


FAQ	Assistência Técnica Pináculo		
Equipamento	Autonomus		
Uso do Documento	Externo	Revisão	11/07/25

<p>Não faz o siga-me.</p>	<p>Confira se o equipamento está inicializado (com sinal) que seria o led 7 piscando rápido, e os leds de de 2 a 6 acessos proporcionalmente ao nível de sinal. Enquanto estiver sem sinal não vai funcionar.</p>
	<p>Se tem sinal mas ainda não faz siga-me, veja se tem tom de linha na porta fone pois se não tem tom de linha na porta fone, mas o equipamento inicializou (led 7 piscando rápido, e os leds de de 2 a 6 acessos proporcionalmente ao nível de sinal), indica que o equipamento tem algum defeito de hardware, sendo necessário envio para assistência.</p>
	<p>Teste se o equipamento reconhece o ring da linha. Para isso basta ligar para a linha e verificar se ringa no telefone conectado à porta fone. Caso o telefone não apresente ring seria um defeito de hardware e é necessário enviar o equipamento para manutenção.</p>
	<p>Certifique-se de que o siga-me está ativado. Quando o siga-me está ativado, o led1 pisca a cada um segundo, então se o led1 não estiver piscando, significa que o siga-me não está configurado.</p>
	<p>Número errado. O número configurado para siga-me pode estar errado como algum dígito faltando ou trocado. Você consegue visualizar o número se conectar o Autonomus no MC-Soft (software de configuração) ou também pode remover o número e recadastrar, para ter certeza de que o número está correto.</p>
	<p>Se for um número local (mesmo DDD) cadastre apenas com os nove dígitos (ou 8 caso seja um telefone fixo)</p>
	<p>Verifique o funcionamento do chip, ele pode estar sem saldo para ligações ou desativado .Pode ser algum problema com o chip ou com o plano ou ainda um problema com o número de destino do siga-me. Remova o chip do Autonomus e teste-o em um celular, e tente ligar para número que deve receber o siga-me. Se não completar tente ligar para outro número, para saber se o chip não liga para esse número apenas ou se não liga para nenhum. Se o chip não liga para nenhum número, é problema no chip. Se só não liga para o celular que deve receber o siga-me, é algum problema ou configuração nesse celular, provavelmente o celular tem algum mecanismo de bloqueio de chamada de spam. Se for isso, salvar o número como contato deve resolver.</p>
	<p>Teste se o equipamento reconhece o ring da linha. Para isso basta ligar para a linha e verificar se ringa no telefone conectado à porta fone. Caso o telefone não apresente ring seria um defeito de hardware e é necessário enviar o equipamento para manutenção.</p>

	<p>Se o chip está ok você pode testar o chip no próprio Autonomus. Coloque o chip no equipamento, aguarde inicializar e teste. Basta discar no telefone conectado a porta fone ** + número e verifique se ele realiza a chamada ou apresenta alguma mensagem da operadora. Essa mensagem geralmente ajuda a resolver, ouça-a com atenção para saber qual ajuste deve ser feito.</p>
	<p>Atualize o firmware do equipamento.</p>
<p>Demora para fazer o siga-me</p>	<p>As operadoras levam em média 7 segundos para completar uma chamada de celular para celular. No caso do Automus iss vai dar dois “toques”, então entre o segundo e terceiro toque ou ring, vai chamar no celular que recebe o siga-me. Se leva mais tempo que isso, pode se sinal baixo, ou foi configurado um delay para o siga-me (se for delay, basta desprogramar) . Tente melhorar o nível de sinal reposicionando a antena.</p>
	<p>Atualize o firmware do equipamento.</p>
<p>Como ajustar os níveis de volume</p>	<p>Para ajustar o volume do áudio de transmissão (Tx): digite o seguinte comando no telefone ** *123 11 X #. X será um valor de 0 a 9, sendo 4 o padrão de fábrica. Para ajustar o volume do áudio de recepção (Rx): digite o seguinte comando no telefone ** *123 12 X #. X será um valor de 0 a 9, sendo 4 o padrão de fábrica.</p> <p>Obs.: os ajustes são para as chamadas realizadas através do chip (ligação gsm e siga-me), ou seja, não ajusta o volume da ligação da linha fixa.</p>
<p>Recebo o siga-me, mas ao atender no celular continuo ouvindo o tom de chamando.</p>	<p>Este é um defeito de hardware. Será necessário enviar o equipamento para reparo. Link para as orientações de como enviar para reparo: https://www.pinaculo.com.br/pt_BR/suporte</p>
<p>Recebo o siga-me, mas não tem áudio.</p>	<p>Se o número do Siga-me for um número local, não pode configurar com o DDD junto. Para números locais deve-se apenas configurar os 9 dígitos para celular ou 8 dígitos parta números fixos.</p> <p>Teste realizando a ligação para outro telefone e verifique se o problema continua, se permanecer verifique se a placa do modulo (placa onde fica o slot de chip) está bem conectada a placa principal, você pode retirar a placa e conectar novamente. Se após esses testes permanecer com o problema seria um defeito de hardware sendo necessário enviar o equipamento para reparo. Link para as orientações de como enviar para reparo: https://www.pinaculo.com.br/pt_BR/suporte</p>

Como fazer siga-me a cobrar	Basta configurar o número com o 9090 na frente. Exemplo: *#9090 987654321#
Escuto eco da própria voz no siga-me.	Isso indica que os níveis de volume estão muito altos . Caso eles não estejam no padrão de fábrica (Tx=4 e Rx=4) retorne para este padrão e realize um teste, se mesmo assim o problema persistir tente com a seguinte configuração de volume TX =4 e RX =2.
Ao tirar o telefone do gancho não tem tom de linha.	Verifique as conexões do equipamento . A linha telefônica/ramal deve estar conectada a porta linha e o telefone deve estar conectado a porta fone. Lembrando que a linha/ramal deve ser conectado com o equipamento DESLIGADO ligando o mesmo somente após a conexão.
	Linha telefônica/ramal não está funcionando . Você pode verificar se sua linha/ramal está funcionando conectando o telefone diretamente, se ao conectar o telefone direto na linha também não apresentar tom de linha é um defeito na linha/ramal.
	Se a conexão estiver correta e a linha funcionando possivelmente é um defeito de hardware do equipamento sendo necessário enviar para reparo.
Sem ring na porta fone	Teste ligando para o chip que está no Autonomus. Deve ringar/tocar na porta fone. Se não ringar é porque a porta fone está com defeito, sendo necessário enviar para assistência técnica.
	Se tem ring quando liga pro chip então a porta fone está normal, nesse caso teste ligando para a linha/ramal conectado a porta linha. Se ringar na porta fone está tudo ok, se não ringar é a porta linha que está com defeito, sendo necessário enviar para assistência técnica.
Utilizo um telefone do tipo sem fio, e o mesmo não toca/não ringa	É necessário realizar uma configuração na Autonomus, para alterar o formato de ring a ser reconhecido pelo telefone. Basta digitar: ** *123 62 1#. Obs.: Aguarde o tom de confirmação, (um bip longo) que indica que o comando foi aceito.
Meu telefone fixo toca/ringa, mas não identifica quem está me ligando/não tem bina	O Autonomus permite a identificação de chamada (BINA). Para isso a operadora da linha fixa, tem que enviar a identificação. Para saber se a sua operadora envia, consulte o seu plano, ou faça um teste conectando o telefone a linha. Se a linha envia a identificação, mas não funciona quando o telefone está conectado no Autonomus, você vai precisar alterar o formato de ring do Autonomus, com o comando abaixo: Basta digitar: ** *123 62 1#. Obs.: Aguarde o tom de confirmação, (um bip longo) que indica que o comando foi aceito.