

FAQ	Assistência Técnica Pináculo		
Equipamento	MP-TR		
Uso do Documento	Externo	Revisão	10/06/25

Sumário

2 Procedimento de instalação.....	1
2.2 Inicialização	1
4 Configurações básicas	1
7 Chamadas	2
7.1 Não faz chamadas	2
7.2 Não recebe chamadas.....	4
7.7 Demora para chamar no celular (Timeout de discagem).....	4
9 Áudio	5
11 Acionamentos de fechaduras.....	6
15 Plataforma Hiveum	7
16 MC-Soft.....	7
17 Atualização	7

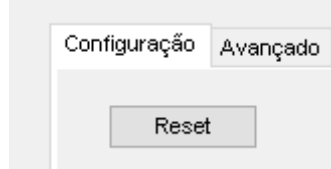
2 Procedimento de instalação

2.2 Inicialização

Não inicializa	Certifique-se de que há sinal 2G ou 3G no local e da operadora utilizada. Na dúvida teste o chip em um celular.
	Verifique com o MC-Soft, se a banda de operação como “todas as bandas” (deve estar assim). Ou apenas configure para operar em todas as bandas (comando * 123 + 27 + 0 + Tecla Senha).

4 Programação

Não entra em programação via telefone/badisco	Pode ser algum problema com o telefone/badisco que está usando (algum dígito falhando) A dica é testar com o outro telefone.
	A senha de programação está errada. A senha padrão é 123, mas é possível alterar. Para resetar senha você precisa da senha atual. Se não tiver a senha atual, a única forma é resetar o equipamento via mc-soft, esse reset não apaga as agendas, mas apaga toda a configuração (DDD, nível de volume e etc)

	
Apagou agenda de apartamentos	Executou comando que apaga agenda (04 ou 99)
	Enviou configuração via MC-Soft, mas não carregou antes (clique em “carregar”)
	Enviou algum comando ou configuração pela Plataforma Web

4.1 Configurações básicas

7 Chamadas

7.1 Não faz chamadas

Não faz chamadas para nenhuma residência	Pode estar sem sinal. Se estiver sem sinal não vai fazer nem receber chamadas. Se estiver sem sinal, veja como resolver no item 3.
	Pode ser algum problema com o chip ou com o plano. Teste o chip em um celular para ter certeza de que o chip está ok, e fazendo chamada
	Se o chip estiver ok, verifique se efetuou a configuração mínima necessária. Em todo caso, vale a pena revisar ou refazer essas configurações, disponível no link: https://www.pinaculo.com.br/suporte_upload/Imagens/Configuracao_minima_MP.jpg
	Se não é chip e também já conferiu a configuração, o problema pode ser equipamento. Teste primeiro com outro telefone ou mesmo um bafômetro, pois o problema pode ser o telefone que está usando, ou se for um painel/porteiro pode ser tanto defeito quanto configuração nesse painel, o teste com um telefone vai indicar onde está o problema.
	Quantidade de dígitos dos telefones pode estar errada. O correto é usar 9 dígitos para chamadas locais, e 14 para chamadas interurbanas. Quantidade de dígitos locais 09 Quantidade de dígitos DDD 14
	Quantidade de dígitos para apartamentos está configurado errado. Na dúvida configure para 8 dígitos. Dígitos Apartamento 8
Não Faz chamada para o celular, somente ramal	Atualize o firmware para .226 ou superior e configure o VAD(*123 16 100 #) e desabilite o reconhecimento de chamada atendida(*123 71 0 #) . essas configurações se encontram na aba FXO do MC-SOFT
	Verifique se os números estão cadastrados corretamente e se as configurações mínimas foram feitas, código de área, código da operadora e ativar o fidelizador. https://www.pinaculo.com.br/suporte_upload/Imagens/Configuracao_minima_MP.jpg

Não faz chamadas para uma ou algumas residências	Pode ser que esse telefone está bloqueando as chamadas no chip no equipamento. O morador pode ter colocado o número na lista de bloqueio, ou ele tem algum aplicativo de bloqueio de spam, e com isso não recebe chamadas no chip que está no equipamento. Verifique se efetuou a configuração mínima necessária. Em todo caso, vale a pena revisar ou refazer essas configurações, disponível no link: https://www.pinaculo.com.br/suporte_upload/Imagens/Configuracao_minima_MP.jpg Se a configuração está ok e se o celular do morador não está bloqueando a chamada, remova o chip do bravo e teste em um celular, tente ligar para o celular do morador. Se mesmo assim não completar chamada, é um problema de operadora, ou limitação do plano ou algum problema no chip. Se completar a chamada, atualiza o firmware do Equipamento. Segue passo a passo para atualização: https://www.pinaculo.com.br/uploads/2023/03/mc_soft_guia_atualiza%C3%A7%C3%A3o_firmware.pdf
Não faz chamadas para números de outros DDDs	Verifique se quantidade de dígitos locais está configurado para 09 e quantidade de dígitos DDD está configurado como 14.
Chama no celular mas não da tempo de atender, ou atende e cai antes de abrir áudio	O tempo de transbordo pode estar muito curto. Configure o tempo de transbordo entre 15 e 30 segundos. Tempo Transbordo 2º Número (s) 25 Obs.: Fica na aba avançado do MC-Soft O equipamento está entendendo que a chamada foi recusada ou que deu caixa postal. Atualize o firmware. Veja como no item 17.
Não faz o transbordo para o próximo número	Certifique que configurou fidelizar, código de área local, e que os números estão na agenda do equipamento (configuração mínima) e também deve estar ativa a detecção de caixa postal, e o tempo de transbordo entre 15 e 30 segundos. Confirme que realmente está cadastrado mais de um número para a residência em questão e confirme que o usuário está discando exatamente o número do apartamento/residência cadastrado no equipamento. Atualize o firmware do equipamento. Veja como no item 17 O transbordo ocorre de forma automática, apenas precisa ter mais de um número cadastrado, e não pode atender a chamada (se atender a chamada o equipamento não faz o transbordo pro número seguinte). Provavelmente o problema não seja o transbordo, mas sim algum problema em completar chamada. Então faça um teste configurando cada número individualmente, e teste se o equipamento consegue ligar para todos. Se não chamar veja o item “Não faz chamadas para uma ou algumas residências”. Se o celular for “iphone” verifique se o voice mail está ativo. Se estiver vai ter que desativar, pois o voice mail atende a chamada, e quando a chamada é atendida o MP não chama o próximo número.
Sem sinal e não faz chamada	Indica que o equipamento está com erro. Pode ser apenas sem sinal. Reinicie o equipamento, e se não resolver consulte o item 3.

Porte fone não tem tom de linha	Só tem tom de linha depois que o equipamento inicializa e “pega sinal”. Veja se está inicializando, consulte o item 3.
	Se inicializou, ou seja, tem sinal e não tem tom de linha, tente atualizar o firmware, seguindo o item 17. Se a atualização não resolver, é defeito de hardware, sendo necessário envio para assistência técnica.
Tem tom de linha na porta fone, mas quando disco algo o tom de linha não para	O equipamento não está entendendo DTMF, teste com outro telefone/badisco. Se o problema persistir é defeito de hardware, sendo necessário enviar para assistência técnica.
Disco apartamento, mas o equipamento não reconhece alguns dígitos	Teste com outro painel externo ou telefone ou mesmo um badisco, para saber se o problema está no equipamento ou no telefone/painel. Se ainda não reconhecer significa que o problema é o MP, sendo necessário enviar para assistência técnica.
Chama no número errado ou número antigo	O equipamento sempre vai chamar os números que estão configurados. Então o que pode acontecer é que o número foi cadastrado errado, ou o cadastro não foi atualizado. Para resolver para conferir os cadastros. Dica, se o equipamento está registrado na plataforma Hiveum, você pode usar o “reenviar agenda”, com isso o site reenvia os números para o equipamento, garantindo que tudo que está configurado no site vai estar no equipamento.

7.2 Não recebe chamadas

Ligo do celular para o equipamento e cai na caixa postal	Número errado, verifique se está ligando para o número do chip que está no equipamento
	Se o número está correto, verifique então se o número que está ligando para equipamento está salvo na agenda do equipamento, pois o equipamento na configuração de fábrica, aceita chamadas apenas de números cadastrados, recusando chamadas de números que não estão cadastrados. Então você precisa cadastrar o número na agenda.
Ligo do celular para o equipamento e escuto um tom de linha	É um tom de seleção, o equipamento aguarda que você faça uma escolha. Consulte o item Chamada de Entrada no manual. https://www.pinaculo.com.br/uploads/2022/08/Manual_MPTR.pdf

7.3 chamadas de entrada

Não bina o número do apartamento	O número que ligou não está na agenda. Se o número não estiver cadastrado, vai bina o telefone e não apartamento
	Não foi configurado o código e área local.

7.7 Demora para chamar no celular (Timeout de discagem)

Demora para chamar no celular	Uma chamada de celular leva até 8 segundos para completar. Verifique se tem mais números cadastrados, pois pode ser a demora é porque o equipamento tentou ligar para outro número primeiro, e depois transbordou para o seguinte.
	Para reduzir o tempo para completar chamadas, você pode configurar a quantidade de dígitos que o equipamento deve aguardar. De fábrica o equipamento aguarda 3 segundos após o último dígito recebido para começar a discagem. Para diminuir o tempo de espera é preciso definir a quantidade de dígitos dos apartamentos. O comando é: * 123 90 X # , onde X= 0 à 9.

9 Áudio

Sem áudio nos dois sentidos da chamada (TX e RX)	A chamada pode ficar sem áudio se o fidelizador não estiver configurado. Verifique se efetuou a configuração mínima necessária. Em todo caso, vale a pena revisar ou refazer essas configurações, disponível no link: https://www.pinaculo.com.br/suporte_upload/Imagens/Configuracao_minima_MP.jpg
	Se completa a chamada, mas fica mudo em ambos os lados, conecta via MC-Soft USB e veja se tem algum erro, se constar “erro de codec”, significa que o causa do problema é hardware, sendo necessário envio para assistência.
	Se fica mudo, mas não consta erro algum quando conecta via MC-Soft, então o problema pode ser firmware. Atualize o firmware do equipamento, e se o equipamento é 4G, é preciso atualizar também o firmware do modulo celular. Atualização de firmware: https://www.pinaculo.com.br/uploads/2023/03/mc_soft_guia_atualiza%C3%A7%C3%A3o_firmware.pdf
	Atualização do Modulo Celular: https://www.pinaculo.com.br/Manuais/Atualiza%C3%A7%C3%A3o_Modulo_Celular.pdf
Sem áudio de TX (microfone)	Faça um reset geral para garantir que a causa não é configuração de volume. Se mesmo assim persistir o problema é hardware, sendo necessário envio para assistência.
Sem áudio de RX (alto-falante)	Faça um reset geral para garantir que a causa não é configuração de volume. Se mesmo assim persistir o problema é hardware, sendo necessário envio para assistência.
O que eu falo no Painel ou telefone conectado ao equipamento se escuta muito baixo, ou muito alto no celular	Volume de TX (transmissão) se estiver alto diminua, ou se estiver baixo aumente. Consulte o item 9 do manual para saber como alterar. https://www.pinaculo.com.br/uploads/2022/08/Manual_MPTR.pdf
O que eu falo no celular se escuta muito baixo, ou muito alto no Painel ou telefone conectado ao Equipamento	Volume de RX (recepção) se estiver alto diminua, ou se estiver baixo aumente. Consulte o item 9 do manual para saber como alterar. https://www.pinaculo.com.br/uploads/2022/08/Manual_MPTR.pdf

Áudio com Ruído ou chiado Reinicie o equipamento e resolveu	Se reiniciar resolve, significa que o problema não deve ser hardware. Atualize o firmware do equipamento para evitar que ocorra novamente. Consulte o item 17 para instruções sobre atualização.
Áudio com Ruído ou chiado Reinicie o equipamento, mas não resolveu	Pode ser ruído de antena. Se estiver em 2G e com sinal baixo, pode causar ruído. Para resolver, trabalhe na rede 3G. Também tente melhorar o nível de sinal. Para isso pode usar uma antena externa. Também é recomendado atualizar o firmware do equipamento Se isso não resolver, é defeito de hardware, sendo necessário envio para assistência.

11 Acionamentos de fechaduras

Falha abertura via DTMF (*1 e *2 tipicamente)	Se a abertura funciona, mas eventualmente falha, é preciso observar no Pannel se quando a abertura falha é possível ouvir os DTMFs no Pannel. Se você escuta, aumente o RX do MP em 2 níveis.
Comando de abertura (não faz abertura)	Verifique que está fazendo o comando correto para saída que deseja acionar (FA ou AUX) lembre-se que quem faz a abertura é o painel externo, então certifique-se de estar usando os comandos corretos. Se o problema ocorre quando o morador liga para o equipamento, verifique se está conseguindo comunicar com o porteiro/painel. Como o MP-TR tem duas portas, quando o morador liga precisa escolher porta fone digitando #1, ou digitar o apartamento. Veja o item 16 do manual para saber como configurar a chamada de entrada. https://www.pinaculo.com.br/uploads/2022/08/Manual_MPTR.pdf Usar viva-voz e/ou telefone próximo do porteiro/painel atrapalha a detecção do comando de abertura. Verifique se escuta o comando no porteiro/painel. Se escuta o comando e não aciona, o volume deve estar muito baixo ou muito alto. Altere o volume de RX no equipamento. Se não escuta o comando: A operadora ou o telefone do morador não está enviando dtmf. Gerador de DTMF: O equipamento consegue gerar um DTMF novo com base no original digitado pelo morador. Isso faz com o DTMF que chega no painel externo seja mais claro, facilitando o reconhecimento. O gerador de DTMF é ativo por padrão de fábrica e na maioria dos casos ele resolve o problema, contudo em alguns casos ele pode atrapalhar. A dica, portanto, é primeiro testar com gerador ativo, e se não funcionar desativar e comparar a diferença no DTMF ouvido no painel, e usar da forma que o DTMF fica melhor (com mais clareza). Preferências ☐ Habilitar gerador de DTMF do processador

Não faz abertura quando ligo da porta FXS para um ramal.	De fábrica os dtmfs regenerados, são do sentido porta fxo para porta fxs, nesse caso tem que inverter com comando * 123 50 1 #
--	--

15 Plataforma Hiveum

Não conecta na Plataforma Hiveum (NUNCA COMUNICOU)	Conexão com Hiveum desativada. Ative com o comando * 123 91 1 #
	Chip sem pacote de dados (sem internet)
	Imei incorreto, confira se o Imedi cadastrado está correto
Já comunicou, mas parou de comunicar	Chip sem pacote de dados (sem internet)
	Internet do chip travou e o equipamento não conseguiu reconectar. Nesse caso basta reiniciar o equipamento. Recomendamos atualizar o firmware pois melhora o desempenho ao reconectar a internet.

16 MC-Soft

Referente a qualquer problema ou dificuldade com o MC-Soft, consulte o FAQ do MC-Soft, disponível em: https://www.pinaculo.com.br/suporte_upload/FAQ/MC-Soft.pdf

17 Atualização

Para atualização de firmware temos um passo a passo em:

https://www.pinaculo.com.br/uploads/2023/03/mc_soft_guia_atualiza%C3%A7%C3%A3o_firmware.pdf