



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Diretoria de Ensino - Região de Capivari

COMUNICADO

Solicitado por: NIT

Comunicado: 343/2023

Data: 22/10/2024

Assunto: Alteração de Abertura de Chamado - Equipamentos da Positivo

Prezado(a)s Diretores(as) Escolares,

O NIT (Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia), 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. O manual de acesso ao sistema está disponível no seguinte link:

 [Tutorial Abrir Chamado - Positivo](#)

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

Endereço: Rua Regente Feijó, 773 - Centro - Capivari/SP - Telefone: (19) 3491-9200

E-mail: decap@educacao.sp.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Diretoria de Ensino - Região de Capivari

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

- *Visita Técnica: Em muitos casos, um técnico será enviado à escola para realizar a manutenção diretamente no local.*
- *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.*
- *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.

Atenciosamente,

Responsável:
Equipe NIT

De acordo:
Nara Macluf Grisotto Costa
Diretor Técnico II - CIE