



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação do Estado de São Paulo
Coordenadoria de Informação, Tecnologia, Evidências e Matrícula
Departamento de Tecnologia
Centro de Instalações e Equipamentos

Comunicado CIEQ nº 31/2024

Alteração de abertura de chamado Positivo

Prezado(a)s Diretores(as) do Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia e Diretores(as) Escolares,

O CIEQ (Centro de Instalações e Equipamentos), vem por meio deste, informar acerca da alteração da forma de abertura de chamados para acionamento da garantia dos equipamentos fornecidos pela Positivo.

A partir de 21 de outubro de 2024, a abertura de chamados para acionamento da garantia dos equipamentos Positivo será realizada **exclusivamente** por meio do novo portal: (<http://positivo.assistonline.com.br>). O usuário e a senha inicial foram enviados em 11/10/2024 diretamente para o e-mail administrativo de cada Unidade Escolar. Caso tais informações não sejam localizadas, recomendamos entrar em contato com o NIT da Diretoria de Ensino. O manual de acesso ao sistema está disponível no seguinte link:  [Abrir Chamado - Assist Cli.pdf](#) .

Salientamos que esta alteração tem como objetivo aprimorar o controle acerca da quantidade de equipamentos que encontram-se em espera para atendimento primário, otimizar o fluxo da fila e facilitar o acompanhamento da escola sobre o status dos chamados abertos.

A Positivo está trabalhando em três frentes para agilizar o processo de garantia:

1. **Visita on-site:** Em muitos casos, um técnico será enviado à escola para realizar a manutenção diretamente no local.
2. **Retirada do equipamento:** Em situações específicas, a transportadora recolherá

o equipamento para manutenção no laboratório da Positivo, com devolução posterior. A escola e o NIT serão informados antecipadamente por e-mail sobre essa retirada.

3. **Troca de equipamento:** Em alguns casos, equipamentos defeituosos serão trocados diretamente na escola. Vale destacar que os equipamentos substituídos podem não ser novos, mas foram reparados e estão em pleno funcionamento. Assim, podem apresentar marcas de uso. A escola e o NIT também serão previamente notificados por e-mail sobre essa troca.

Reforçamos que, para agilizar o atendimento, é importante que o equipamento defeituoso esteja separado e que a equipe escolar esteja ciente da abertura do chamado.

Agradecemos a compreensão e colaboração de todos.