

Rede nº 561/24

Data: 29/10/2024

Assunto: **ALTERAÇÃO DE ABERTURA DE CHAMADO MULTILASER**

Prezados, Diretores,

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 **Multilaser**.

Em 23/10/2024 a Multilaser realizou uma alteração em seu sistema interno, portanto, a abertura de chamados para acionamento da garantia dos equipamentos Multilaser passaram a ser realizadas por meio do novo portal: <https://multi-fae.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6/group/8/create/35>.

Para o primeiro acesso, é necessário criar um usuário no portal, e **recomendamos que seja utilizado o e-mail administrativo da escola para tal cadastro**. O manual de acesso ao sistema está disponível por meio do seguinte link: [Acesso ao sistema de abertura de chamado - Multilaser.docx](#).

Adicionalmente, **informamos que o modelo UL150 foi descontinuado pela Multilaser**. A partir de agora, para futuras trocas, será fornecido o modelo UL154, que possui construção e aparência similares, mas contém processador de geração mais recente.

Por fim, **reforçamos que problemas relacionados ao sistema (como lentidão do computador, sistema operacional corrompido, travamento ocasionais, entre outros), independente da fabricante, não são cobertos pela garantia**.

Assim, orientamos que a unidade escolar verifique junto ao NIT, se a questão é realmente de hardware, antes de acionar a garantia.

Agradecemos a compreensão e colaboração de todos.

Atenciosamente,

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