

Rede nº 429/24
Data: 23/08/2024

Assunto: **RECOMENDAÇÕES GARANTIA POSITIVO**

Prezados, Diretores e PROATECs

O CIEQ (Centro de Instalações e Equipamentos) vem, por meio deste, reforçar algumas recomendações sobre o acionamento da garantia dos equipamentos da Positivo:

- **Para equipamentos com chamados já abertos, é essencial que estes permaneçam na Unidade Escolar (UE) até que a garantia acionada seja atendida pela empresa.** Estamos recebendo relatos de visitas improdutivas de técnicos, pois ao chegarem à UE de localização do equipamento, estes são informados que os equipamentos não estão mais no local indicado e sim, sob a posse do NIT na Diretoria de Ensino. Caso a UE, em conversa com o NIT, constate que o problema do(s) equipamento(s) não é coberto pela garantia, mas é algo que o NIT consiga resolver, **a UE deve solicitar o cancelamento do chamado junto à Positivo antes de levar o equipamento para que fique sob responsabilidade do NIT.**
- **Não é necessário apresentar a nota fiscal para abertura de chamado junto à Positivo.** Portanto, caso a UE não encontre a nota fiscal do equipamento, informamos que não há necessidade de solicitar uma segunda via apenas por este motivo.
- É crucial que, **durante todo o período de funcionamento da UE, haja um funcionário ciente sobre os equipamentos que estão aguardando atendimento da garantia onsite.** Estamos recebendo relatos de visitas improdutivas porque, ao chegar à UE, apenas um funcionário estava ciente da questão e não estava presente no momento.

- Recentemente, nos foi informado que os notebooks Sala de Aula não possuem bateria CMOS. Portanto, **caso a bateria do equipamento se esgote, a data e hora do equipamento ficam desatualizadas**. Isto posto, estamos reforçando junto à MSTech para que o script de sincronização do horário tenha maior execução no equipamento.

Por fim, tomamos ciência de que a Positivo tem apresentado demora no atendimento devido a uma alta demanda de chamados não previstos. Sendo assim, em alinhamento recente com a empresa, nos foi informado que diversos ajustes internos estão sendo executados para que os chamados voltem a ser atendidos em tempo adequado, ou seja, o menor possível e estabelecido em contrato. Logo, tendo este cenário em vista, orientamos que a rede deve mitigar ao máximo a abertura de chamados indevidos, que culminam em visitas improdutivas.

Agradecemos a compreensão e colaboração de todos.

Atenciosamente,

Geandro de Oliveira
Dirigente Regional de Ensino
Diretoria de Ensino – Região Norte 2