

**Rede nº 507/25**

**Data: 18/11/2025**

**Assunto: mudança de abertura de chamados para acionamento de garantia dos equipamentos Positivo no âmbito da Secretaria da Educação.**

**Prezadas Equipes Gestoras,**

A URE de Itapeva informa que a As escolas não terão acesso ao Portal Assist, sendo possível acionar a garantia dos Netbook POSITIVO exclusivamente pelo novo canal descrito abaixo:

Como acionar a garantia:

1. Inicie uma conversa via WhatsApp com o número +55 41 3316-7416, através do "Suporte inteligente" em <https://prodesp.positivoempresas.com.br/>.
2. Informe o número de série do equipamento.
3. Confirme a unidade escolar a que o equipamento pertence.
4. Descreva brevemente o problema apresentado.
5. Siga as instruções fornecidas pelo chat.

Ao final do atendimento, caso o problema não seja solucionado, o chat será transferido para um técnico, que fará uma análise mais aprofundada e, se necessário, agendará uma visita técnica presencial.