

FAQ

FAQ - Perto Printer Autenticadora

Perguntas Frequentes

1. O que é a Perto Printer Autenticadora?

É uma impressora térmica compacta, ágil e silenciosa, desenvolvida pela Perto S.A. para uso em Automação Bancária. Combina impressão térmica de recibos com autenticação de documentos por jato de tinta, permitindo alta velocidade de impressão, troca rápida de bobina e baixíssimo índice de manutenção.

2. Quais itens acompanham o equipamento?

- 01 Cabo de alimentação AC;
 - 01 Fonte de alimentação externa (full range 100~240V, 50/60Hz);
 - 01 Cabo USB (1,5m);
 - 01 Cartucho de tinta para o autenticador;
 - 01 Etiqueta de aviso.
-

3. Qual papel devo usar?

A especificação correta dos consumíveis, incluindo a bobina de papel, deve sempre ser consultada no manual do produto.

É extremamente importante que o armazenamento do papel seja em temperatura máxima de até 38°C, com umidade relativa entre 45% e 65%, sem exposição à luz solar, lâmpadas fluorescentes, adesivos à base de silicato de sódio, plastificantes, óleos ou solventes. O papel também não deve ser colocado em contato com cópias carbonadas ou plásticos.

4. Qual cartucho de tinta é compatível?

A especificação correta dos consumíveis, incluindo o cartucho de tinta, deve sempre ser consultada no manual do produto.

5. Como trocar o cartucho de tinta?

Siga as instruções que são apresentadas no manual do produto.

Qualquer intervenção realizada no produto deve ser realizada conforme os procedimentos descritos no manual do produto, por pessoa com a devida capacidade técnica.

6. Como instalar/trocar a bobina de papel?

- Pressione o acionador de abertura da tampa para baixo;
- Insira a bobina no compartimento;
- Feche a tampa deixando o início do rolo para fora — o sistema "Easy Load" alinha o papel automaticamente.

7. Quais sistemas operacionais são compatíveis?

- MS-Windows 11 Pro e Enterprise (64 bits);
- MS-Windows 10 Pro e Enterprise (64 bits);
- SUSE Linux Enterprise 15 SP 2.

Outros sistemas operacionais devem ser consultados com a Perto.

8. Qual interface de comunicação é utilizada?

USB 2.0 (compatível com especificação 1.1), com conector tipo "B" na impressora e tipo "A" no host. A impressora possui alimentação própria e não recebe energia pelo cabo USB.

9. Como ligar a impressora?

- Conecte o plugue da fonte de alimentação na impressora;
- Conecte o cabo de alimentação na rede elétrica (tomada próxima e de livre acesso);
- Posicione a chave Liga/Desliga na posição "liga".

10. O que significam os **LEDs** do painel (impressora)?

LED	Estado	Significado
Corte	Constante	Impressora habilitada

LED	Estado	Significado
Corte	Apagado	Fora de operação
Corte	Piscando	Teclado com defeito
Avanço	Apagado	Situação normal
Avanço	Piscando	Condição de erro (ver tabela de falhas)
Ligado	Apagado	Impressora desligada
Ligado	Constante	Impressora ligada

11. O que significam os LEDs do autenticador?

LED Verde:

- Aceso: Equipamento ligado;
- Apagado: Desligado ou em substituição de cartucho.

LED Vermelho:

- Aceso: Presença de papel detectada.
- Apagado: Sem papel.
- Piscando 1 vez: Nível de tinta baixo (substitua o cartucho).
- Piscando 2 vezes: Tapa fora de posição (recoloque).
- Piscando 3 vezes: Cartucho fora de origem (desligue e ligue a impressora).

12. Como posicionar o documento para autenticação?

- Insira o documento com a área em branco entre as marcações;
- Não autentique sobre algo já impresso;
- Não movimente o documento durante a impressão;
- Retire o documento somente após os 3 *beeps* (término da autenticação);
- Para autenticar no verso: posicione o verso virado para frente;
- Para autenticar na frente: posicione a frente virada para frente.

13. Quais são os erros indicados pelo LED "Avanço" piscando?

Piscadas	Problema	Ação
1 vez	Sem papel	Verifique/troque a bobina
2 vezes	Tampa aberta	Feche a tampa corretamente
3 vezes	Cabeça térmica com defeito	Solicite suporte técnico
4 vezes	Temperatura do motor elevada	Aguarde o resfriamento
5 vezes	Motor da cabeça térmica com defeito	Solicite suporte técnico
6 vezes (todos LEDs)	Guilhotina travada	Abra/feche a tampa, reinicie. Se persistir, suporte técnico
7 vezes	Temperatura da cabeça térmica elevada	Aguarde o resfriamento
11 vezes	Travamento na impressão	Reinicie. Se persistir, suporte técnico

14. Qual a manutenção preventiva recomendada?

Componente	Frequência	Procedimento
Sensor de papel	1x por mês	Limpar com pincel ou escova macia
Cabeça de impressão	1x por mês	Pano levemente umedecido com álcool
Gabinete externo	Quando necessário	Pano umedecido com detergente líquido neutro
Filtro absorvente	A cada troca de cartucho	Virar face limpa; substituir a cada 7 trocas

15. A impressora pode ficar sem uso por muito tempo?

Não. O mecanismo de autolimpeza garante funcionamento após até 6 meses de inoperância, mas o uso regular é recomendado.

16. Quais códigos de barras são suportados na impressão?

- *UPC-A, UPC-E;*
- *EAN-8, EAN-13;*
- *CODE 39, CODE 93, CODE 128;*

- *ITF (2/5 intercalado);*
 - *CODABAR;*
 - *QR Code;*
 - *PDF417.*
-

17. Quais é peso do equipamento?

- Peso líquido sem fonte: 1,3 kg;
 - Peso líquido com fonte: 1,5 kg.
-

18. Como entrar em contato com o suporte técnico?

Através do telefone: **0800-648-2040** para abertura de ocorrências de manutenção.

Pelo endereço eletrônico: <https://sat.perto.com.br/SAT.V2.FRONTEND/#!/default> para consulta/acompanhamento de ocorrências e geração de relatórios gerenciais:
