



Orientações para acionamento da garantia

(atualizado em 10/11/2025)

Secretaria da
Educação  SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Diretoria de Ensino – Região de Adamantina

NIT - Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia

Al. Bráulio Molina Frias, 120, Vila Cicma, Adamantina/SP

deadamantina.educacao.sp.gov.br

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

Fone/WhatsApp: (18) 3502-2303

Sumário

1	Introdução.....	3
2	Informações necessárias para abertura de chamado	3
3	Observações gerais	3
4	Equipamentos que não possuem mais garantia	3
5	Contatos e prazos para açãoamento da garantia.....	4
5.1	Desktop Básico Educacional Lenovo ThinkCentre	4
5.2	Notebook Básico Educacional Multilaser Ultra UL150	4
5.3	Smartphone Multilaser.....	4
5.4	Notebook Sala de Aula Positivo	5
5.5	Chromebook Samsung.....	5
5.6	Plataforma de Recarga.....	6

1 Introdução

Neste guia são apresentados todos os equipamentos que ainda possuem garantia vigente. Chamados de garantia deverão ser abertos para equipamentos que apresentam problemas de *hardware* (físicos).

Abaixo seguem exemplos de problemas em que deve ser acionada a garantia. Em caso de dúvidas, entre em contato com o NIT.

- Notebook/desktop não liga;
- Teclado não funciona;
- Tela com listras;
- Bateria estufada;
- Botão liga/desliga inoperante;
- SSD não reconhecido (ex: Notebook Positivo pedindo senha ou exibindo tela de configuração ao ser ligado);
- Dobradiça quebrada (no caso dos Notebooks Positivo).

2 Informações necessárias para abertura de chamado

- **Número de série*** do equipamento, geralmente fixada embaixo ou na lateral do equipamento;
- Descrição do defeito apresentado;
- Dados da escola e um telefone de contato;
- Número da Nota Fiscal ou, em caso de contato por e-mail, enviar a NF em anexo (não obrigatória para os Notebooks Positivo).

**Para equipamentos que não possuem mais a etiqueta de número de série, ou para aqueles em que ela esteja total ou parcialmente ilegível, solicitamos colar uma nova etiqueta, constando o número de série e IMEI (para tablets e smartphones). Em caso de dúvidas, contate o NIT.*

3 Observações gerais

- Os atendimentos de garantia são realizados por meio de visitas técnicas, nas quais o funcionário da empresa deverá se identificar propriamente, ou mediante troca do produto por meio de transportadora;
- Caso o equipamento seja trocado ou tenha componentes substituídos que impliquem na perda de configurações, contate o NIT para a reinstalação do sistema operacional; é preciso prestar especial em equipamentos que já possuem placa de **patrimônio**; contate o NIT em caso de dúvidas;
- **Reparos com terceiros podem acarretar o não atendimento da garantia em possíveis futuros defeitos;**
- A vigência de todas as garantias é datada a partir do recebimento de cada uma das Notas Fiscais em sua respectiva Unidade Escolar. Em caso de dúvidas, confira os dados da Nota Fiscal junto ao gestor de sua escola;
- Equipamentos com garantia perdida por **mau uso** devem ser **guardados pela escola** e enviados ao NIT para avaliação.

4 Equipamentos que não possuem mais garantia

- Televisores LG 43”;
- Tablet Positivo;
- Smartphones Multilaser;
- Smartphones Redmi 11 doados pela Receita Federal.

5 Contatos e prazos para acionamento da garantia

5.1 Desktop Básico Educacional Lenovo ThinkCentre

Prazo: 5 anos - **E-mail:** premier_br@lenovo.com - **Telefone/WhatsApp:** 0800 773 6437



OU

5.2 Notebook Básico Educacional Multilaser Ultra UL150

Prazo: 5 anos - **Formulário:** [Clique aqui para acessar](#)



5.3 Smartphone Multilaser

Prazo: 1 ano – **Garantia Expirada**



5.4 Notebook Sala de Aula Positivo

Prazo: 5 anos - **E-mail:** positivo.alfa@positivo.com.br – **Tel.:** 0800 644 6591

Informamos que o canal de acionamento da garantia dos notebooks Positivo foi **alterado novamente**.

Orientamos, portanto, que todos os novos chamados sejam abertos acessando o WhatsApp por meio do portal oficial da Positivo: <https://prodesp.positivoempresas.com.br>

Como acionar a garantia

1. Acesse o portal <https://prodesp.positivoempresas.com.br> e inicie uma conversa via **WhatsApp**, selecionando a opção “**Supporte Inteligente**”.
2. Informe o número de série do equipamento.
3. Confirme o nome da unidade escolar à qual o notebook pertence.
4. Descreva brevemente o problema apresentado.
5. Siga as instruções fornecidas pelo chat.

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

Materiais de apoio

Confira a seguir os vídeos explicativos sobre a nova ferramenta de atendimento:

- **Apresentação 1:** <https://youtu.be/HwaZssYCVWA>
- **Apresentação 2:** <https://youtu.be/im8cTfg2988>
- **Solicitação de orçamento:** <https://youtu.be/972CUJwEYQg>

Observação importante

Por se tratar de um projeto piloto, é possível que ocorram falhas ou ajustes temporários no sistema. Caso identifiquem qualquer dificuldade no atendimento, pedimos a gentileza de nos informar, para que possamos intermediar junto à equipe da Positivo e contribuir com a melhoria do fluxo.



5.5 Chromebook Samsung

Prazo: 5 anos – **E-mail:** licitacao@ebnsa.com.br – **Tel.:** 3199-7320 (ramal 7326)



5.6 Plataforma de Recarga

Prazo: 5 anos – suporte@tes.com.br; Tel.: 0800 707 7166



