

## Comunicado 72/2024 - Alteração de abertura de chamado Positivo

Senhor Diretor Escolar,  
Senhor Vice-Diretor,  
Senhor Gerente de Organização Escolar,  
Senhor Secretário de Escola,

Retransmitimos Comunicado do CIEQ.

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.**

**[Anexo - Manual de acesso](#)**

**O NIT se coloca à disposição para qualquer esclarecimento em caso de dúvidas ou caso a UE não receba o Login e senha em seu e-mail oficial.**

Atenciosamente,



**DEBORA GONZALEZ COSTA BLANCO**

Dirigente Regional de Ensino  
Diretoria de Ensino - Região de São Carlos  
Secretaria da Educação do Estado de São Paulo

descl@educacao.sp.gov.br | 16 3362-4313 4313  
Rua Conselheiro Joaquim Delfino, 180 - Jardim Centenário - CEP 13.564-160 - São Carlos - SP

 /governosp