

# Novo Canal de Atendimento para Garantia (Notebooks Positivo)

Prezados(as),

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 “Suporte 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.

Atenciosamente,

Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia