

Rede nº 529/24

Data: 14/10/2024

Assunto: **ALTERAÇÃO DE PROCEDIMENTO PARA ACIONAMENTO DE GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS POSITIVO**

Prezados Diretores e PROATECs,

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 anexo ao título da rede.

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.

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.**

Em caso de dúvidas, entrem em contato com o NIT das diretorias de ensino.

Atenciosamente,

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