

ANEXO I – G2

ATENDIMENTO A SINISTRO - ATM

1 MODELO DE RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA_SINISTRO

- 1.1 De acordo com o ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA a CONTRATADA deve possuir ferramenta de gestão dos serviços de campo.
- 1.2 A gestão das atividades de visitas técnicas, independente do motivo, seja visita programada, visita conjunta, visita agendada, visita por motivo de Sinistro e outros motivos, devem seguir requisitos mínimos para o checklist modelo digital na ferramenta.
- 1.3 Esse ANEXO I – G2 ATENDIMENTO A SINISTRO, traz as informações mínimas a serem preenchidas nas visitas por motivo de sinistro no Autoatendimento.
-

Nome do relatório: LAUDO DE VISTORIA POR MOTIVO DE SINISTRO - Autoatendimento

Ponto:

Rua:

UF:

TÉCNICO RESPONSÁVEL:

BAIRRO:

CEP:

ID:

Nº.

CIDADE:

Data:

1. TIPO DE VISTORIA

A. Vistoria Programada

() SIM () NÃO

B. Vistoria Solicitada

() SIM () NÃO

Hora da solicitação de vistoria: ____h ____m

Hora do início do atendimento da vistoria: ____h ____m

Nome do empregado solicitante:

C. Última vistoria realizada no equipamento adulterado/violado

Data ____/____/____

Hora ____h ____m

2. TIPO DE PONTO

() PAE () SNC

Nome da unidade da CAIXA de vinculação do Ponto

Agência: _____

A. Localização do PAE/SNC

Nome do estabelecimento onde está instalado o PAE/SNC

Endereço do estabelecimento onde está instalado o PAE/SNC

Nome da pessoa de contato no estabelecimento

Telefone de contato no estabelecimento

3. NÚMERO DO EQUIPAMENTO OBJETO DA OCORRÊNCIA

4. MARCA – MODELO DO EQUIPAMENTO OBJETO DA OCORRÊNCIA

5. TIPO DE OCORRÊNCIA (ADULTERAÇÃO/VIOLAÇÃO NO ATM/CD)

- ☐ Retirada (roubo/furto)
- ☐ Retirada de partes do equipamento
- ☐ Inclusão de dispositivo eletrônico sem danos ao equipamento
- ☐ Inclusão de dispositivo eletrônico com danos ao equipamento
- ☐ Inclusão de artefato não-eletrônico sem danos ao equipamento
- ☐ Inclusão de artefato não-eletrônico com danos ao equipamento
- ☐ Violação para retirada de numerário
- ☐ Outros (descrever):

6. TIPO DE ARTEFATO/DISPOSITIVO DETECTADO

- ☐ artefato/dispositivo sobreposto ao teclado
- ☐ artefato/dispositivo sobreposto à leitora de cartões
- ☐ artefato/dispositivo sobreposto ao monitor
- ☐ artefato/dispositivo para impedir a saída de numerário
- ☐ equipamento do tipo microcomputador inserido na parte interna do PAE.
- ☐ Outros (Detalhar)

7. COMUNICADO DA OCORRÊNCIA PELO OPERADOR DO CANAL

a. À CAIXA

Data ____/____/____

Hora do comunicado ____h____m

Recebido por:

b. À Polícia Civil

☐ SIM ☐ NÃO

Delegacia:

Hora do comunicado ____h____m

c. À Polícia Federal

☐ SIM ☐ NÃO

Unidade da PF:

Hora do comunicado ____h____m

d. À Polícia Militar

☐ SIM ☐ NÃO

Unidade da PM:

Hora do comunicado ____h____m

8. ATENDIMENTO DA OCORRÊNCIA PELA AUTORIDADE POLICIAL

a. Órgão Policial que compareceu ao local da ocorrência:

- ☐ Polícia Civil
- ☐ Polícia Militar
- ☐ Polícia Federal

Nome da autoridade policial que compareceu ao local da ocorrência

- b. Hora do comunicado ao órgão policial: ____h____m
c. Hora do início do atendimento pelo órgão policial: ____h____m
d. () Não houve comparecimento de autoridade policial

9. PRESENÇA DA CAIXA NO ATENDIMENTO DA OCORRÊNCIA

() SIM () NÃO

Nome do empregado CAIXA que compareceu ao local da ocorrência, se for o caso

10. REALIZAÇÃO DE PERÍCIA NO LOCAL DA OCORRÊNCIA

() SIM () NÃO

Perícia realizada no local por:

() Polícia Civil Delegacia _____

() Polícia Federal

Nome do profissional que realizou a perícia

Presença da CAIXA no momento da perícia

() SIM () NÃO

Nome do empregado da CAIXA que acompanhou a perícia, se for o caso

() Não houve perícia no momento do tratamento da ocorrência

11. FOTOS DO ARTEFATO/DISPOSITIVO ESTRANHO NO ATM/CD

- () frontal – afixado no PAE
() lateral – afixado no PAE
() de cima para baixo – afixado no PAE
() conexões antes da retirada do artefato/dispositivo
() conexões após a retirada do artefato/dispositivo
() frontal – após a retirada
() lateral – após a retirada
() de cima para baixo, após a retirada
() comparação do tamanho do dispositivo com outro objeto (caneta/régua/papel A4)
() comparação da conexão original do PAE com a do artefato/dispositivo
() Outros (detalhar)

12. RESPONSÁVEL PELA RETIRADA DE ARTEFATO/DISPOSITIVO ESTRANHO NO ATM/CD

() Polícia Civil Delegacia _____

() Polícia Federal

() CAIXA

() Pessoal do estabelecimento comercial onde está instalado o PAE

() Desconhecido

Nome do responsável pela retirada do artefato/dispositivo

12. DESTINAÇÃO DO ARTEFATO/DISPOSITIVO RETIRADO

() Polícia Civil Delegacia _____

() Polícia Federal

() CAIXA

13. BOLETIM DE OCORRÊNCIA REGISTRADO POR

Data ____/____/____ Hora ____h ____m

☐ CAIXA

Data ____/____/____ Hora ____h ____m

☐ Outro

Data ____/____/____ Hora ____h ____m

Nº do Boletim de Ocorrência

Delegacia

Delegado

14. DISPONIBILIDADE DO EQUIPAMENTO APÓS O TRATAMENTO DA OCORRÊNCIA

☐ Equipamento desligado ou lacrado

☐ Equipamento disponível para utilização a partir das ____h: ____m

☐ Equipamento lacrado por autoridade policial

15. IRREGULARIDADES OBSERVADAS NO AMBIENTE

a. Cartazes em padrão diverso do utilizado pela CAIXA

☐ SIM. Cartazes fotografados e retirados para encaminhamento à CAIXA

☐ NÃO

b. Pessoas suspeitas na Sala de Auto-Atendimento

☐ SIM ☐ NÃO

c. sinais de vandalismo (lixo/sujeira/pessoas habitando o local)

☐ SIM ☐ NÃO

d. dispensador de folhetos em formato distinto do utilizado pela CAIXA

☐ SIM ☐ NÃO

16. PERÍODO DE TRATAMENTO DA OCORRÊNCIA

Início ____h: ____m

Término ____h: ____m

17. OUTRAS INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS DA OCORRÊNCIA

LOCAL/DATA

NOME COMPLETO DO RESPONSÁVEL PELA VISTORIA/EMPRESA