

ANEXO I – G3

CHECKLIST DE VISITAS TÉCNICAS - ATM

1 MODELO DE RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA

- 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 – G3 CHECKLIST DE VISITAS TÉCNICAS, traz as informações mínimas a serem preenchidas nas visitas de Autoatendimento.

Nome do relatório: VISITA TÉCNICA - Autoatendimento

Por ocasião da visita programada todos os itens relacionados abaixo deverão ser verificados:

LAUDO DE VISTORIA

PONTO:

ID:

CIDADE/UF

TÉCNICO RESPONSÁVEL:

Data:

SEGURANÇA

Existe algum objeto estranho ao Equipamento?

☐ Sim ☐ Não

Se existir deverão ser seguidas as orientações específicas do check list de segurança.

Equipamento apresenta indícios de violação ou abertura forçada:

☐ Sim ☐ Não

O teclado numérico apresenta sinais de desgaste, violação ou depredação:

☐ Sim ☐ Não

Há bloqueio na saída de células?

☐ Sim ☐ Não

Apresenta sinais de violação na leitora de cartões?

☐ Sim ☐ Não

As câmeras de CFTV estão bem direcionadas?

☐ Sim ☐ Não

AMBIENTE

Ambiente Limpo?	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
Protegido de Chuva e Umidade?	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
Protegido de Poeira e Fuligem?	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
Climatização do Ambiente?	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
Exposição ao calor ou incidência solar?	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO

EQUIPAMENTO

Pintura do Equipamento:	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
Limpeza da parte interna:	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
Situação da Carenagem:	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
Existe Sinalização ao cliente?	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	
Luminoso Funcionando:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Existe indicador dos serviços que o equipamento oferece:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Existe identificação do 0800 da CAIXA:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Existe etiqueta de identificação do equipamento:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Possui estabilizador/shortbreak	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	

Verificar a falta de bobina ou se esta se aproxima do fim e efetuar a troca se necessário.

- I. Check-list de VISITA deve obrigatoriamente conter o extrato do terminal vistoriado com os horários.
- II. Se durante esta vistoria for identificado problemas no equipamento, o técnico deve seguir os procedimentos relativos a VISTORIA TÉCNICA que constam mais abaixo.
- III. Se durante esta vistoria for identificado irregularidades de segurança no equipamento o técnico deve **preencher** também o Check-list de Segurança.
- IV. Em caso de SNC (PAE internos múltiplos), verificar o perfeito funcionamento da CFTV, incluindo o posicionamento das câmeras, funcionamento do Sistema de Alarme, e verificar a integridade da fechadura do corredor de acesso.

VISTORIA TÉCNICA

LEITORA

Existe cartão preso?	Sim: Reiniciar o terminal para ejetar o cartão. Entregar o cartão recolhido para CIAUS de vinculação.
O led abaixo da leitora está ligado e verde?	Não: Reiniciar o terminal, se a leitora não voltar a funcionar acionar a CIAUS de

vinculação para abertura de chamado junto ao fornecedor.

Verificar se existe papel preso, retirar e inserir a bobina novamente.

Verificar a falta de bobina ou se está se aproxima do fim, e efetuar a troca de bobina se necessário.

Informar a CIAUS de vinculação caso não houver bobina extra na carenagem do equipamento.

COMUNICAÇÃO

Comunicação V-SAT

Verificar se o modem está ligado.

Reiniciar o modem. **Caso haja problemas de comunicação. **

Verificar se todos os leds do modem estão ligados:

Rx desligado

Informar a CIAUS de vinculação para acionar a empresa responsável, problema na comunicação.

Tx desligado

Acionar a CIAUS de vinculação para abertura de chamado junto a empresa responsável pela manutenção de hardware do ATM.

Comunicação Terrestre

Verificar se os ativos de rede (modem, roteador e switch) estão ligados.

Reiniciá-los. **Caso haja problemas de comunicação. **

Verificar os leds abaixo do roteador:

Rx desligado e Tx ligado

Contatar a CIAUS de vinculação para verificar a PONTA A.

Tx desligado e Rx ligado

Problema entre o roteador e o modem na SNC, verificar a conexão do cabo serial entre o roteador e o modem.

Verificar se o cabo serial não está danificado.

Acionar a CIAUS de vinculação para verificar se o problema é na porta serial ou no roteador.

Rx e Tx desligado

Problema entre o roteador e o modem na SNC, verificar a conexão do cabo serial entre o roteador e o modem.

Verificar se o cabo serial não está danificado.

Acionar a CIAUS de vinculação para verificar se o problema é na porta serial ou no roteador.

SWITCH

Verificar ligação entre o switch e roteador

Verificado problema acionar a CIAUS de vinculação para configuração de outra porta.

Verificar a conexão do atm(s) com o switch.

TERMINAL

Reiniciar o terminal utilizando o cartão de manutenção, se não subir a aplicação o técnico deverá acionar a CIAUS de vinculação para manutenção remota ou abertura de chamado junto ao fornecedor.

INSTALAÇÃO ELÉTRICA

Aferir a tensão do ponto elétrico utilizado, acionar a CIAUS de vinculação se o valor aferido for diferente da faixa 210~230 ou 100~120, de acordo com a região.

BAIXA DE IMAGEM

Executar instalação de SO mais aplicativo utilizando imagem fornecida pela CAIXA.