

## WinMax START FAQ / Perguntas Frequentes



## INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>LICENCIAMENTO.....</b>   | <b>4</b> |
| <i>Posso trabalhar com a aplicação enquanto não tenho a chave de licenciamento? .....</i>   | <i>4</i> |
| <i>Qual a diferença entre Designação Comercial e Designação de Registo ? .....</i>  | <i>4</i> |
| <i>Posso instalar um mesmo produto WinMax START em duas pastas diferentes, num mesmo PC? .....</i>  | <i>4</i> |
| <i>Porque aparece na aplicação “Registo inválido” ou que não consegue efectuar o registo? .....</i>   | <i>4</i> |
| <b>CONFIGURAÇÃO .....</b>   | <b>5</b> |
| <i>Tenho o WinMax START - Shop e o WinMax START - Gestão Comercial. Posso interligá-los de modo a ter uma base de dados única? .....</i>  | <i>5</i> |
| <i>Sempre que altero as configurações no WinMax START – Gestão Comercial, as configurações do WinMax – Shop, também mudam. Porquê ?.....</i>  | <i>5</i> |
| <i>Posso definir diferentes níveis de acesso às opções da aplicação, por utilizador ? .....</i>   | <i>5</i> |
| <i>Não consigo efectuar Seguranças. Apesar da base de dados ter mais de 1.4 Mb a aplicação não pede uma segunda disquete. A que se deve isto?.....</i>  | <i>5</i> |
| <i>Quais os ficheiros que devem ser guardados nas cópias de segurança?.....</i>   | <i>5</i> |
| <b>DOCUMENTOS.....</b>  | <b>6</b> |
| <i>Posso imprimir um logotipo no cabeçalho dos documentos? .....</i>  | <i>6</i> |
| <i>Como modificar o aspecto de um impresso?.....</i>  | <i>6</i> |
| <i>Posso alterar os impressos dos documentos do WinMax START - Shop ? .....</i>   | <i>6</i> |
| <i>A numeração dos documentos ia num determinado número e agora recomeçou novamente no número 1. A que se deve isto?.....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Posso iniciar a facturação sem ser no número 1 ? .....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Como efectuar uma factura ou qualquer outro tipo de documento uma data diferente da actual ? .....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Posso imprimir facturas ou qualquer outro tipo de documento diferente de Venda a Dinheiro no WinMax START - Shop ? .....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Tenho o WinMax START - Gestão Comercial, apesar de ter preenchido o campo “Rodapé dos documentos” no Shop, na opção de personalização, nos documentos não imprime nada. Porquê? .....</i>  | <i>6</i> |
| <i>Posso facturar noutra moeda que não EUROS ou ESCUDOS ? .....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Tenho o “Tipo de Documento” configurado para imprimir 2 cópias, mas quando tento imprimir um documento só imprime 1 cópia e a janela da impressora não me deixa alterar o número de cópias. A que se deve esta situação? .....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Porque é que ao mandar imprimir um determinado Recibo (tipo de documento “RE”) são impressos dois, sendo o primeiro o correcto e o segundo com os valores a zero? .....</i>  | <i>7</i> |
| <i>Porque é que a numeração dos recibos está a “saltar” de dois em dois?.....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Como é que posso consultar um documento que foi emitido num ano anterior? .....</i>  | <i>7</i> |
| <i>Ao alterar os dados de um cliente numa factura com recibo já emitido, após reabrir a factura, os dados do recibo continuam os iniciais. Como posso corrigi-los?.....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Como posso fazer para que os totais dos documentos em Euros sejam arredondados à centésima e os totais em Escudos sejam arredondados à unidade? .....</i>  | <i>7</i> |
| <i>Ao emitir um novo documento e pedir a respectiva impressão, o mesmo não é impresso. A que se deve isto? .....</i>  | <i>7</i> |
| <i>Ao emitir um recibo não mostra o quadro de pagamentos e exhibe de imediato a pergunta “Imprimir recibo?”. Porquê?.....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Apesar de ter definido no tipo de documento que deve imprimir 3 cópias, ao imprimir em vez de indicar cada uma das cópias com as designações “Original”, “Duplicado” e “Triplicado”, aparecem as três cópias com a designação de “Original”. A que se deve esta situação?.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Já configurei em cliente o tipo de documento de omissão para Venda a Dinheiro, mas não aparece este tipo como default ao realizar uma venda. Como posso fazer? .....</i>   | <i>8</i> |
| <i>Porque é que ao tentar uma venda a dinheiro a um cliente, quando o cursor passa para a grelha onde se introduzem os artigos, automaticamente termina o documento sem permitir introduzir quaisquer artigos ? .....</i>   | <i>8</i> |
| <i>Porque é que na minha impressora de talões Epson TM88III não consigo imprimir caracteres portugueses? (Utilizo o sistema operativo Windows XP). .....</i>  | <i>8</i> |
| <b>MENSAGENS DE ERRO.....</b>   | <b>9</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <i>Ao entrar num ficheiro ou a efectuar uma qualquer operação ocorre o erro: "Run-time error '3265: Item not found in this collection." A que se deve isto? .....</i>   | 9         |
| <i>Ao iniciar ou instalar o programa ocorre o erro "Error during data processing...". O que fazer? .....</i>  | 9         |
| <i>Porquê que é emitida a mensagem "Some links could not be updated because their sources are presently unavailable" sempre que se imprime um documento com logotipo?.....</i>                                | 9         |
| <i>Porque é que ao imprimir um documento é exibida a mensagem "Impresso inválido"?.....</i>   | 10        |
| <i>Porque é que ao alterar o registo de um ficheiro dá a mensagem "Registo em utilização pelo utilizador..."? .....</i>   | 10        |
| <i>Porque em algumas ocasiões é exibida a mensagem "Runtime error 94 - invalid use of null"? .....</i>  | 10        |
| <i>A que se deve a mensagem "Invalid database format" ao chamar a aplicação?.....</i>   | 11        |
| <i>A que se deve o erro "Error 3163 data too large for field", ao inserir dados num cliente ou fornecedor? .....</i>  | 11        |
| <i>A que se deve o erro "Sequência de agrupamento seleccionada não suportada pelo Sistema Operativo", ao fazer a compactação da base de dados? .....</i>  | 11        |
| <i>O que poderei fazer quando surge o erro "3343-Unrecognized Database format"? .....</i>   | 12        |
| <i>Qual o motivo de aparecer o erro "3021" ao mudar a moeda de triangulação para PTE?.....</i>  | 12        |
| <i>A que se deve o erro "run-time error 3078" depois repor uma base de dados já com movimentos numa nova instalação da aplicação?.....</i>  | 12        |
| <i>A que se deve o erro "Error 91 - Object variable or with block, variable not set" ?.....</i>   | 12        |
| <i>A que se deve o erro "Error 53 – File not found" .....</i>   | 12        |
| <i>Porque é que ao entrar na aplicação dá a mensagem "Base de dados não encontrada"? .....</i>  | 12        |
| <i>Ao apagar um registo de um ficheiro dá o erro "run time error 3052" File sharing lock count exceed".</i>   |           |
| <i>Como posso ultrapassar esta situação?.....</i>   | 13        |
| <i>3º Digite "REGEDIT", seguido de [Enter] ou OK. Será de imediato exibida a janela "Editor de Registo";</i>  | 13        |
| <i>4º Terá que ir a "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Jet\3.5\Engines\Jet 3.5" e na chave "MaxLocksPerFile" passar para 20.000.....</i>  | 13        |
| <b>LISTAGENS.....</b>   | <b>14</b> |
| <i>Como posso obter uma listagem de existências de artigos de uma data anterior à actual, por exemplo, como é que em 28/2 posso saber qual as existências em 31/12 do ano anterior? .....</i>                 | 14        |
| <b>PERIFÉRICOS.....</b>   | <b>15</b> |
| <i>Como ligar um dispositivo série ao PC de entrada de dados, como por exemplo: leitores de códigos de barras série, terminais PSION ou outros que emulem o funcionamento dos programas por teclado. ....</i> | 15        |
| <i>Onde configuro os meus artigos, para quando usar o leitor de código de barras, ele identificar o produto. ....</i>   | 15        |

## Licenciamento

| Pergunta e Resposta   | GC | F&A | Shop |
|---|----|-----|------|
| <p><b>Posso trabalhar com a aplicação enquanto não tenho a chave de licenciamento?</b><br/>           Sim, mas apenas durante 30 dias após a data de instalação. A chave de licenciamento também lhe dará acesso gratuito por 30 dias ao nosso suporte técnico, telefónico, por email ou no site.</p>   | √  | √   | √    |
| <p><b>Qual a diferença entre Designação Comercial e Designação de Registo ?</b><br/>           Na realidade poderá não existir diferença, exceptuando por exemplo em casos de lojas cuja entidade fiscal tem uma designação diferente. Por exemplo, um restaurante designado “Restaurante Come-Tudo” (designação comercial) pode ter um nome de registo de “Empresa de restauração XPT Lda”.</p>  | √  | √   | √    |
| <p><b>Posso instalar um mesmo produto WinMax START em duas pastas diferentes, num mesmo PC?</b><br/>           Não. Dado que cada aplicação WinMax START <i>escreve</i> no <i>Windows Registry</i> as suas configurações básicas, mesmo que se faça duas instalações em duas pastas distintas, apenas uma delas será reconhecida como sendo a correcta. No entanto, que num mesmo PC podem estar instaladas todas as aplicações WinMax START, mas nunca mais do que uma instalação de cada.</p> | √  | √   | √    |
| <p><b>Porque aparece na aplicação “Registo inválido” ou que não consegue efectuar o registo?</b><br/>           Isto deve-se aos dados de registo estarem a ser inseridos incorrectamente. Normalmente, tal acontece quando se colocam espaços indevidos nos campos “Nº de contribuinte” ou “Designação”, ou os hífen no número de série foram mal colocados. De notar, que todos os dados a inserir devem estar 100% idênticos ao enviados no pedido de registo.</p>                           | √  | √   | √    |

## Configuração

| Pergunta e Resposta  | GC | F&A | Shop |
|--|----|-----|------|
| <p><b>Tenho o WinMax START - Shop e o WinMax START - Gestão Comercial. Posso interligá-los de modo a ter uma base de dados única?</b></p> <p>Sim. Bastará no WinMax START - Shop aceder à opção “FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ INTERLIGAÇÃO” e seleccionar o campo “Interligação” e indicando o caminho onde se encontra a base de dados do WinMax START - Gestão Comercial e assim passará a ser utilizada esta como sendo a <i>única</i> base de dados.</p>   | √  |     | √    |
| <p><b>Sempre que altero as configurações no WinMax START – Gestão Comercial, as configurações do WinMax – Shop, também mudam. Porquê ?</b></p> <p>Isto deve-se a estar a utilizar a interligação de aplicações, e como tal, apenas usa uma Base de Dados onde são guardadas todas as configurações. Deste modo qualquer alteração nas configurações irá afectar as duas aplicações.</p>  | √  |     | √    |
| <p><b>Posso definir diferentes níveis de acesso às opções da aplicação, por utilizador ?</b></p> <p>Não. As aplicações WinMax START são mono-utilizador, como tal todas as áreas estão acessíveis a todos os utilizadores, no entanto, pode ser definida na opção de “Personalização” um código secreto de modo a que só quem possuir o mesmo consiga aceder à aplicação.</p>  | √  | √   | √    |
| <p><b>Não consigo efectuar Seguranças. Apesar da base de dados ter mais de 1.4 Mb a aplicação não pede uma segunda disquete. A que se deve isto?</b></p> <p>As cópias de segurança (<i>backups</i>) é uma área que o WinMax START deixa em aberto e ao critério de cada utilizador a sua definição. Assim, e por omissão na configuração do campo para elaborar seguranças é colocada uma linha de comando que apenas efectua a cópia do ficheiro da base de dados para a <i>drive</i> de disquetes. Caberá ao utilizador a selecção e instalação de um aplicativo de <i>backups</i> que efectue as suas seguranças, após o que bastará indicar na aplicação a linha de comandos para tal execução. Por exemplo, para efectuar uma cópia de segurança para o próprio disco rígido, bastará ir a CONFIGURAÇÃO \ SEGURANÇAS e substituir “A:\dados.mdb” para a novo caminho de destino do tipo “f:\dados.mdb” ou “c:\Os meus documentos\dados.mdb”.</p> <p>Esta flexibilidade permite a utilização de <i>drives</i> ZIP, Jazz, CDRom, etc.</p> | √  | √   | √    |
| <p><b>Quais os ficheiros que devem ser guardados nas cópias de segurança?</b></p> <p>Não existe propriamente uma regra sobre quais os ficheiros a guardar, no entanto, pode-se definir um conjunto de 3 níveis de dados a guardar:</p> <p><u>Nível 1</u> - o ficheiro DADOS.MDB que é na realidade a base de dados onde está guardada toda a informação de transacções e tabelas.</p> <p><u>Nível 2</u> – os ficheiros de logotipos, impressos e todos os outros que se encontram na pasta da aplicação No campo efectuar seguranças colocar: “xcopy C:\PROGRA~1\PROFITUS\WINMAX~1\*. * c:\backup /s” e no campo repor seguranças colocar: “xcopy c:\backup\*. * C:\PROGRA~1\PROFITUS\WINMAX~1\ /s”</p> <p><u>Nível 3</u> – todos os ficheiros das pastas de sistema do Windows (varia de acordo com a versão do Windows) e o respectivo Registry.</p> <p>Aconselhamos a pelo menos serem feitas cópias de segurança dos níveis 1 e 2.</p>   | √  | √   | √    |

## Documentos

| Pergunta e Resposta   | GC | F&A | Shop |
|---|----|-----|------|
| <p><b>Posso imprimir um logotipo no cabeçalho dos documentos?</b><br/>           Sim. Bastará efectuar o seu logotipo em formato BMP em qualquer aplicação de desenho gráfico, como por exemplo o <i>Microsoft Paint</i> e gravá-lo com o nome LOGO.BMP na pasta REPORTS da directoria da aplicação, substituindo o homónimo existente. Outra maneira seria ir a CONFIGURAÇÃO \ IMPRESSOS e alterar o LOGOTIPO para o caminho do seu ficheiro. Quanto às dimensões deste bitmap, deverá ter em consideração que o mesmo não deve exceder em altura os 100 pixels e em largura 300 pixels.</p> | √  | √   |      |
| <p><b>Como modificar o aspecto de um impresso?</b><br/>           A alteração de impressos só é possível utilizando a aplicação <i>Crystal Reports</i>. De referir que as versões a usar do <i>Crystal Reports</i> variam consoante a versão do produto <i>WinMax START</i>. Assim, para versões do WinMax inferiores ou iguais à 1.21, a versão de <i>Crystal</i> será a 5.0, e para versões WinMax superiores à 1.21 poderá utilizar o <i>Crystal Reports</i> versão 7.0.</p>   | √  | √   |      |
| <p><b>Posso alterar os impressos dos documentos do WinMax START - Shop ?</b><br/>           Não, os impressos no SHOP são fixos e inalteráveis.</p>   |    |     | √    |
| <p><b>A numeração dos documentos ia num determinado número e agora recomeçou novamente no número 1. A que se deve isto?</b><br/>           A numeração dos documentos é anual, assim, no início de cada ano recomeça a partir do número 1. Se pretender desejar continuar com a numeração poderá fazê-lo através da utilização da opção “UTILITÁRIOS \ DOCUMENTOS \ ALTERAÇÃO DE NUMERAÇÃO”.</p>  | √  | √   | √    |
| <p><b>Posso iniciar a facturação sem ser no número 1 ?</b><br/>           Sim. Basta para isso aceder à opção “UTILITÁRIOS \ DOCUMENTOS \ ALTERAÇÃO DE NUMERAÇÃO” e indicar qual o número com que deseja iniciar a sua facturação. De notar que é possível alterar a numeração de qualquer tipo de documento: factura, venda a dinheiro, etc.</p>   | √  | √   | √    |
| <p><b>Como efectuar uma factura ou qualquer outro tipo de documento uma data diferente da actual ?</b><br/>           Com a aplicação encerrada, altere a data do sistema operativo (Windows) para a data que pretende. Depois, voltando a abrir a aplicação poderá facturar com essa data.</p>   | √  | √   | √    |
| <p><b>Posso imprimir facturas ou qualquer outro tipo de documento diferente de Venda a Dinheiro no WinMax START - Shop ?</b><br/>           Sim, mas o formato de impressão apenas pode ser em talão.</p>   |    |     | √    |
| <p><b>Tenho o WinMax START - Gestão Comercial, apesar de ter preenchido o campo “Rodapé dos documentos” no Shop, na opção de personalização, nos documentos não imprime nada. Porquê?</b><br/>           Porque esse campo só servirá para impressões da aplicação WinMax START - Shop, a qual que poderá estar interligada ao WinMax START - Gestão Comercial.</p>   | √  |     | √    |
| <p><b>Posso facturar noutra moeda que não EUROS ou ESCUDOS ?</b><br/>           Sim, bastará criar essa moeda e elaborar o documento indicando qual a moeda a utilizar. No entanto, no WinMax START – Shop apesar de poderem ser utilizadas várias moedas, os documentos são apenas emitidos na moeda local.</p>  | √  | √   | √    |

| Pergunta e Resposta  | GC | F&A | Shop |
|--|----|-----|------|
| <p><b>Tenho o “Tipo de Documento” configurado para imprimir 2 cópias, mas quando tento imprimir um documento só imprime 1 cópia e a janela da impressora não me deixa alterar o número de cópias. A que se deve esta situação?</b></p> <p>Esta situação ocorre devido a um <i>conflito</i> entre o motor de impressão utilizado pelas aplicações WinMax START, o <i>Crystal Reports</i> e alguns <i>drivers</i> de impressora. Normalmente, esta situação fica resolvida com a instalação do <i>driver</i> mais recente para a impressora. Assim, aconselhamos a obter sempre o <i>driver</i> mais recente da impressora, a partir do <i>website</i> do respectivo fabricante.</p>   | √  | √   | √    |
| <p><b>Porque é que ao mandar imprimir um determinado Recibo (tipo de documento “RE”) são impressos dois, sendo o primeiro o correcto e o segundo com os valores a zero?</b></p> <p>Este tipo de situação ocorre quando o campo "Imprimir Recibo" se encontra seleccionado no ficheiro de "Tipos de Documento". Deve assim desactivá-lo para que somente um recibo seja impresso.</p>   | √  | √   |      |
| <p><b>Porque é que a numeração dos recibos está a “saltar” de dois em dois?</b></p> <p>Isto acontece quando o campo "Imprimir Recibo" se encontra seleccionado no ficheiro de "Tipos de Documento, relativamente ao “Recibo”.</p>  | √  | √   |      |
| <p><b>Como é que posso consultar um documento que foi emitido num ano anterior?</b></p> <p>Deverá mudar a data do sistema operativo para uma data cujo ano seja o mesmo do ano de emissão do documento que deseja consultar e depois, deverá então chamar a aplicação e proceder à respectiva consulta.</p> <p>ATENÇÃO! Após efectuar a consulta não se esqueça de voltar a mudar a data para a data actual, pois poderá correr o risco de emitir documentos com a data incorrecta.</p>  | √  | √   | √    |
| <p><b>Ao alterar os dados de um cliente numa factura com recibo já emitido, após reabrir a factura, os dados do recibo continuam os iniciais. Como posso corrigi-los?</b></p> <p>Deverá efectuar o <i>upgrade</i> para a versão 1.35, pois a partir desta versão a aplicação já efectua automaticamente este “ajuste”.</p>   | √  | √   |      |
| <p><b>Como posso fazer para que os totais dos documentos em Euros sejam arredondados à centésima e os totais em Escudos sejam arredondados à unidade?</b></p> <p>Terá que efectuar o <i>upgrade</i> da aplicação para uma versão igual ou superior à 2.00. Apenas a partir desta versão é possível indicar por moeda, qual o tipo de arredondamento a utilizar.</p>  | √  | √   | √    |
| <p><b>Ao emitir um novo documento e pedir a respectiva impressão, o mesmo não é impresso. A que se deve isto?</b></p> <p>Podem existir vários motivos para isto se suceder:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O novo documento não ter quaisquer linhas de movimentos;</li> <li>2. Não estar definida um impressora ou a mesma não se encontrar a funcionar correctamente;</li> <li>3. O campo “Ver antes” no ficheiro de “Tipos de documento” está “activado” para o tipo de documento em utilização e como em algumas situações o <i>Crystal Reports</i> mostra o documento numa janela minimizada não se repara que o mesmo está na barra de tarefas do <i>Windows</i>. Neste caso, deverá maximizar a janela e premir o botão de impressão para que o documento seja impresso, ou então, desactivar este campo no ficheiro de tipos de documento.</li> </ol> | √  | √   |      |
| <p><b>Ao emitir um recibo não mostra o quadro de pagamentos e exhibe de imediato a pergunta “Imprimir recibo?”. Porquê?</b></p> <p>Porque no tipo de documento “Recibo” o movimento de conta-corrente estava definido como “Débito” e não como “Crédito” como deveria ser.</p>   | √  | √   |      |

| Pergunta e Resposta   | GC | F&A | Shop |
|---|----|-----|------|
| <p><b>Apesar de ter definido no tipo de documento que deve imprimir 3 cópias, ao imprimir em vez de indicar cada uma das cópias com as designações “Original”, “Duplicado” e “Triplicado”, aparecem as três cópias com a designação de “Original”. A que se deve esta situação?</b></p> <p>Isto acontece porque o campo “Ver antes” em FICHEIRO / TIPOS DE DOCUMENTOS / está seleccionado, como tal, ao imprimir irá efectuar 3 cópias do documento que mostrar no écran. Para que isto seja impresso correctamente, deverá desmarcar o campo “Ver antes” relativamente aos tipos de documento pretendidos. E também deverá ir a FICHEIROS / CONFIGURAÇÃO / IMPRESSOS e no quadro da impressora deverá estar escolhido “Simples”.</p> | √  | √   |      |
| <p><b>Já configurei em cliente o tipo de documento de omissão para Venda a Dinheiro, mas não aparece este tipo como <i>default</i> ao realizar uma venda. Como posso fazer?</b></p> <p>Para que apareça sempre o mesmo tipo de documento ao abrir os “Documentos de Clientes”, terá que ir a CONFIGURAÇÃO \ GERAL e escolher a opção “Voltar ao tipo de documento omissão” e em CONFIGURAÇÃO \ CLIENTES escolher o tipo de documento de omissão a usar. O mesmo acontece para os fornecedores.</p>  | √  | √   | √    |
| <p><b>Porque é que ao tentar uma venda a dinheiro a um cliente, quando o cursor passa para a grelha onde se introduzem os artigos, automaticamente termina o documento sem permitir introduzir quaisquer artigos ?</b></p> <p>Isso está a acontecer porque na opção FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ MODO DE FUNCIONAMENTO, no separador “Clientes” o tipo de documento “Venda a dinheiro” (“VD” por omissão) está definido no campo “Recibos”, aí deveria estar o tipo de documento “RE”.</p>  | √  | √   |      |
| <p><b>Porque é que na minha impressora de talões Epson TM88III não consigo imprimir caracteres portugueses? (Utilizo o sistema operativo Windows XP).</b></p> <p>Para ultrapassar esta situação deve aceder à opção “Propriedades” do <i>driver</i> da impressora e no separador "Font Selection" modificar o valor do campo "Code Page" para "Multilingual".</p>   |    | √   | √    |

## Mensagens de Erro

### Pergunta e Resposta

GC F&A Shop

#### **Ao entrar num ficheiro ou a efectuar uma qualquer operação ocorre o erro: “Run-time error ‘3265: Item not found in this collection.’” A que se deve isto?**

Existem dois motivos para este erro poder ocorrer:

1. Problema ao efectuar um *upgrade*. Ao ser feita a instalação de uma nova versão da aplicação, o conversor da estrutura da base de dados não foi corrido com sucesso.

Se este tiver sido o caso, poderá correr o ficheiro de conversão (o qual normalmente começa com a designação de “PATCH” e se encontra na pasta da aplicação).

Se o problema persistir, deverá contactar o seu revendedor para este proceder à análise da base de dados ou proceder ao envio da mesma para o nosso departamento de suporte a clientes, para que a mesma possa ser analisada.

√ √ √

2. A estrutura da base de dados ter sido modificada por uma outra aplicação que não uma aplicação WinMax START, como por exemplo, o *Microsoft Access* ou o *Microsoft Excel*.

Também neste caso deverá proceder ao envio da base de dados para que possamos proceder à sua análise e recuperação.

3. Também poderão ser registos inválidos na tabela *LinhasMovs*, algumas linhas podem conter valores a *null* no campo “CodigoArtigo” ou no campo “Designacao”. Poderá então eliminar estes registos com o MDBrower ou com o MS Access.

#### **Ao iniciar ou instalar o programa ocorre o erro "Error during data processing...". O que fazer?**

Normalmente este erro acontece porque a barra de botões do *Microsoft Office* encontra-se activa. Desligue-a e o problema deixará de acontecer.

√ √ √

#### **Porquê que é emitida a mensagem “Some links could not be updated because their sources are presently unavailable” sempre que se imprime um documento com logotipo?**

Este problema poderá ocorrer quando o logotipo, que possui o formato BMP, não se encontra associado ao aplicativo Paint. Para associar esta extensão (.bmp) ao MS Paint poderá

1. No explorador do windows, enquanto pressiona a tecla shift, clique com o botão do rato do lado direito em cima de um ficheiro com extensão .bmp;

2. Escolha a opção “Abrir com...”;

3. Com a caixa escolhida “Use sempre este programa para abrir este tipo de ficheiro”, procure MSPaint e OK

√ √

Outra maneira seria:

1º Aceder ao menu Iniciar situado na Barra de Tarefas do Windows;

2º Seleccionar a opção Executar; 3º Digite "REGEDIT", seguido de [Enter] ou OK.

Será de imediato exibida a janela "Editor de Registo";

4º Através da árvore apresentada, seleccione h-key classes root\.bmp e no parâmetro da *string* "Default" digite "Paint.Picture". De igual modo, no parâmetro da *string* "Content Type" digite "image/bmp".

5º Feche a janela do “REGEDIT” e a situação ficará solucionada.

### Porque é que ao imprimir um documento é exibida a mensagem “Impresso inválido”?

1. Quando o campo "Imprimir Recibo" se encontra seleccionado no ficheiro de "Tipos de Documento, terá que utilizar um “Tipo de Impresso” que mencione Recibo na respectiva designação.
2. Também poderá ser devido ao impresso ter sido desenhado para uma versão da aplicação, mais propriamente da base de dados, e de estar a tentar utilizar o mesmo numa outra versão.  
Normalmente isto acontece com impressos que foram “feitos-por-medida” e ao se efectuar um *upgrade* para uma nova versão os mesmos deixam de funcionar. Nesse caso, os impressos deverão ser remetidos a quem os desenvolveu para que os mesmos sejam actualizados para a nova versão.
3. Em algumas situações o aparecimento desta mensagem também pode ser causado pelo instalação de uma outra aplicação que utilize uma versão diferente do *Crystal Reports* do que a utilizada pelo *WinMax*, por exemplo, o *IRSCalc*. Nestes casos, deverá repor o *WinMax* ou verificar quais os ficheiros DLL's/OCX's que estão em conflito e repô-los. Normalmente estes ficheiros em conflito são o CRPE32.DLL e CRYSTL32.OCX.
4. Poderá ser também da utilização de caracteres inválidos (ex: “ç”, “~”, “^”, etc.) na personalização do cabeçalho, em FICHEIROS / CONFIGURAÇÃO / PERSONALIZAÇÃO, pois certas combinações de caracteres portugueses podem gerar problemas ao enviar os dados para a impressora.
5. Se na configuração da impressora o tamanho de papel definido está diferente do definido no impresso. Como normalmente os impressos estão definidos com o tamanho A4, esta mensagem acontece quando a impressora tem outro tamanho de papel definido que não este.

√ √

### Porque é que ao alterar o registo de um ficheiro dá a mensagem “Registo em utilização pelo utilizador...”?

Normalmente esta mensagem se dois utilizadores, numa rede local, estarem a tentar modificar um mesmo registo simultaneamente, por exemplo, a tentar modificar a ficha de um mesmo cliente. Apenas um poderá fazê-lo, ao outro será mostrada a mensagem indicada. No entanto, em algumas situações provocadas por cortes de energia ou saídas incorrectas da aplicação tal pode acontecer mesmo com apenas um utilizador a tentar modificar o registo. Para corrigir a situação deverá correr a opção “UTILITÁRIOS / MANUTENÇÃO / COMPACTAÇÃO”.

√ √ √

### Porque em algumas ocasiões é exibida a mensagem “Runtime error 94 - invalid use of null”?

Esta mensagem deve-se à existência na base de dados de registos com campos cujo valor é “Null” mas não o deveria ser. Isto acontece sobretudo devido a erros que obrigam à saída incorrecta da aplicação, tal como, cortes de energia, problemas de estabilidade do sistema operativo, etc.

√ √ √

Uma vez este problema acontecer, o mesmo só pode ser solucionado apagando ou corrigindo os respectivos registos na base de dados. Caso não possua conhecimentos para o fazer, recomendamos que envie a base de dados para o seu revendedor.

**A que se deve a mensagem “Invalid database format” ao chamar a aplicação?**

Esta mensagem é normalmente exibida quando houve um corte de energia ou qualquer outra anomalia que corrompeu o ficheiro da base de dados. Esta é uma situação grave e que normalmente só pode ser resolvida com a reposição de uma cópia de segurança da mesma. No entanto, em algumas situações consegue-se recuperar a mesma através do uso da aplicação “Datasources (ODBC)” que se encontra no Painel de controlo do Windows (no Windows 2000 e XP encontra-se dentro da opção “Administrative Tools”). Os passos a efectuar são:

1. Selecione o tab “*User DSN*”;
2. Selecione o botão “Add”;
3. Na lista de *driver’s* selecione um dos “*Microsoft Access Driver*” e de seguida o botão “Finish”;
4. Prima o botão “Database: Select” e selecione a base de dados do WinMax (DADOS.MDB);
5. Prima o botão “Database: Repair” e depois o botão “Database: Compact”.
6. Feche então a janela do ODBC e tenta novamente correr a aplicação.

√ √ √

A que se deve o erro “Error 3421 data type conversion error”, ao alterar a moeda local para Euro ?

Normalmente este erro ocorre quando na base de dados, na tabela “LinhasMovs”, existem linhas com valores a *null*. Para corrigir esta situação necessita de correr o MDBrowser e apagar todos os registos que contenham valores a *null* no campo “Designacao” ou então, correr o seguinte comando SQL: “DELETE \* FROM Linhasmovs WHERE ISNULL(Designacao)”

√ √ √

**A que se deve o erro “Error 3163 data too large for field”, ao inserir dados num cliente ou fornecedor ?**

Esta situação deve-se a ter sido alterada a estrutura da base de dados. Em algumas situações consegue-se recuperar a mesma através do uso da aplicação “Datasources (ODBC)” que se encontra no “Painel de controlo” do Windows (no Windows 2000 e XP encontra-se dentro da opção “Administrative Tools”). Os passos a efectuar são:

1. Selecione o tab “*User DSN*”;
2. Selecione o botão “Add”;
3. Na lista de *driver’s* selecione um dos “*Microsoft Access Driver*” e de seguida o botão “Finish”;
4. Prima o botão “Database: Select” e selecione a base de dados do WinMax (DADOS.MDB);
5. Prima o botão “Database: Repair” e depois o botão “Database: Compact”.
6. Feche então a janela do ODBC e tenta novamente correr a aplicação.

√ √ √

**A que se deve o erro “Sequência de agrupamento seleccionada não suportada pelo Sistema Operativo”, ao fazer a compactação da base de dados?**

Esse erro deve-se ao facto da base de dados não estar actualizada para a versão correcta. Para actualizá-la deverá correr o ficheiro “patch98gest.exe”(para o F&A o ficheiro é o “patch98fact.exe” e para o Shop é o “patch98shop.exe”).

√ √ √

### O que poderei fazer quando surge o erro “3343-Unrecognized Database format”?

Este erro surge normalmente devido a problemas causados por cortes de energia ou problemas no disco rígido. Poderá tentar resolver este problema de dois modos:

1. Chame a aplicação “Datasources (ODBC)” que se encontra no “Painel de controlo” do *Windows* (no *Windows 2000* e *XP* encontra-se dentro da opção “Administrative Tools”). Os passos a efectuar são:

1. Seleccione o tab “*User DSN*”;
2. Seleccione o botão “Add”;
3. Na lista de *driver’s* seleccione um dos “*Microsoft Access Driver*” e de seguida o botão “Finish”;
4. Prima o botão “Database: Select” e seleccione a base de dados do WinMax (DADOS.MDB);
5. Prima o botão “Database: Repair” e depois o botão “Database: Compact”.
6. Feche então a janela do ODBC e tenta novamente correr a aplicação.

√ √ √

2. Corra o ficheiro “patch98gest.exe” que se encontra na pasta da aplicação (para o F&A o ficheiro é o “patch98fact.exe” e para o Shop é o “patch98shop.exe”)

### Qual o motivo de aparecer o erro “3021” ao mudar a moeda de triangulação para PTE?

Não se deve mudar a moeda de triangulação, pois apenas serve para cálculos internos da aplicação. Deverá manter-se o EUR como moeda local e de triangulação.

√ √ √

### A que se deve o erro “run-time error 3078” depois repor uma base de dados já com movimentos numa nova instalação da aplicação?

Esta situação ocorre devido à falta de tabelas cruciais na base de dados. Normalmente isso deve-se ao facto de a versão instalada ser inferior à versão da aplicação a que se refere a base de dados ou então exactamente o oposto, estar-se a tentar colocar uma base de dados de uma versão “antiga” numa instalação de uma nova versão.

√ √ √

Nestes casos sugerimos que envie a base de dados para o departamento de suporte para correcção desta.

### A que se deve o erro “Error 91 - Object variable or with block, variable not set” ?

Esta situação poderá ser uma incompatibilidade entre a base de dados e a aplicação, ou seja, pode estar a utilizar uma base de dados numa versão diferente da aplicação instalada. Isto acontece normalmente quando se repõe cópias de segurança ou quando se actualiza a base de dados, por exemplo, a aplicação está na versão 1.34 e a base de dados está na versão 1.35<sup>A</sup>.

√ √ √

### A que se deve o erro “Error 53 – File not found”

Esta mensagem é exibida quando se instala a aplicação em rede e um posto da rede perde o acesso a esta ou quando o caminho da base de dados foi modificado, por exemplo, acontece frequentemente quando uma *drive* mapeada é desligada.

√ √ √

### Porque é que ao entrar na aplicação dá a mensagem “Base de dados não encontrada”?

Esta mensagem pode ser exibida por dois motivos.

O primeiro é a base de dados (DADOS.MDB) ter sido removido da pasta da aplicação. O segundo é se estar a utilizar um sistema operativo que permite a definição de acessos por utilizadores, por exemplo *Windows 2000* ou *XP*, e esteja definido que o utilizador em uso não tem acesso de leitura e escrita à pasta da aplicação.

√ √ √

**Ao apagar um registo de um ficheiro dá o erro “run time error 3052” File sharing lock count exceed”. Como posso ultrapassar esta situação?**

Deverá efectuar os seguintes passos:

1º Aceder ao menu Iniciar situado na Barra de Tarefas do Windows;

2º Seleccionar a opção Executar;

3º Digite "REGEDIT", seguido de [Enter] ou OK. Será de imediato exibida a janela "Editor de Registo";

4º Terá que ir a "HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Jet\3.5\Engines\Jet 3.5" e na chave "MaxLocksPerFile" passar para 20.000.

## Listagens

### Pergunta e Resposta

**GC   F&A   Shop**

**Como posso obter uma listagem de existências de artigos de uma data anterior à actual, por exemplo, como é que em 28/2 posso saber qual as existências em 31/12 do ano anterior?**

Dado que seria impraticável para a aplicação guardar os totais de stocks diários de cada artigo, quando se pretende obter dados de stocks de uma determinada data, deve-se nessa mesma data criar um inventário físico com todos os artigos, mesmo que não se efectue a contagem física dos artigos. Desse modo, poder-se-á posteriormente, em qualquer altura, consultar qual o valor das existências nessa data. ✓

Se não tiver sido criado um inventário, não existe qualquer outra hipótese de correctamente se poder consultar os stocks numa determinada data anterior.

## Periféricos

### Pergunta e Resposta

GC F&A Shop

**Como ligar um dispositivo série ao PC de entrada de dados, como por exemplo: leitores de códigos de barras série, terminais PSION ou outros que emulem o funcionamento dos programas por teclado.**

Deverá aceder-se ao ícone Opções de Acessibilidade no Painel de Controlo e escolher o separador Geral. Neste, deverá seleccionar o campo Suportar Dispositivos Teclas Série e, se necessário, definir os parâmetros da porta série premindo o botão Definições.

√

A partir disto, qualquer dispositivo de entrada alternativo ligado na porta série será automaticamente enviada para o teclado, tal como acontece com os leitores de códigos de barras que se ligam à porta do teclado directamente.

**Onde configuro os meus artigos, para quando usar o leitor de código de barras, ele identificar o produto.**

Aquando a inserção do artigo, ao posicionar-se no código do artigo, bastará realizar uma leitura do código de barras. Quando realizar vendas ao colocar-se nas linhas do documento, realize então a leitura, e será inserido o produto correspondente à leitura.

√

√

√