

FAQ

Assistência Técnica Pináculo

Equipamento

MC-Soft



Uso do Documento

Externo

Revisão

12/06/25

Conecta o equipamento, mas o símbolo da conexão USB não fica verde.



O MC-Soft é compatível apenas com Windows. Descompacte o arquivos antes de instalar e execute o instalador Setup MC-Soft como Administrador e **com o cabo USB desconectado**. Caso tenha instalado o programa com o equipamento conectado, desinstale o programa e realize a instalação novamente.

Caso o sistema operacional seja **Windows 8,8.1,10 ou 11**, é necessário **desabilitar a imposição de assinatura digital** para que o driver USB do equipamento seja reconhecido, mas isso vale apenas para equipamentos antigos, fabricados até 2022. Isso deve ser feito antes da instalação do MC-Soft. Consulte o “Como instalar MC-Soft” ou assista o vídeo para ver como realizar essa configuração.

****Para equipamentos novos, fabricados a partir de 2023****

MC-Soft funciona a partir do Windows 8. Sendo necessário apenas instalar o MC-Soft.

****Para equipamentos mais antigos, fabricados em 2022 ou anterior a 2022****

MC-Soft funciona a partir do Windows 7 até o 11. No Windows 7 precisa apenas instalar o MC-Soft. Nos Windows 8,8.1.10 e 11 é necessário desativar a imposição de assinatura digital de driver antes, e então depois instalar o MC-Soft. Segue abaixo os links dos respectivos tutorias.

Tutorial para Windows 8 e 8.1 (apenas para equipamentos fabricados até 2022)

https://www.pinaculo.com.br/uploads/2019/02/desabilitar_imposicao_assinatura_digital_wndows_8.pdf

Tutorial para Windows 10 (apenas para equipamentos fabricados até 2022)

https://www.pinaculo.com.br/uploads/2019/02/desabilitar_imposicao_assinatura_digital_wndows_10.pdf

Vídeo demonstrando instalação em Windows 8 e 10 (apenas para equipamentos fabricados até 2022)

<https://www.youtube.com/watch?v=xrX2uW3rnhc>

Para Windows 11 temos o tutorial apenas em vídeo (apenas para equipamentos fabricados até 2022)

<https://www.youtube.com/watch?v=f5IYJqKTzOw>

Link dos vídeos:

Windows 8, 8.1 e 10: <https://www.youtube.com/watch?v=xrX2uW3rnhc>

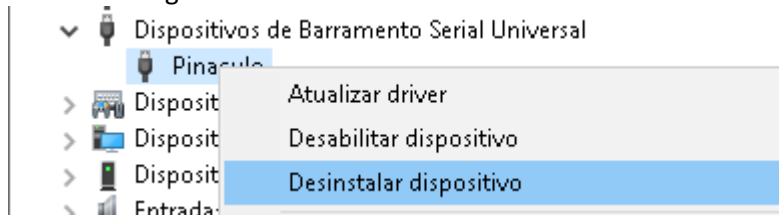
Windows 11:

<https://www.youtube.com/watch?v=f5IYJqKTzOw>

Verifique se o cabo USB está conectado. Cabos USB muito longos, acima 2m, podem apresentar falha de conexão. **Troque o cabo USB.**

Se tiver mais de um MC-Soft somente um dos programas irá reconhecer corretamente o equipamento. Verifique se há **apenas um MC-Soft em execução.**

Se o equipamento é de fabricação igual ou superior a 2023, remova o driver. Tem que entrar no gerenciador de dispositivos do Windows, em "Dispositivos de Barramento Serial Universal, e clique em "Desinstalar dispositivo", como mostra a imagem abaixo.



Em seguida desconecte o cabo usb, desinstale o MC-Soft (tem que entrar em painel de controle/Programas e Recursos. Depois reinicie o computador. Instale novamente o MC-Soft, e depois conecte o cabo USB.

Conecta no equipamento (Símbolo USB fica verde) mas diz que o equipamento não foi reconhecido

A **versão do Software** que você está utilizando é **antiga** e não é compatível com o equipamento. Baixe no site a versão mais recente do MC-Soft.

Link para o software:

https://www.pinaculo.com.br/pt_BR/downloads/software

Cliquei em carregar, ficou carregando e não chega ao fim nunca

Defeito no equipamento, a memória está corrompida. Geralmente resolve se fizer um reset geral e também apagar todas as agendas, mas tem que fazer via comando com telefone ou badisco. Depois vai precisar reconfigurar o equipamento. É recomendado atualizar o firmware do equipamento.

Não exibe alguma das telas ou configuração

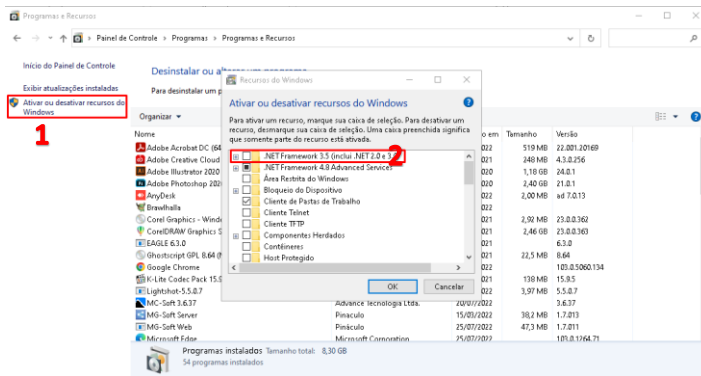
Verifique se está usando a versão mais recente do MC-Soft. Algumas configurações só vão estar disponíveis nas versões mais atuais do MC-Soft. Em alguns casos é preciso também atualizar o equipamento.

Não envia configuração para o equipamento

A **versão do Software** que você está utilizando é **antiga** e não é compatível com o equipamento. Baixe no site a versão mais recente do MC-Soft.
Link para o software:
https://www.pinaculo.com.br/pt_BR/downloads/software

Erro de .NET Framework ao tentar instalar o programa.

Caso apresente erro na instalação automática do .NET Framework, verifique no painel de controle se o recurso está ativado. **Ative o recuso, reinicie a máquina e então instale o MC-Soft.**



Dica: Se ao tentar ativar o .NET Framework apresentar erro verifique as atualizações do Windows através do Windows Update, se houver atualizações instale e verifique se o Windows Update está funcionando corretamente e não há nenhuma aplicação interrompendo seu funcionamento.

Não está importando a agenda pelo MC-Soft.

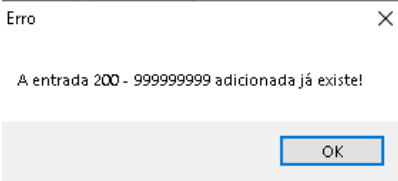
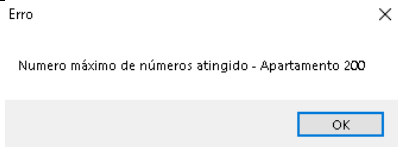
Verifique se o arquivo não está aberto no Excel ou bloco de notas, caso esteja aberto não será realizada a importação e não apresentará mensagem de erro. **Feche o arquivo e tente novamente.**

Verifique se a **formatação está correta** (.csv, sem espaços ou caracteres especiais, uma coluna para o apartamento/casa e a outra para telefone, um telefone por linha).

	A	B
1	201	51999999999
2	202	51999977544
3	202	51988888888
4	203	51977777777

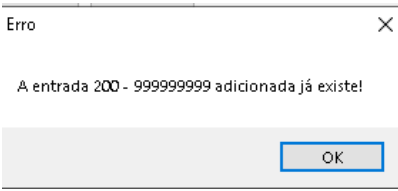
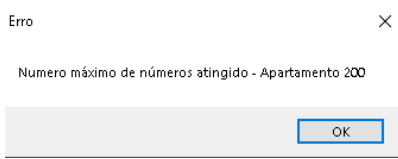
Ao tentar importar/adicionar a agenda pelo MC-Soft apresenta erro de “numero máximo de números atingido” ou “A entrada APTO-XXXXXXXXX adicionada já existe”.

Verifique a agenda que está tentando importar/adicionar, algum **contato está repetido e/ou algum apartamento possui mais de 4 numeros** ou em modelos mais antigos acima de 2 numeros. Se já houver uma agenda no equipamento ao tentar importar a mesma agenda apresentará esse erro, apague a agenda que está no equipamento e então tente novamente. **Dica:** a importação geralmente encerra na última linha antes do erro, como por exemplo se a importação parar em 14 numeros verifique os contatos que ficam antes da linha 14 ou logo após.



Ao tentar carregar as informações do equipamento pelo MC-Soft apresenta erro de “numero máximo de números atingido” ou “A entrada APTO-XXXXXXXXX adicionada já existe” em looping.

Isto ocorre quando existe algum erro na agenda. **Apague a agenda do equipamento** através do comando ***123 99 #####**, atualize o firmware (se houver atualização) e **insira a agenda novamente**.



Ao tentar enviar a agenda ou configurações para o equipamento não aparece a janela de seleção, fica apenas a barra de progresso no MC-Soft.

Verifique se a janela principal do MC-Soft não está **sobreposta a janela de seleção**.

Botão enviar não está habilitado.

Para habilitar o botão enviar é necessário **“Carregar”** ao conectar o equipamento ao MC-Soft.