



# Orientações para acionamento da garantia

(atualizado em 20/10/2025)

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](http://deadamantina.educacao.sp.gov.br)

E-mail: [deadanit@educacao.sp.gov.br](mailto: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 acionamento 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](mailto:premier_br@lenovo.com) - Telefone/WhatsApp: 0800 773 6437



### 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](mailto:positivo.alfa@positivo.com.br) – Tel.: 0800 644 6591**

As **escolas da URE Adamantina** foram selecionadas para testes de uma **nova forma de abertura de chamados** para acionamento de garantia dos **Notebooks Positivo**.

Durante o período de testes, que iniciou dia **21/10/2025**, **as escolas não terão acesso ao Portal Assist**, sendo possível acionar a garantia **exclusivamente** pelo novo canal descrito abaixo:

**Como acionar a garantia:**

1. Inicie uma conversa via WhatsApp com o número **+55 41 99193-3504**, 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**.

Confira a seguir, os **vídeos de apresentação** da nova ferramenta:

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

Por se tratar de um **projeto piloto**, é possível que ocorram falhas ou ajustes necessários. Caso identifiquem qualquer dificuldade no atendimento, pedimos a gentileza de nos informar para que possamos atuar junto à equipe da Positivo na melhoria do fluxo.



## 5.5 Chromebook Samsung

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



## 5.6 Plataforma de Recarga

**Prazo: 5 anos – [suporte@tes.com.br](mailto:suporte@tes.com.br); Tel.: 0800 707 7166**



