compactado do aplicativo móvel.
Solução	Verifique se você tem a configuração do explorador de ficheiros que mostra as extensões de ficheiro ativadas e renomeadas sem a segunda extensão .zip. Tente executar novamente a entrevista no CAT depois de corrigir o nome do ficheiro.

Erro 9: Não é possível abrir o ficheiro ZIP para leitura

Erro	
Causa	Houve um problema ao transferir a entrevista do aplicativo móvel, fazendo com que a pasta zip fosse corrompida.
Solução	Transfira novamente a entrevista a partir da aplicação móvel e substitua o ficheiro zip na pasta da entrevista.

Erro 10: CAT fecha ao tentar adicionar entrevista/entrevista de retrabalho

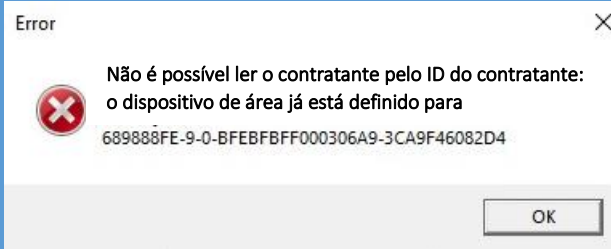
Erro	O CAT fecha ao tentar adicionar/retrabalhar a entrevista
Causa	O ficheiro zip da entrevista não está no formato correto.
Solução	

Certifique-se de ter seguido as instruções de submissão contidas no documento Wiki intitulado:

Contractor Submission. Resubmission Instructions with Mobile App.pdf

Erro 11: ID do dispositivo de área já definido

Erro



Causa

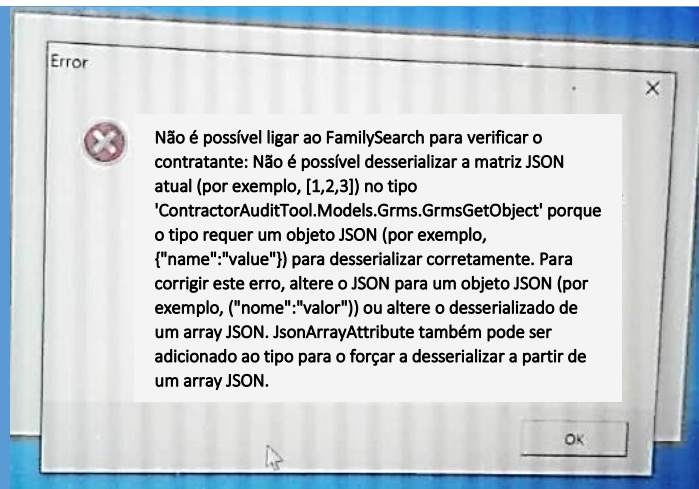
Um periférico foi adicionado ao computador ou você está tentando adicionar o CAT a outro computador.

Solução

O CAT só pode ser executado em um computador. Entre em contato com o líder de teste de suporte ao usuário no WhatsApp para obter assistência.

Erro 12: Não é possível conectar-se ao FamilySearch para verificar o contratante

Erro



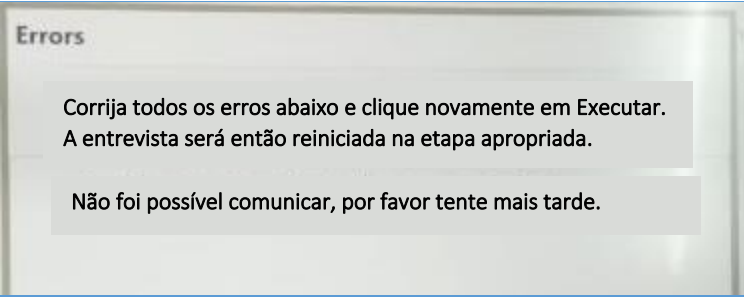
Causa

Sua conexão com a Internet não é estável ou rápida o suficiente para executar o CAT.

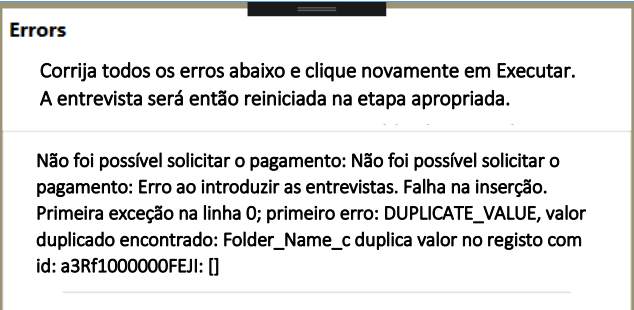
Solução

Ligue-se a outra rede e reinicie o computador. Em seguida, tente abrir a CAT novamente.

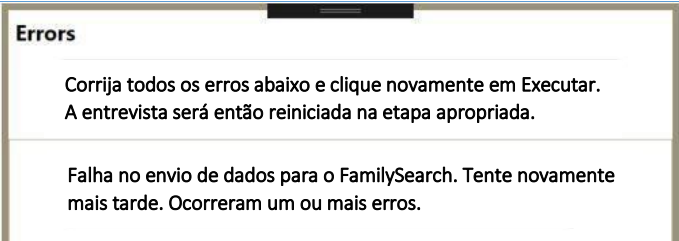
Erro 13: Não é possível comunicar

Erro	
Causa	A ligação de rede no computador não é forte ou a entrevista já foi paga.
Solução	Reinicie a conexão de rede e o computador. Se isso não funcionar, conecte-se a outra rede e tente executar novamente a entrevista.

Erro 14: Não é possível solicitar o pagamento

Erro	
Causa	Tentar executar uma entrevista enviada manualmente que já foi paga ou existe corrupção no ficheiro de metadados.
Solução	Certifique-se de que a entrevista ainda não foi paga e tente repetir a entrevista novamente no CAT.

Erro 15: Falha ao enviar dados para o FamilySearch

Erro	
Causa	

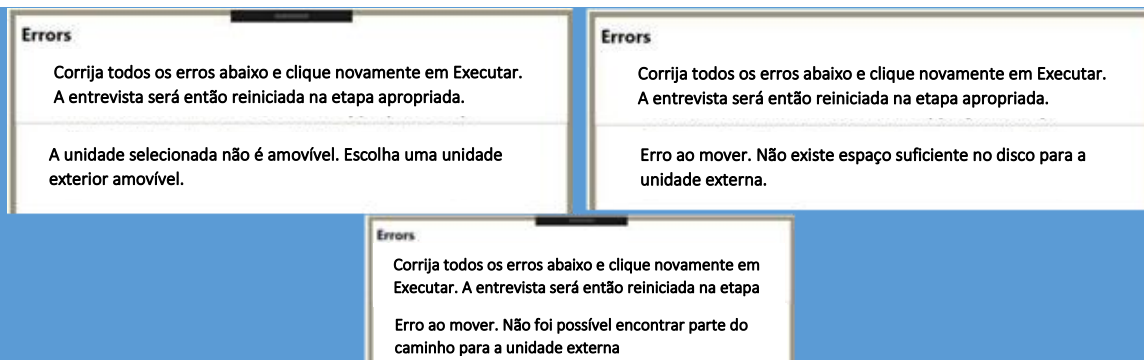
A conexão de rede foi interrompida antes que o CAT pudesse enviar todos os dados para o FamilySearch.

Solução

Conecte-se à rede novamente, ou a outra rede, e execute novamente a entrevista.

Erro 16: Erros de unidade externa

Erro



Causa

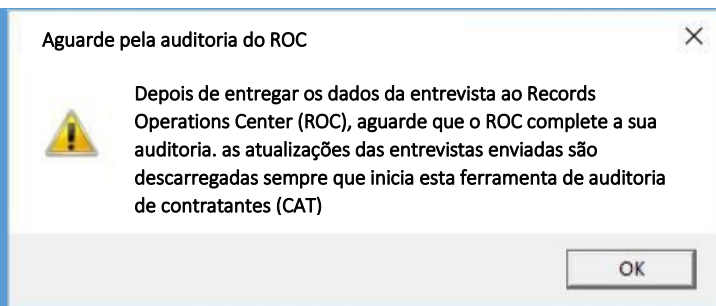
A unidade externa selecionada não é uma pen drive, a pen drive está cheia ou está danificada.

Solução

Substitua o pen drive e tente executar novamente as entrevistas.

Erro 17: A entrevista está presa em Pronto ou Retrabalho após a falha do ROC

Erro



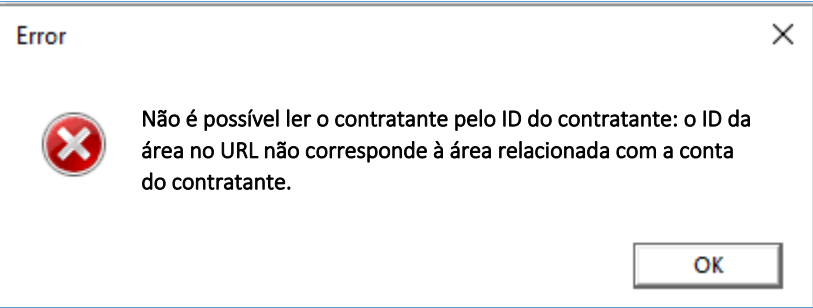
Causa

A entrevista reformulada não foi aprovada no ROC (aguarde que isso ocorra).

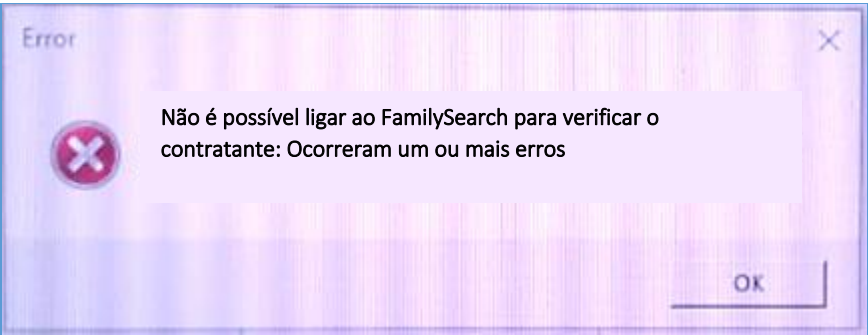
Solução

Feche o CAT, reinicie o computador e reabra o CAT. Em seguida, procure a entrevista na seção ALL no CAT e classifique por nome da pasta para identificar o status da entrevista e onde ela está localizada.

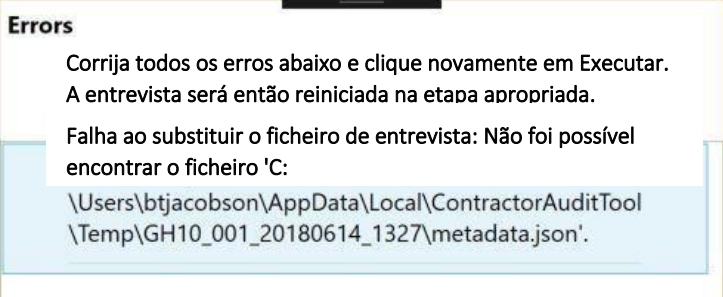
Erro 18: ID de área no URL não corresponde à área relacionada à Conta do Contratante

Erro	 An error dialog box with a red 'X' icon. The text inside reads: "Não é possível ler o contratante pelo ID do contratante: o ID da área no URL não corresponde à área relacionada com a conta do contratante." There is an "OK" button at the bottom right. Error Não é possível ler o contratante pelo ID do contratante: o ID da área no URL não corresponde à área relacionada com a conta do contratante. OK
Causa	Algo no sistema de negócios do FamilySearch mudou na conta do contratante que vincula o CAT ao sistema de back-end.
Solução	O líder de suporte de teste de usuário terá que corrigir esse problema. Entre em contato com eles no grupo de suporte do WhatsApp.

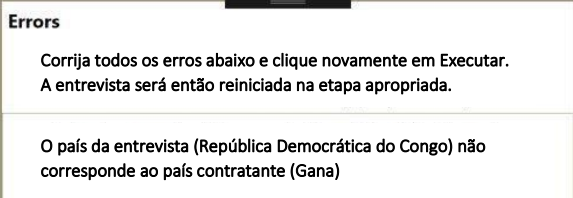
Erro 19: Não é possível conectar-se ao FamilySearch para verificar o contratante.

Erro	 An error dialog box with a red 'X' icon. The text inside reads: "Não é possível ligar ao FamilySearch para verificar o contratante: Ocorreram um ou mais erros". There is an "OK" button at the bottom right. Error Não é possível ligar ao FamilySearch para verificar o contratante: Ocorreram um ou mais erros OK
Causa	O CAT não pode se conectar ao sistema de negócios do FamilySearch.
Solução	Se recebeu uma notificação de rescisão, terá de submeter as suas entrevistas manualmente no futuro. Caso contrário, verifique a sua ligação à Internet ou mude para uma rede melhor, se possível.

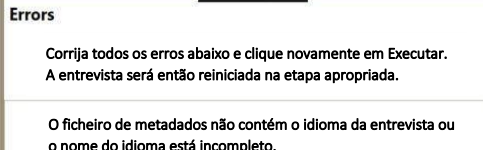
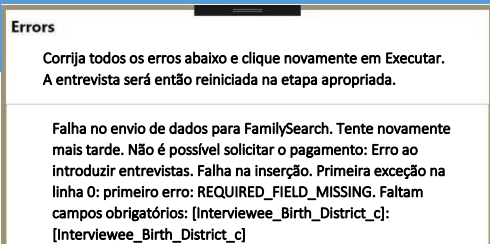
Erro 20: Falha ao substituir o ficheiro de entrevista

Erro		
Causa	A pasta da entrevista não tem todos os ficheiros necessários dentro dela.	
Solução	Certifique-se de que a aplicação móvel comprimiu o ficheiro da entrevista e o ficheiro Legacy, e o ficheiro PDF do formulário de recolha está na mesma pasta	

Erro 21: O país da entrevista não corresponde ao país do contratante

Erro		
Causa	O país da entrevista está fora da área de trabalho designada atribuída ao contratante.	
Solução	Certifique-se de que o local da entrevista na aplicação móvel está correto. Se o país da entrevista não estiver correto, corrija-o e transfira novamente a entrevista.	

Erro 22: O ficheiro de metadados está em falta ou foi modificado

Erro		

	Errors Corrija todos os erros abaixo e clique novamente em Executar. A entrevista será então reiniciada na etapa apropriada. Falha ao substituir o ficheiro de entrevista: Erro ao converter o valor "contractor" para o tipo 'ContractorAuditTool.Models.Metadata.MetadataInfo'. Caminho "", linha2, posição14.	Errors Corrija todos os erros abaixo e clique novamente em Executar. A entrevista será então reiniciada na etapa apropriada. Falha ao substituir o ficheiro de entrevista: Não foi possível encontrar o ficheiro 'C': \Users\btjacobson\AppData\Local\ContractorAuditTool\Temp\GH10_001_20180614_1327\metadata.json'.
Causa	A pasta zip que contém o ficheiro de metadados foi corrompida durante a transferência do telefone celular, ou o ficheiro de metadados foi alterado.	
Solução	Transfira novamente a entrevista a partir da aplicação móvel e repita a entrevista no CAT.	

Erro 23: Nenhum indivíduo com RIN foi encontrado no ficheiro herdado

Erro	Errors Corrija todos os erros abaixo e clique novamente em Executar. A entrevista será então reiniciada na etapa apropriada. Nenhum indivíduo com RIN 15 foi encontrado no ficheiro Legacy	
Causa	O número RIN errado foi selecionado quando solicitado a selecionar o número RIN para o Primeiro Ancestral ou Informante.	
Solução	Abra o ficheiro Legacy e encontre o número RIN correto do Primeiro Antepassado e do informador e, em seguida, feche o ficheiro Legacy. Repita a entrevista com o número RIN correto adicionado quando solicitado.	

Erro 24: Nenhuma correspondência de nome nos dados do aplicativo móvel

Erro	Errors Corrija todos os erros abaixo e clique novamente em Executar. A entrevista será então reiniciada na etapa apropriada. O primeiro antepassado listado nos dados da aplicação móvel (Otu KWAKU) não corresponde ao nome associado ao RIN 5 (Sadik)	Errors Corrija todos os erros abaixo e clique novamente em Executar. A entrevista será então reiniciada na etapa apropriada. O entrevistado listado nos dados da aplicação móvel (Yaa Serwaa) não corresponde ao nome associado ao RIN 5 (Atta)
Causa	Os nomes nos metadados não correspondem exatamente àqueles dentro do ficheiro herdado que foram selecionados com o número RIN.	
Solução		

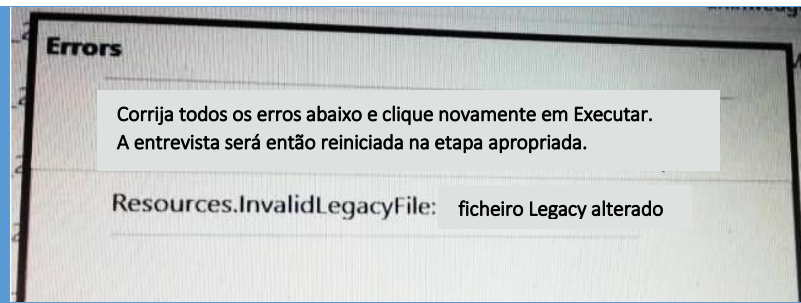
Compare a grafia do Primeiro Antepassado e do Informante no ficheiro de metadados com a grafia no ficheiro Legado. Corrija a ortografia no ficheiro Legacy ou corrija a ortografia na aplicação móvel e transfira novamente.

Depois de verificar se a grafia dos nomes está correta, repita a entrevista no CAT.

NOTA: Se houver um espaço em branco antes ou depois do nome no aplicativo móvel (ou ficheiro herdado), o CAT apresentará o mesmo erro.

Erro 25: Ficheiro herdado alterado

Erro



Causa

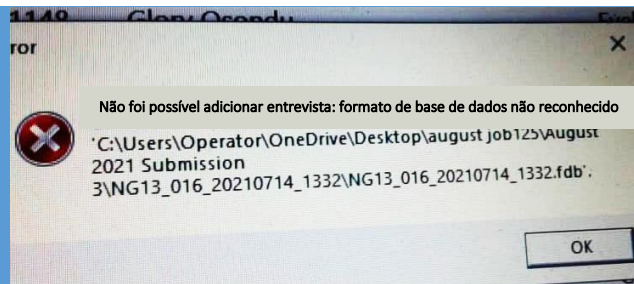
Copiar um ficheiro de entrevista antigo e eliminar o conteúdo em vez de criar um novo ficheiro Legacy causará este erro.

Solução

Volte ao Formulário de Coleção de Papel e volte a introduzir todo o ficheiro de pedigree no Legacy. Depois de o fazer, substitua o ficheiro Legacy. fdb pelo novo ficheiro Legacy. fdb e execute novamente a entrevista.

Erro 26: Formato de banco de dados não reconhecido

Erro



Causa

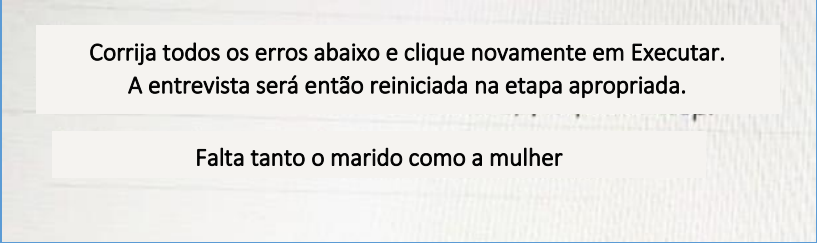
O ficheiro herdado está corrompido.

Solução

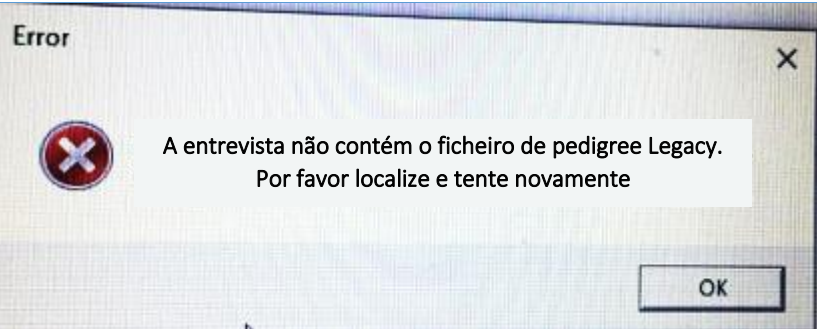
Como esse erro está relacionado ao ficheiro herdado que está corrompido, há duas maneiras de corrigir esse problema.

1. Use as etapas encontradas em <http://support.legacyfamilytree.com/article/AA-00749/o/How-to-Check-Repair-your-family-file.html>
2. Abra um novo ficheiro herdado e digite novamente tudo na folha de coleção

Erro 27: Faltando o marido e a esposa

Erro	
Causa	O(s) indivíduo(s) se desvinculou(m) em seu ficheiro herdado.
Solução	Abra o ficheiro Legacy > Clique em Ver > Lista de Casamentos > realce o Casamento de desconhecido para desconhecido > Clique no botão Opções e selecione Remover ligação de casamento. Guarde o ficheiro Legacy e execute novamente a entrevista no CAT.

Erro 28: Faltando o ficheiro de linhagem herdado

Erro	
Causa	Ficheiro herdado (. FDB) não está localizado no mesmo local que o ficheiro zip do aplicativo móvel transferido da entrevista e o ficheiro PDF do Formulário de Coleta.
Solução	Localize o ficheiro herdado e adicione-o à pasta de entrevistas.

Erro 29: Falha ao gerar o ficheiro GEDCOM: contém "parâmetros de ano, mês e dia"

Erro

Corrija todos os erros abaixo e clique novamente em Executar.
A entrevista será então reiniciada na etapa apropriada.

Falha ao gerar o ficheiro GEDCOM: Não é possível extrair indivíduos do ficheiro legado: Os parâmetros Ano, Mês e Dia descrevem uma Data e Hora não representável no

```
ContractorAuditTool.Utilities.Audits.GedcomExportAuditor.GenerateContents(FileInfo legacyFile) in E:\Tom\source\repos\contractor-audit-tool\ContractorAuditTool\ContractorAuditTool\Utilities\Audits\GedcomExportAuditor.cs:line 211
at
ContractorAuditTool.Utilities.Audits.GedcomExportAu
```

Rerun

Save Details

Print Details

Causa

Uma das Datas de Nascimento, Datas de Batizado ou Datas de Morte contém um prefixo não convencional que a CAT não permite

Solução

Abra o ficheiro herdado, procure na seção "Índice", onde você pode ver todos no ficheiro herdado.

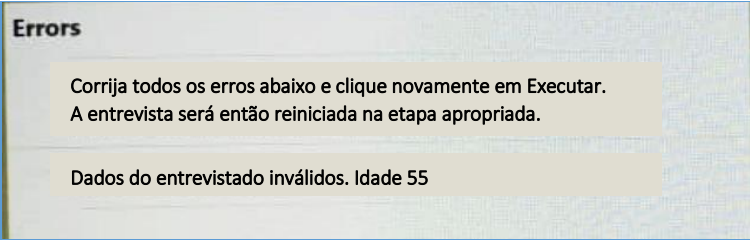
Aqui está uma lista de prefixos de data que a CAT **não** suporta:

About	
Abt	Abt
A	
After	
Aft	Aft
Before	
Bef	Bef
B	
Between	
Bet	Between
Calculated	
Cal	Calc
Circa	
Cir	Cir
C	
BC	B.C.

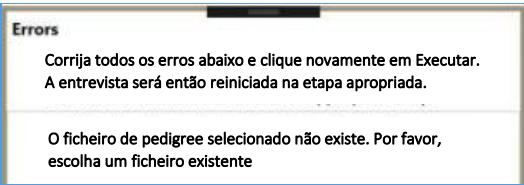
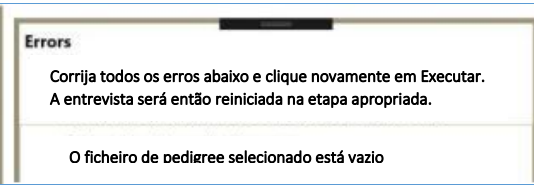
O único prefixo suportado é EST

Quando todas as datas estiverem corretas no ficheiro legado, tente adicionar a entrevista novamente e execute a entrevista no CAT

Erro 30: Idade do entrevistado inválido

Erro	
Causa Existem duas causas para este problema: Primeiro: o telefone que recolhe a entrevista não estava definido para a data correta. Isso faz com que os ficheiros de entrevista não sejam definidos corretamente. Segundo: A idade do Informante foi definida como o ano no ficheiro Legacy, fazendo com que o CAT calculasse a idade como diferente do que o informante disse ao agente de campo.	
Solução Para a primeira causa: Reconduza a entrevista com a data/hora correta. Para a Segunda Causa: Abra o ficheiro Legado e revise o ano de nascimento do informante. Se o ano de nascimento estiver correto, abra a entrevista no aplicativo Mobile e veja se a idade está correta com a data de nascimento dada pelo informante.	

Erro 31: O ficheiro Pedigree não existe ou está vazio

Erro		
Causa Essas mensagens de erro aparecerão se o ficheiro herdado foi movido depois de inserir o local no CAT ou se o ficheiro herdado estiver vazio.		
Solução Verifique se o ficheiro Legacy correto e completo está na pasta da entrevista e execute a entrevista novamente.		

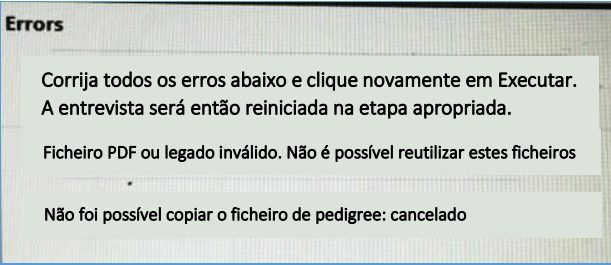
Erro 32: As idades são diferentes entre pais e filhos

Erro	
Causa	Ao adicionar as datas de nascimento ao Legado, o ano foi inserido sem um ano de nascimento preciso.
Solução	Abra o ficheiro herdado e clique em Índice. Certifique-se de que todas as datas de nascimento e morte são o ano correto do formulário de coleta. Depois de corrigir o ficheiro herdado, salve e feche o ficheiro herdado. Quando o CAT pedir que você selecione o ficheiro zip da entrevista novamente, o ficheiro herdado corrigido será associado ao ficheiro.

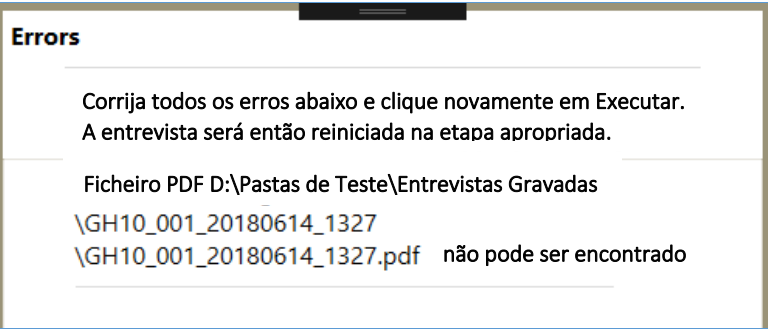
Erro 33: Verificar novamente o ficheiro PDF

Erro	
Causa	Ao digitalizar o formulário de coleta de papel, houve um problema com a criação do ficheiro PDF pelo computador.
Solução	Redigitalize o formulário de recolha de papel e substitua o PDF na pasta da entrevista. Repita a entrevista no CAT somente depois que o novo PDF substituir o PDF antigo na pasta da entrevista.

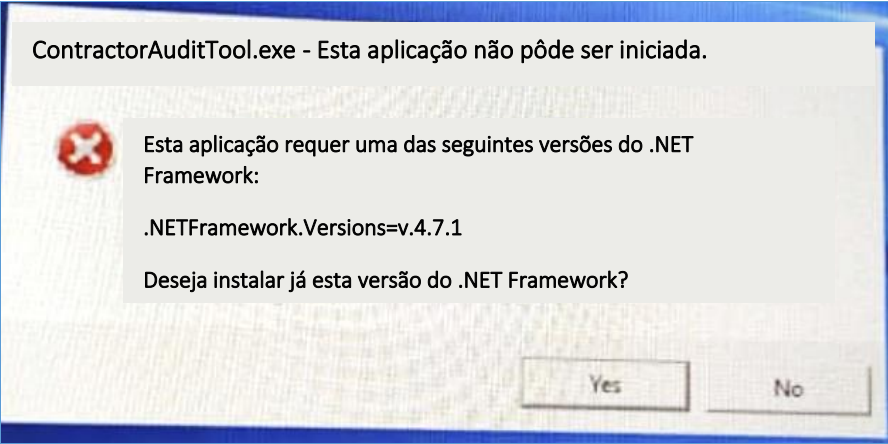
Erro 34: Não é possível copiar o ficheiro de linhagem

Erro		
Causa	Os ficheiros PDF ou Legacy já foram enviados para o CAT com uma entrevista anterior, ou os ficheiros PDF ou Legacy não têm o mesmo nome que o ficheiro compactado do aplicativo móvel transferido.	
Solução		
Verifique se o ficheiro PDF ou Legacy não foi enviado anteriormente ao CAT com uma entrevista anterior		
Verifique se o nome do ficheiro PDF, o ficheiro herdado e o ficheiro compactado do aplicativo móvel têm o mesmo nome (excluindo as extensões de ficheiro).		

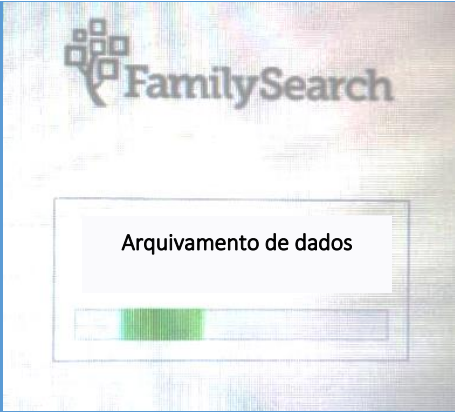
Erro 35: PDF não pode ser encontrado

Erro		
Causa	O PDF não pode ser encontrado na pasta da entrevista ou não tem o nome correto	
Solução		
Certifique-se de que o pdf digitalizado está na mesma pasta que o resto das pastas de entrevista e está nomeado corretamente.		

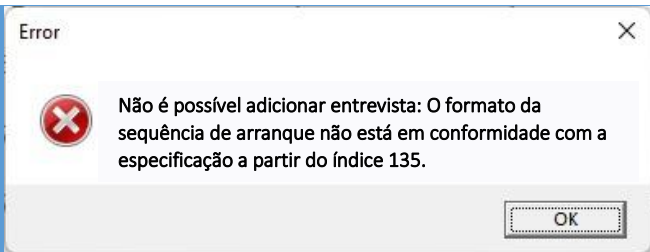
Erro 36: Instalar a versão do .NET Framework

Erro	
Causa	O computador não está executando o software correto do Windows.
Solução	Atualize o seu computador para o Windows 10 (NÃO para o Windows 7, 8, 9 ou 11).

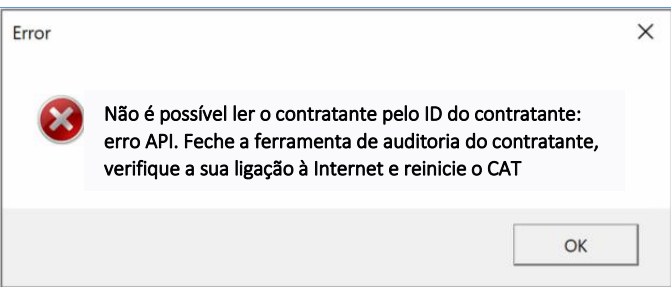
Erro 37: A tela de carregamento CAT está presa em Arquivar ou migrar

Erro	
Causa	Esse problema ocorre porque uma das três coisas estão acontecendo: 1. Seu computador não está se conectando ao sistema empresarial do FamilySearch. 2. A sua ligação de rede não está a funcionar corretamente. 3. Ocorreu um problema com os ficheiros de arranque CAT.
Solução	Reinicie a ligação de rede e reinicie o computador. Ou ligue-se a uma rede diferente e reinicie o computador.

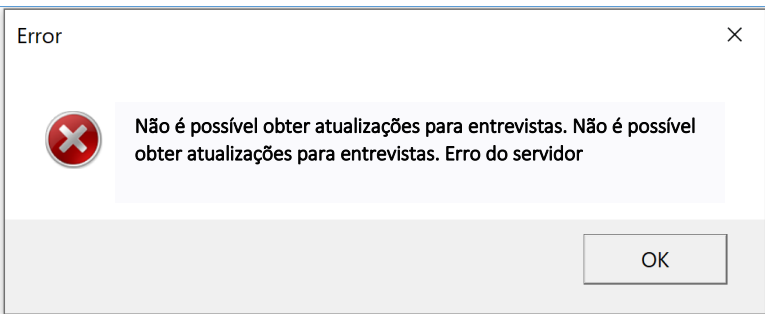
Erro 38: Formato da cadeia de inicialização

Erro	 An error dialog box titled "Error" with a red 'X' icon. The text inside reads: "Não é possível adicionar entrevista: O formato da sequência de arranque não está em conformidade com a especificação a partir do índice 135." There is an "OK" button at the bottom right.
Causa	Há um caractere no nome do ficheiro de entrevista que está fazendo com que a entrevista não seja adicionada ao CAT.
Solução	Verifique se o nome da pasta e todos os nomes de ficheiro incluídos contêm apenas números, letras e sublinhados "_".

Erro 39: Erro de API

Erro	 An error dialog box titled "Error" with a red 'X' icon. The text inside reads: "Não é possível ler o contratante pelo ID do contratante: erro API. Feche a ferramenta de auditoria do contratante, verifique a sua ligação à Internet e reinicie o CAT". There is an "OK" button at the bottom right.
Causa	O CAT não está a comunicar com o sistema empresarial do FamilySearch.
Solução	Siga as instruções no ecrã de erro, certifique-se de que tem uma boa ligação à Internet e reinicie o CAT.

Erro 40: Não é possível obter atualizações para entrevistas: Erro do servidor

Erro	 An error dialog box titled "Error" with a red 'X' icon. The text inside reads: "Não é possível obter atualizações para entrevistas. Não é possível obter atualizações para entrevistas. Erro do servidor". There is an "OK" button at the bottom right.
Causa	O CAT não está a comunicar com o sistema empresarial do FamilySearch.

Solução

Reinicie a rede, reinicie o computador e tente aceder novamente à CAT.

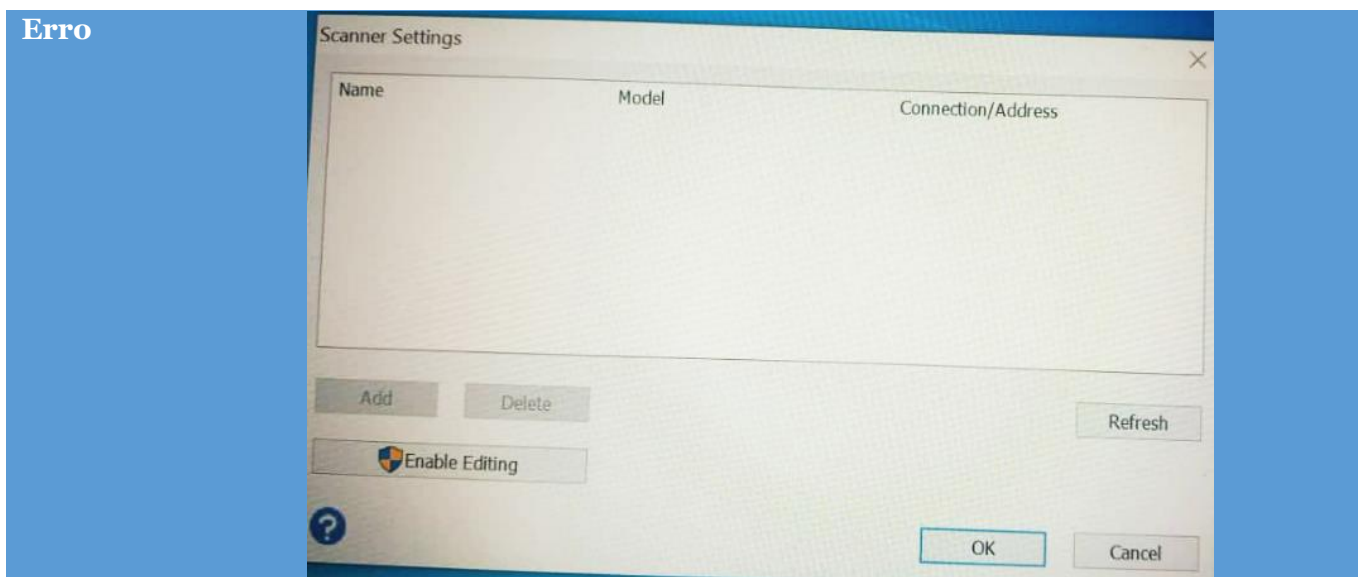
C. Legacy

Erro	TODOS os erros da árvore genealógica herdada (Legado 9)
Causa	Todos os erros são exclusivos do Legacy e têm vários métodos de solução de problemas
Solução	Consulte o site de solução de problemas Legacy: http://support.legacyfamilytree.com/category/11/0/10/Error-Messages-Problems/

D.

Scanner

Erro 1: Não é possível encontrar o nome ou o modelo do scanner



Causa

Selecionar o download errado do software para o Scanner fornecido pelo FSI.

Solução

O nome do scanner pode ser encontrado na parte frontal do scanner e será **DS 575W**, **DS 575W II** ou **DS 680**.

Certifique-se de que descarregou o software correto e siga as instruções de configuração encontradas no

https://www.familysearch.org/en/wiki/img_auth.php/7/75/Scanner_Setup.pdf

Observação : alguns computadores precisam executar o software de 64 bits e não o software de 32 bits.

Acrónimos, abreviaturas e definições

- A. CAT – Contractor Audit Tool - Ferramenta de Auditoria de Contratante
- B. ROC – Remote Operations Center - Centro de Operações Remotas (referente a Gana)
- C. Aplicação Móvel – Aplicação Móvel Genealogias Orais FamilySearch
- D. PDF – Portable Document Format (cópia digitalizada do formulário de recolha)
- E. FDB – Family Database (O tipo de ficheiro dos ficheiros legados)