

Perguntas Frequentes

Ao cadastrarmos e transmitirmos a documentação acadêmica dos processos de diploma digital, o SIGAA retorna a mensagem "ERRO NO PROCESSAMENTO". Mesmo utilizando a opção tentar novamente, o erro persiste. Em alguns casos, já refizemos todo o procedimento e o erro continua. O que fazer?

De acordo com informações enviadas pela RNP, o problema geralmente ocorre devido às documentações comprobatórias anexadas na documentação acadêmica, em especial a Certidão de Quitação Eleitoral, que não está em conformidade com o padrão PDF/A.

Para tentar solucionar o problema, siga os passos abaixo:

- i) Converter manualmente o arquivo problemático para o formato PDF/A;
- ii) Retificar a documentação acadêmica do discente, substituindo o documento antigo pelo convertido;

O serviço de Diploma Digital da RNP foi atualizado para mitigar esse tipo de ocorrência. Caso o erro persista, realize novamente o cadastro da documentação:

- Remover a documentação acadêmica com erro em: SIGAA → Diplomas → Diploma Digital → Documentação Acadêmica → Remover uma documentação não assinada;
- Cadastrar novamente a documentação acadêmica no sistema.

Dica para conversão em PDF/A:

No Microsoft Word, abra o arquivo, clique em Salvar como → escolha o tipo PDF → em Opções, marque a opção Conformidade ISO 19005-1 (PDF/A);

No LibreOffice, abra o arquivo, clique em Exportar como PDF → na aba Geral, habilite Arquivo PDF/A-1a;

Também é possível usar ferramentas gratuitas online para conversão, certificando-se de selecionar a opção PDF/A.

Revisão #8

Criado 2025-09-08 15:53:14 UTC por Cabedelo

Atualizado: 2025-12-12 13:38:05 UTC por Recife