

RECEBEMOS DE CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA OS PRODUTOS CONSTANTES NA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO

DATA DE RECEBIMENTO

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR



CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA
V AC NORTE KM 38 420 N 0 EMPRESARIAL GATO PRETO
CAJAMAR - SP
Fone: 30032099 Cep: 07789100

DANFE
DOCUMENTO AUXILIAR
DE NOTA FISCAL
ELETRÔNICA

0 - ENTRADA 1 - SAÍDA **1**
Nº 9460115
SÉRIE 2
PÁGINA 1 DE 1

CONTROLE DO FISCO



CHAVE DE ACESSO

3525.0245.5439.1508.4695.5500.2009.4601.1513.4007.8695

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora.

NATUREZA DA OPERAÇÃO

VENDE DE MERCADORIA ADQUIRIDA

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO

135250353960745 07/02/2025 16:28:19

INSCRIÇÃO ESTADUAL

241120980115

INSCRIÇÃO ESTADUAL DE SUBST.

069937893

CNPJ

45.543.915/0846-95

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL

TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR

CNPJ / CPF

018.475.763-03

DATA EMISSÃO

07/02/2025 16:28

ENDEREÇO

17 CJ NOVO MARACANAÚ Nr 650 -- FARMACIA

BAIRRO / DISTRITO

NOVO MARACANAÚ

CEP

61905600

DATA ENTRADA / SAÍDA

07/02/2025

MUNICÍPIO

MARACANAÚ

FONE / FAX

85988229617

UF

CE

INSCRIÇÃO ESTADUAL

HORA ENTRADA / SAÍDA

16:28

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS

1.631,79

VALOR DO ICMS

114,23

BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBST.

0,00

VALOR DO ICMS SUBST.

0,00

VALOR TOTAL DOS PRODUTOS

1.590,80

VALOR DO FRETE

40,99

VALOR DO SEGURO

0,00

DESCONTO

0,00

OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS

0,00

VALOR TOTAL DO IPI

0,00

VALOR TOTAL DA NOTA

1.631,79

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL

CORREIOS TELEGRAFOS

FRETE POR CONTA

Destinatário / Remetente **1**

CÓDIGO ANTT

PLACA DO VEÍCULO

UF

CNPJ / CPF

34.028.316/0031-29

ENDEREÇO

RUA MERGENTHALLER 592 BL II

MUNICÍPIO

SAO PAULO

UF

SP

INSCRIÇÃO ESTADUAL

112388853119

QUANTIDADE

1

ESPÉCIE

VOLUME

MARCA

DIVERSOS

NUMERAÇÃO

S/N

PESO BRUTO

1.000

PESO LÍQUIDO

DADOS DO PRODUTOS / SERVIÇOS

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS	NCM/SH	CST	CFOP	UNID	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	BC ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALIQ. ICMS	ALIQ. IPI
3214028	NOT POSITIVO VISION CELERON C15 Inf. Ad. Prod: Valor aprox. tributos R\$: 265,17	84713019	400	6108	PC 000 1	1,0000	1.590,80	1.590,80	1.631,79	114,23		7,00	

CÁLCULO DO ISSQN

INSCRIÇÃO MUNICIPAL

VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS

BASE DE CÁLCULO DO ISSQN

VALOR DO ISSQN

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

pFCP:0%;vFCP:R\$0DispLeg=Art. 61 I 'z' da Lei n 18.665/2023 e IN n 42013 e 352013 Art. 65 I 'd' da Lei n 18.665/2023 Valores totais do ICMS Interestadual: DIFAL da UF Destino R\$ 0 00 + FCP R\$ 0 00; DIFAL da UF Origem R\$ 0 00. Tot Trib Federal = R\$ 150 94 (9 25%) Tot Trib Estadual = R\$ 114 23 (7 00%) PEDIDO :5536339130001TELEFONE: 85988229617PONTO DE REFERENCIA: NAValor aprox. tributos R\$: 265 17

RESERVADO AO FISCO



POSITIVO TECNOLOGIA
Rua João Bettega, 5200
CIC - Curitiba - PR - CEP 81350-000
Acompanhe o atendimento pelo nosso site
Suporte > Acompanhe seu reparo

Chamado Nº
60005872695

Seg: PI Varejo

Ref: 001008094687

DADOS DO CLIENTE

Emissor da ordem:

Nome do cliente: TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR

Endereço: RUA 17

Complemento:

Bairro: NOVO MARACANAÚ

Cidade: MARACANAÚ **UF:** CE

Contato: Tarcísio

Número: 650

CEP: 61905600

1º Telefone: 85-988229617

2º Telefone: 85-988229617

3º Telefone: 75-991738859

DADOS DO CHAMADO

Abertura	Assistência Técnica
Data: 13/03/2025 Hora: 16:42 Forma: Sintoma: NÃO LIGA OS do cliente:	Cod.: 89000940 Nome: ARA SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Endereço: R NUNES VALENTE 2005 Bairro: DIONISIO TORRES Cidade: FORTALEZA UF: CE 1º Telefone: 85988900009 2º Telefone: 8532466548

DADOS DO EQUIPAMENTO

N Série: 4AH369SSQ Cód. Material: 000000000003002686	Tipo Atendimento: BALCÃO Tipo Equip: NOTEBOOK	Início garantia: 12/02/2025 Término garantia: 12/02/2026
---	--	---

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividade 1: ABERTURA * 13/03/2025 16:42 > Sintomas: - Não liga > Ações: - Atendimento: 5f1c9cbc-001b-11f0-8563-0e3f745dcc9c - Pressionar botão Power por 1 min - Não solucionado - Acende algum LED? - NÃO - Possui mau contato no conector do carregador? - NÃO - Tem mau uso? - NÃO - Abrir chamado > Solução: - chamado atp cfe termo de garantia - cliente perda de dados 13.03.2025 13:15:36 BRAZIL INT_ASSIST INT_ASSIST Sintomas: - Nao liga Acoes: - Atendimento: 5f1c9cbc-001b-11f0-8563-0e3f745dcc9c - Pressionar botao Power por 1 min- Nao solucionado - Acende algum LED? - NAO - Possui mau contato no conector do carregador? - NAO - Tem mau uso? - NAO - Abrir chamado Solucao: - chamado atp cfe termo de garantia - cliente perda de dados ----- 13.03.2025 16:43:31 BRAZIL INT_ASSIST INT_ASSIST Sintomas: - Nao liga Acoes: - Atendimento: 5f1c9cbc-001b-11f0-8563-0e3f745dcc9c - Pressionar botao Power por 1 min- Nao solucionado - Acende algum LED? - NAO - Possui mau contato no conector do carregador? - NAO - Tem mau uso? - NAO - Abrir chamado Solucao: - chamado atp cfe termo de garantia - cliente perda de dados ----- 13.03.2025 16:53:48 BRAZIL INT_ASSIST INT_ASSIST Sintomas: - Nao liga Acoes: - Atendimento: 5f1c9cbc-001b-11f0-8563-0e3f745dcc9c - Pressionar botao Power por 1 min- Nao solucionado - Acende algum LED? - NAO - Possui mau contato no conector do carregador? - NAO - Tem mau uso? - NAO - Abrir chamado Solucao: - chamado atp cfe termo de garantia - cliente perda de dados ----- 14.03.2025 14:33:44 BRAZIL INT_ASSIST INT_ASSIST Sintomas: - Nao liga Acoes: - Atendimento: 5f1c9cbc-001b-11f0-8563-0e3f745dcc9c - Pressionar botao Power por 1 min- Nao solucionado - Acende algum LED? - NAO - Possui mau contato no conector do carregador? - NAO - Tem mau uso? - NAO - Abrir chamado Solucao: - chamado atp cfe termo de garantia - cliente perda de dados	Início: 13/03/2025 Término: __/__/__
Atividade 2: SEM NECESSIDADE DE PEÇA Término: 26/03/2025 15:03	Início: 26/03/2025 15:02
Atividade 3: FINALIZADO TECNICAMENTE Término: 26/03/2025 15:03	Início: 26/03/2025 15:02
Atividade 4: ENCERRAMENTO Término: 26/03/2025 16:38 * 26/03/2025 16:38 EQUIPAMENTO COM FALHA NO SISTEMA OPERACIONAL, REALIZADO A INSTALAÇÃO DO SISTEMA PARA CORREÇÃO DA FALHA, APÓS ISSO, REALIZADO TESTES DE QUALIDADES, EXECUTADO PROGRAMA DE ESTRESSE POR HORAS SEGUIDAS, DURANTE INTERVALOS DO DIA. FEITO ESSE PROCEDIMENTO POR VARIAS HORAS, EQUIPAMENTO NÃO APRESENTOU MAIS DEFEITO, EQUIPAMENTO SE ENCONTRA FUNCIONAL.	Início: 26/03/2025 15:02

DADOS ADICIONAIS

Estou de acordo com o presente relatório Produto foi testado no ato de retirada e está funcional. Outros:	
Data: 26/03/2025 Responsável Assistência: Nº documento do técnico: Assinatura:	Nome do cliente: Nº documento do cliente: Assinatura:

13/03/2025 16:27 - As mensagens e ligações são protegidas com a criptografia de ponta a ponta. Somente as pessoas que fazem parte da conversa podem ler, ouvir e compartilhar esse conteúdo. Saiba mais

13/03/2025 16:27 - Você usa uma duração padrão para mensagens temporárias em novas conversas. Todas as novas mensagens desaparecerão desta conversa após 7 dias após o envio, exceto se salvas na conversa. Você pode definir sua duração padrão.

24/03/2025 09:11 - Ricardo: Bom dia

Me chamo Tarcísio Ricardo deixei um notebook positivo dia 13/03

24/03/2025 09:11 - Ricardo: Gostaria de saber se já há posição sobre o andamento do ajuste

24/03/2025 09:12 - Ricardo: Poderia me responder por favor

24/03/2025 09:15 - NPI Assistência Técnica: Bom dia

24/03/2025 09:15 - NPI Assistência Técnica: vou verificar

24/03/2025 09:15 - NPI Assistência Técnica: respondendo conforme a ordem de mensagem vai chegando

24/03/2025 09:17 - NPI Assistência Técnica: Aguardando a peça, a mesma já está em transporte, deve estar chegando a qualquer momento

24/03/2025 09:17 - Ricardo: Okok

26/03/2025 10:11 - Ricardo: Prezados bom dia

Tenho em vossa unidade um aparelho notebook da positivo. Entregue dia 13/03

Poderia verificar se a peça já chegou e se já tem um prazo pra entrega

26/03/2025 10:38 - NPI Assistência Técnica: Bom dia

26/03/2025 10:38 - NPI Assistência Técnica: me informa o numero do chamado para poder verificar

26/03/2025 10:40 - Ricardo: 60005872695

26/03/2025 10:42 - Ricardo: Entrei em contato com a positivo para cobrar agilidade no envio da peça

Primeiro eles disseram que o aparelho apresentou outros problemas

Hoje eles me falaram que a peça solicitada apresentou defeito e foi solicitada nova peça

26/03/2025 10:42 - NPI Assistência Técnica: sua peça chegou estar em processo de montagem

26/03/2025 10:42 - NPI Assistência Técnica: assim que liberado você e informado

26/03/2025 10:43 - Ricardo: Me tire uma dúvida por favor

26/03/2025 10:43 - Ricardo: Foi solicitada novas peças?

26/03/2025 10:43 - Ricardo: A técnica peça a apresentar defeito foi a placa mãe?

26/03/2025 10:55 - NPI Assistência Técnica: isso, são peças novas

26/03/2025 10:55 - NPI Assistência Técnica: o tecnico ainda esta trabalhando no seu equipamento

26/03/2025 10:58 - Ricardo: Obrigado viu minha filha. E desculpe tantas perguntas

Estou muito chateado por adquirir o equipamento para trabalhar e estou com prejuízos com isso, e em termos financeiros eu não recupero.

Em ligação uma atendente ainda me falou que esse era um modelo básico eu registrei outra reclamação mandando eles pararem de vender modelos básicos então kkk já que eles dão problemas.

26/03/2025 10:59 - Ricardo: É muito estreitando porque quem perde dinheiro sou eu e sabemos que esses aparelhos nunca são os mesmo depois de alterado

E as vezes nem vale a pena entrar no Procon

28/03/2025 10:05 - Ricardo: Bom dia

28/03/2025 10:05 - Ricardo: Deixa lhe falar

28/03/2025 10:05 - Ricardo: Eu deixei um notebook positivo aí para ajuste.

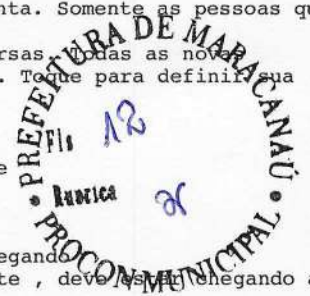
28/03/2025 10:05 - Ricardo: Vocês trocaram a placa

28/03/2025 10:05 - Ricardo: E ele voltou com defeito

28/03/2025 10:05 - Ricardo: No mesmo dia

28/03/2025 10:05 - Ricardo: Quando cheguei em Casa ele apresentou defeito no teclado

28/03/2025 10:05 - Ricardo: 2VID-20250327-WA0009.mp4 (arquivo anexado)



18/03/2025 09:50 - Esta empresa usa um serviço seguro da empresa Meta para gerenciar esta conversa. Toque para saber mais.
18/03/2025 09:50 - Gestão do Consumidor Positivo: Ol  ! Tarcisio. Espero que você esteja bem! Meu nome   Maria Gestão do Consumidor da Positivo Tecnologia e serei responsável por acompanhar sua solicitação.
Já! estou tomando as medidas necess  rias para resolver o que foi mencionado. Assim que houver novidades, entrarei em contato por aqui para te informar.

Pode ser que eu leve um tempinho para responder, mas estou me dedicando para resolver tudo o mais rápido possível.

Agradeço a compreensão!

18/03/2025 09:52 - Ricardo Junior: Bom dia.

Agradeço, estou acompanhando porque estou sendo prejudicado por esse motivo justamente porque trabalho com v  s.
E espero que após esse ajuste ele não apresente problemas tão cedo
18/03/2025 16:50 - Gestão do Consumidor Positivo: Tarcisio, a assistência est   aguardando a chegada de peça para reparo.
18/03/2025 16:50 - Gestão do Consumidor Positivo: Eu solicitei prioridade no seu caso, porém de acordo com a lei temos até 30 dias para efetuar o reparo.
18/03/2025 16:51 - Gestão do Consumidor Positivo: Segue retorno
18/03/2025 16:50 - Gestão do Consumidor Positivo: Para acompanhar o reparo segue link:
<https://www.meupositivo.com.br/para-voce/suporte-tecnico/reparo-e-rastreo>

Lamentamos o ocorrido, e estaremos   disposi  o.

18/03/2025 16:50 - Gestão do Consumidor Positivo: Alguma d  vida?

18/03/2025 16:51 - Gestão do Consumidor Positivo: Segue retorno

"Peça entrou em transporte ontem, geralmente leva 5 até 5 dias uteis para chega na ATP, chegando j   ser   priorizado."

20/03/2025 09:58 - Ricardo Junior: oi

20/03/2025 09:58 - Gestão do Consumidor Positivo: Ol  !! Bem-vindo ao canal da Gestão do Consumidor da Positivo Tecnologia!

20/03/2025 09:58 - Gestão do Consumidor Positivo:

Você tem um protocolo aberto para este setor?

Botão 1: Sim

Botão 2: Não

20/03/2025 09:58 - Ricardo Junior: Sim

20/03/2025 09:58 - Gestão do Consumidor Positivo: Informe o número o protocolo do seu atendimento. O número começa com 6000XXXXXX e possui 11 dígitos.

21/03/2025 10:14 - Ricardo Junior: Oi

21/03/2025 10:14 - Gestão do Consumidor Positivo: Ol  !! Bem-vindo ao canal da Gestão do Consumidor da Positivo Tecnologia!

21/03/2025 10:14 - Gestão do Consumidor Positivo:

Você tem um protocolo aberto para este setor?

Botão 1: Sim

Botão 2: Não

21/03/2025 10:14 - Ricardo Junior: Sim

21/03/2025 10:14 - Gestão do Consumidor Positivo: Informe o número o protocolo do seu atendimento. O número começa com 6000XXXXXX e possui 11 dígitos.

21/03/2025 10:14 - Ricardo Junior: 60005872695

21/03/2025 10:14 - Gestão do Consumidor Positivo: Peço que aguarde. Vou te transferir para o nosso time que irá continuar com o atendimento    .

21/03/2025 10:36 - Ricardo Junior: Como vai ser resolvido minha situação?

21/03/2025 10:36 - Ricardo Junior: A peça tava prevista ora chegar dia 19

21/03/2025 10:37 - Ricardo Junior: Hoje   21.

21/03/2025 10:37 - Ricardo Junior: Nada ainda

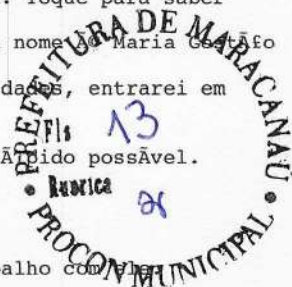
21/03/2025 10:37 - Ricardo Junior: Um absurdo eu

21/03/2025 10:37 - Ricardo Junior: Vou fazer uma denúncia no Procon

21/03/2025 13:05 - Ricardo Junior: <M  dia oculta>

27/03/2025 11:46 - Ricardo Junior: O aparelho retornou com vários defeitos no teclado

27/03/2025 11:46 - Ricardo Junior: Teclas sem funcionar



18/03/2025 08:38 - Esta empresa usa um serviço seguro da empresa Meta para gerenciar esta conversa. Toque para saber mais.

18/03/2025 08:39 - Ricardo: Bom dia

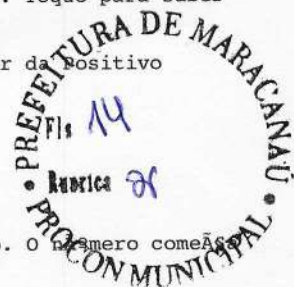
18/03/2025 08:39 - Gestor do Consumidor Positivo: Olá! Bem-vindo ao canal da Gestão do Consumidor da Prefeitura de Maracanaú. Tecnologia!

18/03/2025 08:39 - Gestor do Consumidor Positivo:

Você tem um protocolo aberto para este setor?

Botão 1: Sim

Botão 2: Não



18/03/2025 08:39 - Ricardo: Sim

18/03/2025 08:39 - Gestor do Consumidor Positivo: Informe o número o protocolo do seu atendimento. O número começa com 6000XXXXXX e possui 11 dígitos.

18/03/2025 08:39 - Ricardo: 60005877270

18/03/2025 08:39 - Gestor do Consumidor Positivo: Peço que aguarde. Vou te transferir para o nosso time que irá continuar com o atendimento. V-S.

18/03/2025 09:12 - Ricardo: Bom dia

25/03/2025 15:55 - Gestor do Consumidor Positivo: Olá, Ricardo! No momento não estamos disponíveis. Estou retornando o contato para atender sua solicitação.

25/03/2025 15:57 - Ricardo: Hum

26/03/2025 10:11 - Ricardo: Bom dia

26/03/2025 10:11 - Ricardo: Olha moça eu estou extremamente insatisfeito.

26/03/2025 10:12 - Ricardo: Eu vou fazer uma denúncia do Procon e processar e exigir um aparelho novo.

26/03/2025 10:12 - Ricardo: A o momento depois de tudo o que passei.

26/03/2025 10:13 - Ricardo: Para vocês da positivo mandar um aparelho novo pode ser impossível, mas eu tive muito problemas por justamente eu comprei esse aparelho para trabalhar e hoje fazem 15 dias que estou sem aparelho. Com ele com defeito.

26/03/2025 10:13 - Ricardo: E nada de resolução.

26/03/2025 10:14 - Ricardo: 15 dias de serviço representa uma perda de 2000 reais. Ou seja eu já perdi mais que o valor do aparelho

26/03/2025 10:14 - Ricardo: Então decidi fazer uma denúncia no Procon.

26/03/2025 14:48 - Gestor do Consumidor Positivo: Boa tarde

26/03/2025 14:48 - Gestor do Consumidor Positivo: Seu aparelho está em atendimento, está aguardando o envio da peça para incluir o reparo.

26/03/2025 14:51 - Ricardo: Quer dizer

26/03/2025 14:51 - Ricardo: Que a peça nem foi enviada?

26/03/2025 14:51 - Ricardo: E fizeram o que do dia 13 até hoje com esse aparelho

26/03/2025 14:52 - Ricardo: Que conversa descontrada

26/03/2025 14:52 - Ricardo: Você não sabe nem o que tá acontecendo.

26/03/2025 14:53 - Ricardo: Aliás deveria antes de responder tentar entender

26/03/2025 14:53 - Ricardo: Veja:

26/03/2025 14:54 - Ricardo: A assistência disse que chegou

O atendimento ao cliente disse que não sabe se chegou

Você disse que está aguardando o envio, ou seja nem mandou ainda

26/03/2025 14:54 - Ricardo: A maldita peça

26/03/2025 14:54 - Ricardo: Palhaçada

26/03/2025 16:06 - Gestor do Consumidor Positivo: Ricardo

26/03/2025 16:06 - Gestor do Consumidor Positivo: Identifiquei que o atendimento já foi finalizado.

26/03/2025 16:36 - Ricardo: Recebi e ele veio sem o pacote office

26/03/2025 16:36 - Ricardo: Ou seja

26/03/2025 16:36 - Ricardo: Não está igual a quando comprei

27/03/2025 11:42 - Ricardo: [ac3VID-20250327-WA0009.mp4](#) (arquivo anexado)

27/03/2025 11:42 - Ricardo: Bom dia

27/03/2025 11:42 - Ricardo: O aparelho retornou

27/03/2025 11:42 - Ricardo: Com problemas no teclado

27/03/2025 11:42 - Ricardo: Teclas não funcionam

27/03/2025 11:42 - Ricardo: O computador não tira print

27/03/2025 11:42 - Ricardo: Teclas com funções trocadas

27/03/2025 11:43 - Ricardo: Além disso abaixo do aparelho tem um arranhão gigante.

27/03/2025 11:43 - Ricardo: Na carcaça

27/03/2025 11:43 - Ricardo: Eu deixei o aparelho dia 13 me devolveram 13 dias depois e eu tomei um prejuízo financeiro de 770,00 sem o equipamento

27/03/2025 11:44 - Ricardo: Eu vou ter que deixar novamente o equipamento

27/03/2025 11:44 - Ricardo: Na autorizada

27/03/2025 11:44 - Ricardo: Que absurdo minha filha

27/03/2025 11:44 - Ricardo: Eu quero a exigiu outro equipamento eu não quero mais esse não

27/03/2025 11:48 - Ricardo: Eu também não vou levar na autorizada

27/03/2025 11:48 - Ricardo: Minha filha pelo o amor de Deus

28/03/2025 09:50 - Ricardo: Bom dia

28/03/2025 10:02 - Ricardo: Rapaz vocês não respondem não.

28/03/2025 15:23 - Ricardo: Boa tarde

17/03/2025 09:34 - Ricardo: Oi
17/03/2025 09:34 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.
17/03/2025 09:34 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.
17/03/2025 09:34 - Positivo: *Termo de Privacidade:*
Ao prosseguir com o atendimento, você declara estar ciente da Política de Privacidade. Para mais informações acesse: privacidade.positivotecnologia.com.br
17/03/2025 09:34 - Positivo: Para que eu possa agilizar o seu atendimento preciso de algumas informações.
17/03/2025 09:34 - Positivo: Qual o seu *primeiro nome*?
17/03/2025 09:34 - Ricardo: Ricardo
17/03/2025 09:34 - Positivo:
Olá! Ricardo!
Agora me informe o número do seu *CPF* ou *CNPJ*:
Botão 1: Estou sem agora



17/03/2025 09:48 - Ricardo: Estou sem agora
17/03/2025 09:48 - Ricardo: 018.475.763-03
17/03/2025 09:48 - Positivo: Do que você precisa?
1. Informe informações sobre chamado em andamento de reparo ou troca
2. Dêvidas técnicas
3. Produto com problema
4. Informe informações de Compra e Status de Pedido
5. Outros assuntos
Basta enviar o número da operação.
Botão 1: Finalizar conversa

17/03/2025 09:48 - Positivo: A operação informada não é válida.
Preciso que você escolha **uma operação do Menu**.
Tente digitar o número da operação que deseja.
17/03/2025 09:48 - Ricardo: Finalizar conversa
17/03/2025 09:48 - Positivo: O seu atendimento foi encerrado com sucesso
17/03/2025 09:48 - Positivo: Como você classificaria sua satisfação geral com o serviço que recebeu em uma escala de 1 a 5?
1 = muito ruim
2 = ruim
3 = regular
4 = bom
5 = excelente

Responda com um número.
17/03/2025 09:48 - Ricardo: 1
17/03/2025 09:48 - Positivo: Obrigado pela avaliação!

A sua opinião nos ajuda a aprimorarmos o nosso atendimento.
17/03/2025 09:48 - Ricardo: Oi
17/03/2025 09:48 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.
17/03/2025 09:48 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.
17/03/2025 09:48 - Positivo: *Termo de Privacidade:*
Ao prosseguir com o atendimento, você declara estar ciente da Política de Privacidade. Para mais informações acesse: privacidade.positivotecnologia.com.br
17/03/2025 09:48 - Positivo: Para que eu possa agilizar o seu atendimento preciso de algumas informações.
17/03/2025 09:48 - Positivo: Qual o seu *primeiro nome*?
17/03/2025 09:48 - Ricardo: Ricardo
17/03/2025 09:48 - Positivo:
Olá! Ricardo!
Agora me informe o número do seu *CPF* ou *CNPJ*:
Botão 1: Estou sem agora

17/03/2025 09:49 - Ricardo: 018.475.763-03
17/03/2025 09:49 - Positivo: Vi que você tem um atendimento em garantia registrado com o número 60005872695.

Vou verificar como está o andamento...
17/03/2025 09:49 - Positivo: Olá! Nossos técnicos já estão trabalhando em seu produto NTB POSITIVO VISION C4128A-15 para realizar o reparo.

Agora só aguardar...
17/03/2025 09:49 - Positivo:
Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?
Botão 1: Falar deste chamado
Botão 2: Outro assunto
Botão 3: Finalizar conversa

17/03/2025 09:49 - Ricardo: Falar deste chamado
17/03/2025 09:49 - Positivo: OK, vou conectar você com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu atendimento.
17/03/2025 09:49 - Positivo: Aguarde só um pouquinho!
17/03/2025 10:26 - Positivo: Olá! Como vai? Sou o Erick e estou aqui para dar continuidade ao seu atendimento.
17/03/2025 10:28 - Positivo: Vi que possui um notebook sendo atendido em nossa autorizada sob o chamado 60005872695, o acompanhamento do reparo pode ser feito pelo nosso site <https://loja.meupositivo.com.br/acompanhe-seu-reparo>

Ao chegar à assistência, mais de 90% dos reparos são concluídos entre 10 a 15 dias, embora esse prazo esteja sujeito a alterações.
17/03/2025 10:28 - Ricardo: Um absurdo
17/03/2025 10:28 - Ricardo: Eu preciso urgente desse aparelho
17/03/2025 10:29 - Ricardo: Eu trabalho com isso
17/03/2025 10:29 - Ricardo: Não consegui nenhum aparelho substituto
17/03/2025 10:29 - Ricardo: Quero abrir uma reclamação para adiantar isso
17/03/2025 10:29 - Ricardo: O erro foi de vocês
17/03/2025 10:29 - Ricardo: Como vocês me vendem um objeto com problema
17/03/2025 10:31 - Positivo: Não realizamos trocas, devoluções ou reembolsos. Conforme consta no certificado de garantia do produto, o fabricante é responsável pelo reparo do aparelho caso o mesmo apresente falha/defeito de fabricação. Por este motivo se faz necessário atendimento em assistência técnica para verificação da falha relatada.

Política de garantia.
Link: <https://www.meupositivo.com.br/para-voce/suporte-tecnico/politica-de-garantia>
17/03/2025 10:31 - Ricardo: Eu quero meu filho que agilize
17/03/2025 10:31 - Ricardo: Porque a assistência

17/03/2025 10:31 - Ricardo: Está dependendo apenas de vocês
17/03/2025 10:32 - Ricardo: Mandarem a maldita peça
17/03/2025 10:32 - Ricardo: Mande hoje que hoje mesmo eles me devolvem
17/03/2025 10:32 - Positivo: Mais de 90% dos reparos são concluídos entre 10 a 15 dias, embora esse prazo esteja sujeito a alterações, entãõ pode ser que o reparo ocorra antes do prazo, o acompanhamento pode ser feito pelo nosso site.
17/03/2025 10:32 - Ricardo: Gostaria de abrir uma reclamação sobre isso por favor
17/03/2025 10:32 - Ricardo: Vocês poderia abrir um chamado
17/03/2025 10:33 - Ricardo: Pra enviarem a placa mãe com brevidade
17/03/2025 10:33 - Ricardo: Aliás
17/03/2025 10:33 - Ricardo: O pedido
17/03/2025 10:33 - Ricardo: Já chegou aã?
17/03/2025 10:34 - Positivo: Podemos registrar sua reclamação via protocolo do nosso atendimento, seu equipamento está em manutenção desde o dia 13/03/2025, as informações estão pelo nosso site
<https://loja.meupositivo.com.br/acompanhe-seu-reparo>
17/03/2025 10:35 - Ricardo: Quero uma reclamação formal
17/03/2025 10:35 - Ricardo: E não um registro de informação. Eu filho
17/03/2025 10:35 - Ricardo: Não nego
17/03/2025 10:35 - Ricardo: Quero uma reclamação
17/03/2025 10:35 - Ricardo: Com prazo de tratativas
17/03/2025 10:35 - Positivo: Estarei registrando, porãõ não terãõ retorno sobre esse registro de reclamação.
17/03/2025 10:35 - Ricardo: Quero o contato da ouvidoria
17/03/2025 10:36 - Positivo: Prazos de reparo são estes que lhe passei e estão de acordo com o código de defesa do consumidor.



Conforme previsto no Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, a POSITIVO terá até 30* (trinta) dias para sanar eventual vício em seu Produto, desde que o problema tenha ocorrido dentro do período de vigência da sua Garantia.
17/03/2025 10:36 - Positivo: Como informado, mais de 90% dos reparos são concluídos entre 10 a 15 dias, pode ser que o reparo ocorra antes do prazo informado.
17/03/2025 10:37 - Ricardo: Poderia me passar o contato da ouvidoria
17/03/2025 10:39 - Ricardo: ?
17/03/2025 10:43 - Ricardo: Me informe o seguinte tm
17/03/2025 10:43 - Positivo: Posso registrar sua reclamação por aqui! Somos uma central de atendimento e suporte, e, por isso, não possuímos ouvidoria. No entanto, podemos direcionar sua reclamação para o setor responsável.
17/03/2025 10:43 - Ricardo: Quero saber se vocês já liberaram a placa mãe
17/03/2025 10:44 - Ricardo: Ok
17/03/2025 10:44 - Ricardo: Direcione
17/03/2025 10:44 - Ricardo: E quero o protocolo e o contato deles
17/03/2025 10:44 - Ricardo: E quero saber se a ordem de serviço de envio da peça já foi atendida
17/03/2025 10:44 - Positivo: Porãõ sua reclamação terá a mesma o mesmo posicionamento aqui informado, 90% dos reparos são concluídos entre 10 a 15 dias.

O prazo de retorno da nossa equipe responsável é de até 7 dias corridos.
17/03/2025 10:45 - Positivo: Peça indica que foi solicitada dia 14/03/2025 às 14:30. Chegando em assistência já será concluído o reparo.
17/03/2025 10:47 - Positivo: Reforçamos que 90% dos reparos são concluídos em 10 a 15 dias, embora esse prazo possa sofrer alterações.

Política de garantia: <https://www.meupositivo.com.br/para-voce/suporte-tecnico/politica-de-garantia>
17/03/2025 10:47 - Positivo: Quer formalizar a reclamação?
17/03/2025 10:48 - Ricardo: Sim.
17/03/2025 10:49 - Ricardo: Por favor não precisa mais enviar essa mensagem
17/03/2025 10:49 - Positivo: Dados estão corretos?

NOME: TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR
CPF: 018.475.763-03

Endereço: RUA 17, 650
CEP: 61905-600
Bairro: NOVO MARACANAÚ
Cidade/UF: Maracanaú/RN

Telefone: 85-988229617 / 75-991738859

17/03/2025 10:49 - Ricardo: Sim
17/03/2025 10:49 - Positivo: Qual seu E-mail?
17/03/2025 10:50 - Ricardo: Irei registrar uma reclamação no Procon
17/03/2025 10:50 - Ricardo: tricardosj@gmail.com
17/03/2025 10:50 - Ricardo: Eu estou sendo prejudicado, hoje não terei aparelho para trabalhar e não tenho onde arrumar um substituto.
17/03/2025 10:50 - Ricardo: Me informe o contato do setor responsável
17/03/2025 10:51 - Positivo: Um momento, estou formalizando sua reclamação.
17/03/2025 10:56 - Positivo: Já faz tempo que vocês não responde...

Estou aguardando sua resposta para podermos continuar o seu atendimento òõõ.
17/03/2025 10:56 - Ricardo: No aguardo.
17/03/2025 10:56 - Ricardo: Do protocolo da reclamação e do contato
17/03/2025 10:56 - Positivo: Para que seu caso receba uma atenção especial registrei o protocolo 60005877270 que já foi recebido pela nossa equipe de gestão do consumidor, eles são responsáveis por realizar o contato com o cliente afim de encontrar a solução mais adequada. O prazo para eles entrarem em contato é de 7 dias corridos, entãõ fique atento com mensagens no e-mail, whatsapp ou ligações com prefixo 41.
17/03/2025 10:57 - Positivo: Protocolo de reclamação e do nosso contato são os mesmos.
17/03/2025 10:57 - Positivo: Contato WhatsApp da nossa equipe responsável por sua reclamação é o 41 3316-7419.
17/03/2025 10:57 - Positivo: Te ajudo em algo mais?
17/03/2025 11:01 - Positivo: Ficamos felizes em atendê-lo e permanecemos a sua disposição!!

Contamos com sua participação na nossa pesquisa de satisfação. Levarãõ apenas alguns minutos.

Clique no link abaixo para iniciar a pesquisa:

<https://forms.office.com/r/634teBQrng>

18/03/2025 09:12 - Ricardo: Bom dia
18/03/2025 09:12 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.
18/03/2025 09:12 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.
18/03/2025 09:12 - Positivo: *Termo de Privacidade:*
Ao prosseguir com o atendimento, você declara estar ciente da Política de Privacidade. Para mais informações acesse: [_privacidade.positivotecnologia.com.br_](https://privacidade.positivotecnologia.com.br)
18/03/2025 09:12 - Positivo:
Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informações estão corretas?

Botão 1: Sim

Botão 2: Não

18/03/2025 09:12 - Ricardo: Sim

18/03/2025 09:12 - Positivo: Vi que voc  a tem um atendimento em garantia registrado com o número 60005872695.

Vou verificar como estão o andamento...

18/03/2025 09:12 - Positivo:      ,  Nossos técnicos j   estão trabalhando em seu produto NTB POSITIVO VISION C4128A-15 para realizar o reparo.

Agora    são aguardar      .

18/03/2025 09:12 - Positivo:

Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?

Botão 1: Falar deste chamado

Botão 2: Outro assunto

Botão 3: Finalizar conversa

18/03/2025 09:12 - Ricardo: Falar deste chamado

18/03/2025 09:12 - Positivo: OK, vou conectar voc  a com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu atendimento          .

18/03/2025 09:12 - Positivo: Aguarde são um pouquinho!

18/03/2025 10:40 - Positivo: Ol  ! Como vai? Sou o Erick e estou aqui para dar continuidade ao seu atendimento.

18/03/2025 10:41 - Positivo: Vi que possui um notebook em assistência sob atendimento do chamado 60005872695. para acompanhar o status de reparo indicamos nosso site <https://loja.meupositivo.com.br/acompanhe-seu-reparo>

Ao chegar    assistência, mais de 90% dos reparos são concluídos entre 15 a 20 dias, embora esse prazo esteja sujeito a alterações.

18/03/2025 10:45 - Positivo: Já faz tempo que voc  a não responde...

Estou aguardando sua resposta para podermos continuar o seu atendimento      .

18/03/2025 10:46 - Ricardo: Eu quero meu pc

18/03/2025 10:46 - Ricardo: Urgente

18/03/2025 10:50 - Positivo: Ontem, foi solicitada prioridade no processo de reparo, formalizada pelo protocolo de reclamação 60005877270. Até o momento, seguimos dentro do prazo estimado, no qual mais de 90% dos reparos são concluídos entre 10 e 15 dias. No entanto, esse prazo estão sujeito a alterações, podendo o reparo ser finalizado antes do previsto.

18/03/2025 10:51 - Positivo: Caso tenha d  vidas e queira saber sobre sua reclamação, pedimos que envie uma mensagem para nossa equipe responsável através do WhatsApp 41 3316-7419, no momento do atendimento informar chamado/protocolo 60005877270.

18/03/2025 10:54 - Ricardo: A pe  sa já foi enviada

18/03/2025 10:54 - Ricardo: Para a assistência técnica?

18/03/2025 10:55 - Positivo: A pe  sa já foi solicitada e estão em processo de transporte, chegando em assistência j   serão conclu  do o reparo.

18/03/2025 10:56 - Ricardo: Então não saiu da   ainda correto?

18/03/2025 10:56 - Ricardo: A pe  sa solicitada dia 14

18/03/2025 10:56 - Ricardo: Ainda tão a  

18/03/2025 10:56 - Ricardo: Esperando a boa vontade de voc  as mandarem

18/03/2025 10:57 - Positivo: Estão em processo de transporte e a qualquer momento já deve chegar em assistência.

18/03/2025 10:58 - Positivo: Precisão de entrega estão para dia 19/03 porém o prazo estão sujeito a alterações.

18/03/2025 10:58 - Positivo: Previsão de entrega estão para dia 19/03 porém o prazo estão sujeito a alterações.

18/03/2025 10:58 - Ricardo: Ok.

18/03/2025 10:58 - Positivo: Te ajudo em algo mais?

18/03/2025 11:00 - Positivo: Sobre sua reclamação o retorno serão feito até fim do dia 24/03/2025, então fique atento com mensagens no e-mail, whatsapp ou ligações com prefixo 41.

18/03/2025 11:02 - Positivo: O protocolo do nosso contato é o 60005880256. Se precisar voc  a pode me chamar aqui, tenha um ótimo dia      

18/03/2025 11:02 - Positivo: Ficamos felizes em atend  -lo e permanecemos a sua disposi    o!!

Contamos com sua participa    o na nossa pesquisa de satisfa    o. Levar  o apenas alguns minutos.

Clique no link abaixo para iniciar a pesquisa:

<https://forms.office.com/r/634teBQrng>

19/03/2025 16:37 - Ricardo: Oi

19/03/2025 16:37 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.

19/03/2025 16:37 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.

19/03/2025 16:37 - Positivo: *Termo de Privacidade:*

Ao prosseguir com o atendimento, voc  a declara estar ciente da Pol  tica de Privacidade. Para mais informações acesse: [_privacidade.positivotecnologia.com.br_](https://privacidade.positivotecnologia.com.br)

19/03/2025 16:37 - Positivo:

Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informações estão corretas?

Botão 1: Sim

Botão 2: Não

19/03/2025 16:50 - Ricardo: Sim

19/03/2025 16:50 - Positivo: Vi que voc  a tem um atendimento em garantia registrado com o número 60005872695.

Vou verificar como estão o andamento...

19/03/2025 16:50 - Positivo:      ,  Nossos técnicos j   estão trabalhando em seu produto NTB POSITIVO VISION C4128A-15 para realizar o reparo.

Agora    são aguardar      .

19/03/2025 16:50 - Positivo:

Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?

Botão 1: Falar deste chamado

Botão 2: Outro assunto

Botão 3: Finalizar conversa

19/03/2025 16:50 - Ricardo: Falar deste chamado

19/03/2025 16:50 - Positivo: OK, vou conectar voc  a com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu atendimento          .

19/03/2025 16:51 - Positivo: Aguarde são um pouquinho!

19/03/2025 17:19 - Positivo: Ol  ! Como vai? Sou o João do Suporte Técnico!

Por favor, aguarde um momento enquanto obtenho as informações necess  rias para iniciar o atendimento.



Para evitar a finaliza  o autom tica da conversa me d  um OK.
19/03/2025 17:22 - Positivo: Ja foi identificado a falha do equipamento, esta com uma falha na placa mãe, assim que
tiver novas atualizações vai ser enviado via email automaticamente.
19/03/2025 17:23 - Positivo: Posso ajudar em algo mais por enquanto?
19/03/2025 17:23 - Ricardo: Claro que pode
19/03/2025 17:23 - Ricardo: Gostaria de saber se a placa já chegou na autorizada
19/03/2025 17:24 - Ricardo: Nunca recebi esses e-mails acredita
19/03/2025 17:24 - Ricardo: Desde o dia 13 se não fosse eu vindo aqui passar raiva com voc as eu não saberia de nada
igual um idiota
19/03/2025 17:24 - Positivo: Qual o email do senhor? esse é o que esta cadastrado: tricardosj@gmail.com
19/03/2025 17:24 - Ricardo: Sim.
19/03/2025 17:24 - Ricardo: Mas não recebo nada de voc as
19/03/2025 17:25 - Ricardo: Sim mas me diga ai
19/03/2025 17:25 - Ricardo: Chegou a placa
19/03/2025 17:25 - Ricardo: A previsão era pra hoje
19/03/2025 17:29 - Positivo: Ainda não foi atualizado o rastreio, mas o prazo de todo o processo em 90% dos casos é de
7 a 15 dias corridos, quando a peça for recebida o reparo ja é feito de imediato, o senhor pode consultar o protocolo
60005872695 nesse site: <https://loja.meupositivo.com.br/acompanhe-seu-reparo>
19/03/2025 17:29 - Positivo: Ficou mais alguma duvida?
19/03/2025 17:30 - Ricardo: Voc as copiam e colam essa resposta
19/03/2025 17:30 - Ricardo: Eu acho que já recebi pelo menos 20
19/03/2025 17:31 - Positivo: Não, esse é o procedimento da empresa, temos prazos pré-estabelecidos para melhor atende-
lo.
19/03/2025 17:32 - Ricardo: Em qual situação eu recebo um equipamento novo?
19/03/2025 17:32 - Ricardo: Porque eu se ele não vir igual a como recebi
19/03/2025 17:32 - Ricardo: Novo
19/03/2025 17:33 - Ricardo: Com tudo como era antes eu não vou querer
19/03/2025 17:33 - Ricardo: Exigirei
19/03/2025 17:33 - Ricardo: Um novo mesmo que seja necessário entrar com processo.
19/03/2025 17:34 - Positivo: Nesse caso o senhor pode verificar o termo de garantia.
Termos: <https://www.meupositivo.com.br/para-voce/suporte-tecnico/politica-de-garantia>
19/03/2025 17:37 - Positivo: Senhor eu entendo o quanto incomoda levar um equipamento novo para assistência, mas a
Positivo garante todo o atendimento da melhor forma tanto na assistência quanto suporte para que o senhor seja melhor
atendido, nós vamos resolver seu problema, infelizmente nesse caso precisou ser substituido uma peça, mas   só
aguardar que vamos resolver.
19/03/2025 17:38 - Positivo: Ficou mais alguma duvida?
19/03/2025 17:39 - Positivo: Já faz tempo que você não responde...

Estou aguardando sua resposta para podermos continuar o seu atendimento é.
19/03/2025 17:44 - Positivo: Seu atendimento foi encerrado por falta de interação, para retomar seu atendimento nos
envie uma nova mensagem.

Atendimento finalizado

20/03/2025 10:11 - Ricardo: Oi
20/03/2025 10:11 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.
20/03/2025 10:12 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.
20/03/2025 10:12 - Positivo: *Termo de Privacidade:*
Ao prosseguir com o atendimento, voc  declara estar ciente da Pol tica de Privacidade. Para mais informações acesse:
[_privacidade.positivotecnologia.com.br](https://www.meupositivo.com.br/privacidade)
20/03/2025 10:12 - Positivo:
Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informações estão corretas?

Botão 1: Sim
Botão 2: Não

20/03/2025 10:12 - Ricardo: Sim
20/03/2025 10:12 - Positivo: Vi que você tem um atendimento em garantia registrado com o número 60005872695.

Vou verificar como está o andamento...

20/03/2025 10:12 - Positivo:    , [] Nossos técnicos j  estão trabalhando em seu produto NTB POSITIVO VISION C4128A-15
para finalizar o reparo.

Agora   s  aguardar é.

20/03/2025 10:12 - Positivo:
Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?

Botão 1: Falar deste chamado
Botão 2: Outro assunto
Botão 3: Finalizar conversa

20/03/2025 10:12 - Ricardo: Falar deste chamado
20/03/2025 10:12 - Positivo: OK, vou conectar voc  com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu
atendimento      .
20/03/2025 10:12 - Positivo: Aguarde só um pouquinho!
20/03/2025 10:31 - Ricardo: OK
20/03/2025 10:56 - Positivo: Ol ! Como vai? Sou Ivone e estou aqui para dar continuidade ao seu atendimento.

Por favor, aguarde um momento enquanto obtenho as informações necess rias para iniciar o atendimento.
Para evitar a finaliza  o autom tica da conversa me d  um OK.

20/03/2025 10:56 - Ricardo: Ok
20/03/2025 10:58 - Positivo: Bom dia Ricardo, em que posso ajudar?
20/03/2025 10:59 - Ricardo: A placa mãe já chegou
20/03/2025 11:00 - Ricardo: Na autorizada
20/03/2025 11:00 - Ricardo: Qual prazo pra chegar l ?
20/03/2025 11:02 - Positivo: Não consta ainda como já recebida.
Para acompanhar o reparo   super fácil, acesse <https://www.meupositivo.com.br/para-voce/suporte-tecnico/reparo-e-rastreio>
20/03/2025 11:02 - Positivo: Ajudo em algo mais?
20/03/2025 11:03 - Ricardo: Qual prazo para chegar
20/03/2025 11:03 - Positivo: Ao chegar na assistência, mais de 90% dos reparos são finalizados em até 10 dias ou
antes. O tempo máximo de reparo de até 30 dias.
20/03/2025 11:06 - Ricardo: Hoje fazem 8 dias
20/03/2025 11:07 - Positivo: Chegou em 13/03/2025, prazo máximo de até 30 dias.
Ajudo em algo mais?
20/03/2025 11:09 - Positivo: O protocolo de seu atendimento 60005885330.
20/03/2025 11:09 - Positivo: Se precisar pode chamar aqui, tenha um ótimo dia    
20/03/2025 11:09 - Positivo: Ficamos felizes em atend -lo e permanecemos a sua disposi  o!!

Contamos com sua participa  o na nossa pesquisa de satisfa  o. Levar   apenas alguns minutos.

Clique no link abaixo para iniciar a pesquisa:

<https://forms.office.com/r/634teBQrng>

21/03/2025 10:13 - Ricardo: Oi

21/03/2025 10:13 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.

21/03/2025 10:13 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.

21/03/2025 10:13 - Positivo: *Termo de Privacidade:*

Ao prosseguir com o atendimento, voc   declara estar ciente da Pol tica de Privacidade. Para mais informações acesse: [_privacidade.positivotecnologia.com.br_](https://privacidade.positivotecnologia.com.br)

21/03/2025 10:13 - Positivo:

Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informações estão corretas?

Botão 1: Sim

Botão 2: Não

21/03/2025 10:13 - Ricardo: Sim

21/03/2025 10:13 - Positivo: Vi que você tem um atendimento em garantia registrado com o número 60005872695.

Vou verificar como está o andamento...

21/03/2025 10:13 - Positivo:   i, Nossos técnicos j  estão trabalhando em seu produto NTB POSITIVO VISION C4128A-15 para realizar o reparo.

Agora   s  aguardar é'.

21/03/2025 10:13 - Positivo:

Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?

Botão 1: Falar deste chamado

Botão 2: Outro assunto

Botão 3: Finalizar conversa

21/03/2025 10:13 - Ricardo: Falar deste chamado

21/03/2025 10:13 - Positivo: OK, vou conectar voc   com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu atendimento é'.

21/03/2025 10:14 - Positivo: Aguarde só um pouquinho!

21/03/2025 10:17 - Positivo: Ol ! Como vai? Sou o Sérgio e estou aqui para dar continuidade ao seu atendimento.

Por favor, aguarde um momento enquanto obtenho as informações necess rias para iniciar o atendimento.

Para evitar a finaliza  o autom tica da conversa me d  um OK.

21/03/2025 10:18 - Ricardo: Ok

21/03/2025 10:18 - Ricardo: Quero saber se a peça já chegou

21/03/2025 10:18 - Ricardo: Estava prevista pra chegar dia 19 e até agora nada

21/03/2025 10:26 - Positivo: Ainda não consta entrega.

Chamado está dentro do prazo, basta aguardar.

21/03/2025 10:26 - Ricardo: Basta aguardar

21/03/2025 10:26 - Ricardo: Que ironia

21/03/2025 10:27 - Ricardo: Basta aguardar porque eu sou um desocupado não ou não uso o aparelho pra nada

21/03/2025 10:27 - Ricardo: Rapaz

21/03/2025 10:28 - Ricardo: Isso é um absurdo

21/03/2025 10:30 - Positivo: O atendimento segue o certificado de garantia que acompanha o produto, no qual possui prazo legal, para o reparo.

21/03/2025 10:30 - Positivo: Para acompanhar o status de reparo, acesse <https://loja.meupositivo.com.br/acompanhe-seu-reparo>

Também estará recebendo o status de atendimento via E-mail.

21/03/2025 10:31 - Positivo: O protocolo do nosso contato é o 60005887372. Agradeço ao contato, tenha um ótimo dia é'.

21/03/2025 10:31 - Positivo: Ficamos felizes em atend -lo e permanecemos a sua disposi  o!!

Contamos com sua participa  o na nossa pesquisa de satisfa  o. Levar   apenas alguns minutos.

Clique no link abaixo para iniciar a pesquisa:

<https://forms.office.com/r/634teBQrng>

21/03/2025 11:14 - Ricardo: Oi

21/03/2025 11:14 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.

21/03/2025 11:14 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.

21/03/2025 11:14 - Positivo: *Termo de Privacidade:*

Ao prosseguir com o atendimento, voc   declara estar ciente da Pol tica de Privacidade. Para mais informações acesse: [_privacidade.positivotecnologia.com.br_](https://privacidade.positivotecnologia.com.br)

21/03/2025 11:14 - Positivo:

Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informações estão corretas?

Botão 1: Sim

Botão 2: Não

21/03/2025 11:14 - Ricardo: Sim

21/03/2025 11:14 - Positivo: Vi que você tem um atendimento em garantia registrado com o número 60005872695.

Vou verificar como está o andamento...

21/03/2025 11:14 - Positivo:   i, Nossos técnicos j  estão trabalhando em seu produto NTB POSITIVO VISION C4128A-15 para realizar o reparo.

Agora   s  aguardar é'.

21/03/2025 11:14 - Positivo:

Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?

Botão 1: Falar deste chamado

Botão 2: Outro assunto

Botão 3: Finalizar conversa

21/03/2025 11:14 - Ricardo: Falar deste chamado

21/03/2025 11:14 - Positivo: OK, vou conectar voc   com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu atendimento é'.

21/03/2025 11:15 - Positivo: Aguarde só um pouquinho!

21/03/2025 11:16 - Positivo: Ol ! Como vai?

Sou a Vania e estou aqui para dar continuidade ao seu atendimento.



Por favor, aguarde um momento enquanto obtenho as informações necessárias para iniciar o atendimento.
Para evitar a finalização automática da conversa me dê um OK.
21/03/2025 11:16 - Ricardo: Vá lá preciso saber porque a peça não chegou na autorizada
21/03/2025 11:21 - Positivo: A nota da peça foi emitida no dia 17/03 e já foi encaminhada pelos correios.
21/03/2025 11:22 - Positivo: Ah para chegar entre hoje ou amanhã essa peça na Autorizada.
21/03/2025 11:24 - Positivo: Ficou alguma dúvida?
21/03/2025 11:26 - Ricardo: Fora a indignação nenhuma
21/03/2025 11:28 - Positivo: Desculpa pelo transtorno, te entendo.
Sou consumidora também, não gostaríamos que isso acontecesse.



Posso finalizar o atendimento?
21/03/2025 11:30 - Positivo: Vejo que você não conseguiu responder a mensagem.
Estou finalizando esse atendimento, mas caso precise pode chamar aqui, permanecemos à disposição.
21/03/2025 11:30 - Positivo: O protocolo do seu atendimento é o 60005887615.

Muito obrigada por seu contato, por favor, entre em contato sempre que precisar. Tenha um bom dia!
21/03/2025 11:31 - Positivo: Ficamos felizes em atendê-lo e permanecemos a sua disposição!!

Contamos com sua participação na nossa pesquisa de satisfação. Levará apenas alguns minutos.

Clique no link abaixo para iniciar a pesquisa:

<https://forms.office.com/r/634teBQrng>
24/03/2025 09:11 - Ricardo: Oi
24/03/2025 09:11 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.
24/03/2025 09:11 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.
24/03/2025 09:11 - Positivo: *Termo de Privacidade:*
Ao prosseguir com o atendimento, você declara estar ciente da Política de Privacidade. Para mais informações acesse:
[_privacidade.positivotecnologia.com.br](https://privacidade.positivotecnologia.com.br)
24/03/2025 09:11 - Positivo:
Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informações estão corretas?

Botão 1: Sim
Botão 2: Não

24/03/2025 09:15 - Ricardo: Sim
24/03/2025 09:15 - Positivo: Vi que você tem um atendimento em garantia registrado com o número 60005872695.

Vou verificar como está o andamento...

24/03/2025 09:15 - Positivo: Olá! Nossos técnicos já estão trabalhando em seu produto NTB POSITIVO VISION C4128A-15 para realizar o reparo.

Agora só aguardar.

24/03/2025 09:15 - Positivo:
Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?

Botão 1: Falar deste chamado
Botão 2: Outro assunto
Botão 3: Finalizar conversa

24/03/2025 09:15 - Ricardo: Falar deste chamado
24/03/2025 09:15 - Positivo: OK, vou conectar você com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu atendimento.
24/03/2025 09:15 - Positivo: Aguarde um pouquinho!
24/03/2025 09:17 - Positivo: Olá! Como vai? Sou a Grazielle e estou aqui para dar continuidade ao seu atendimento.

Por favor, aguarde um momento enquanto obtenho as informações necessárias para iniciar o atendimento.
Para evitar a finalização automática da conversa me dê um OK.

24/03/2025 09:17 - Ricardo: Olá!
24/03/2025 09:17 - Ricardo: Gostaria de saber porque essa peça não chega na assistência
24/03/2025 09:18 - Ricardo: Vocês disseram que era dia 19 depois mudaram para dia 21 e até hoje nada de peça
24/03/2025 09:21 - Positivo: Dependemos do correio para a entrega, e nesse caso pode ocorrer atrasos.
Mas seu produto está dentro do prazo de atendimento.
Agora só aguardar.
24/03/2025 09:26 - Positivo: Já faz tempo que você não responde...

Estou aguardando sua resposta para podermos continuar o seu atendimento.
24/03/2025 09:29 - Positivo: Se precisar, pode chamar por aqui. Tenha um ótimo dia!
Protocolo desse atendimento: 60005889546
24/03/2025 09:29 - Positivo: Ficamos felizes em atendê-lo e permanecemos a sua disposição!!

Contamos com sua participação na nossa pesquisa de satisfação. Levará apenas alguns minutos.

Clique no link abaixo para iniciar a pesquisa:

<https://forms.office.com/r/634teBQrng>
24/03/2025 09:30 - Ricardo: Absurdo
24/03/2025 09:30 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.
24/03/2025 09:30 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.
24/03/2025 09:30 - Positivo: *Termo de Privacidade:*
Ao prosseguir com o atendimento, você declara estar ciente da Política de Privacidade. Para mais informações acesse:
[_privacidade.positivotecnologia.com.br](https://privacidade.positivotecnologia.com.br)
24/03/2025 09:30 - Positivo:
Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informações estão corretas?

Botão 1: Sim
Botão 2: Não

24/03/2025 09:30 - Ricardo: Vou denunciar vocês ao procon
24/03/2025 09:30 - Positivo: Do que você precisa?
1. Informe sobre chamado em andamento de reparo ou troca
2. Dêvidas técnicas
3. Produto com problema
4. Informe de Compra e Status de Pedido
5. Outros assuntos
Basta enviar o número da operação.
Botão 1: Finalizar conversa

24/03/2025 11:30 - Positivo: JÁi faz tempo que vocÃª nÃ£o responde...

Estou aguardando sua resposta para podermos continuar o seu atendimento ðŸ˜‰.

26/03/2025 10:23 - Ricardo: Oi

26/03/2025 10:23 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.

26/03/2025 10:23 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.

26/03/2025 10:23 - Positivo: *Termo de Privacidade:*

Ao prosseguir com o atendimento, vocÃª declara estar ciente da PolÃtica de Privacidade. Para mais informaÃ§Ãµes acesse: [_privacidade.positivotecnologia.com.br](https://privacidade.positivotecnologia.com.br)

26/03/2025 10:23 - Positivo:

Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informaÃ§Ãµes estÃ£o corretas?

BotÃ£o 1: Sim

BotÃ£o 2: NÃ£o

26/03/2025 10:23 - Ricardo: Sim

26/03/2025 10:23 - Positivo: Vi que vocÃª tem um atendimento em garantia registrado com o nÃºmero 60005872695.

Vou verificar como estÃ¡ o andamento...

26/03/2025 10:23 - Positivo: ãƒ”Y,[] Nossos tÃ©cnicos jÃ¡ estÃ£o trabalhando em seu produto NTB POSITIVO VISION C4128A-15 para realizar o reparo.

Agora Ã© sÃ³ aguardar ðŸ˜‰.

26/03/2025 10:23 - Positivo:

Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?

BotÃ£o 1: Falar deste chamado

BotÃ£o 2: Outro assunto

BotÃ£o 3: Finalizar conversa

26/03/2025 10:23 - Ricardo: Falar deste chamado

26/03/2025 10:23 - Positivo: OK, vou conectar vocÃª com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu atendimento ðŸ˜‰.

26/03/2025 10:24 - Positivo: Aguarde sÃ³ um pouquinho!

26/03/2025 10:34 - Positivo: OlÃ¡ Ricardo tudo bem com vocÃª? Meu nome Ã© Cassiana.

Localizei que o seu equipamento permanece em processo de reparos. O tÃ©cnico identificou falhas na placa do produto e solicitou a peÃ§a.

26/03/2025 10:34 - Ricardo: OlÃ¡.

26/03/2025 10:35 - Ricardo: A placa nova jÃ¡ chegou na assistÃªncia?

26/03/2025 10:35 - Ricardo: A placa que vocÃªs mandaram tambÃ©m foi com defeito?

26/03/2025 10:38 - Positivo: NÃ£o posso afirmar esta questÃ£o para vocÃª, pois nÃ£o hÃ¡ esta confirmaÃ§Ã£o no sistema. Mas pode acontecer da peÃ§a solicitada vir com defeitos e o tÃ©cnico pedir uma nova placa.

26/03/2025 10:38 - Ricardo: EntÃ£o pediram uma nova placa minha nossa senhora

26/03/2025 10:38 - Ricardo: E vai mais quantos dias isso ai

26/03/2025 10:41 - Positivo: NÃ£o hÃ¡ como prever, o prazo mÃ¡ximo de reparo Ã© de 30 dias. A devoluÃ§Ã£o vai ocorrer atÃ© este prazo, assim que o tÃ©cnico receber a peÃ§a e validar que produto voltou ao funcionamento. O que posso recomendar no momento Ã© que vocÃª aguarde o processo de reparo.

26/03/2025 10:42 - Ricardo: Quero saber

26/03/2025 10:42 - Ricardo: Se a peÃ§a chegou

26/03/2025 10:42 - Ricardo: LÃ¡ na lojinha do tÃ©cnico

26/03/2025 10:45 - Positivo: NÃ£o temos esta confirmaÃ§Ã£o no sistema, a peÃ§a foi solicitado no dia 17/03 e estamos aguardando atualizaÃ§Ãµes tÃ©cnicas sobre o processo de reparo.

26/03/2025 10:45 - Ricardo: Pois deveriam ter

26/03/2025 10:45 - Ricardo: Isso Ã© irresponsabilidade.

26/03/2025 10:45 - Ricardo: Uma vergonha do inÃ¡cio ao fim o serviÃ§o de vocÃªs.

26/03/2025 10:46 - Ricardo: Eu quero todos os protocolos registrado em sistema sobre meus contatos

26/03/2025 10:46 - Ricardo: Poderia me enviar?

26/03/2025 10:46 - Ricardo: Vou hoje mesmo ao Procon

26/03/2025 10:46 - Ricardo: Quero um aparelho novo

26/03/2025 10:50 - Positivo: CHAMADO 60005872695 aberto dia 13/03 - Foi solicitado a peÃ§a e produto esta em reparos

PROTOCOLO 60005872742 (13/03) - Foi indicado endereÃ§o das autorizadas

PROTOCOLO 60005875662 (14/03) - Foi informado que produto esta em reparos

PROTOCOLO 60005877270 (17/03) - Aberto reclamaÃ§Ã£o com GestÃ£o do Consumidor. Onde foi informado "PeÃ§a estÃ¡ em transporte, levarÃ¡ 5 dias para chegar na assistÃªncia, chegando o reparo serÃ¡ priorizado. Cliente estÃ¡ orientado via whats."

PROTOCOLO 60005884365 (19/03) - Repassado informaÃ§Ãµes do reparo

PROTOCOLO 60005885330 (20/03) - Repassado informaÃ§Ãµes do reparo

PROTOCOLO 60005887372 (21/03) - Repassado informaÃ§Ãµes do reparo

PROTOCOLO 60005887615 (21/03) - Repassado informaÃ§Ãµes do reparo

PROTOCOLO 60005889546 (24/03) - Repassado informaÃ§Ãµes do reparo

26/03/2025 10:52 - Positivo: Seu caso nÃ£o esta aprovado para troca. Estamos dentro do prazo de reparo. Enquanto fabricante, caso um produto apresente defeito no perÃodo de garantia, nÃ³s prestamos o suporte e, caso nÃ£o resolva, encaminhamos pra reparo.

26/03/2025 10:52 - Positivo: Ajudo vocÃª com mais alguma informaÃ§Ã£o?

26/03/2025 10:55 - Positivo: JÃ¡ faz tempo que vocÃª nÃ£o responde...

Estou aguardando sua resposta para podermos continuar o seu atendimento ðŸ˜‰.

26/03/2025 10:56 - Positivo: O protocolo do nosso atendimento Ã© o 60005894867. Se precisar, pode chamar aqui, tenha um Ã¡timo dia ðŸ˜‰

26/03/2025 10:56 - Positivo: Ficamos felizes em atendÃª-lo e permanecemos a sua disposiÃ§Ã£o!!

Contamos com sua participaÃ§Ã£o na nossa pesquisa de satisfaÃ§Ã£o. LevarÃ¡ apenas alguns minutos.

Clique no link abaixo para iniciar a pesquisa:

<https://forms.office.com/r/634teBQrng>

28/03/2025 09:49 - Ricardo: Bom dia

28/03/2025 09:49 - Positivo: Bem-vindo a Central de Atendimento Positivo.

28/03/2025 09:49 - Positivo: Eu sou um assistente virtual da Positivo e estou aqui para te ajudar.

28/03/2025 09:49 - Positivo: *Termo de Privacidade:*

Ao prosseguir com o atendimento, vocÃª declara estar ciente da PolÃtica de Privacidade. Para mais informaÃ§Ãµes acesse: [_privacidade.positivotecnologia.com.br](https://privacidade.positivotecnologia.com.br)

28/03/2025 09:50 - Positivo:

Encontrei para esse contato o nome *Ricardo* e o CPF/CNPJ *018.475.763-03* em nossa base de dados.

As informaÃ§Ãµes estÃ£o corretas?



28/03/2025 10:07 - Ricardo: Sim
28/03/2025 10:07 - Positivo: Vi que vocÃª tem um atendimento em garantia registrado com o nÃºmero 60005872695.

Vou verificar como estÃ¡ o andamento...

28/03/2025 10:07 - Positivo: Opa! Vi que o atendimento foi concluÃdo e seu produto NTB POSITIVO VISIION C4128A-15 jÃ foi entregue! ðŸ˜ƒ

Agora Ã© sÃ³ aproveitar! ðŸ˜ƒ

28/03/2025 10:07 - Positivo:

Precisa de algo mais e quer continuar com o seu atendimento?

BotÃ£o 1: Falar deste chamado

BotÃ£o 2: Outro assunto

BotÃ£o 3: Finalizar conversa

28/03/2025 10:07 - Ricardo: Falar deste chamado

28/03/2025 10:07 - Positivo: OK, vou conectar vocÃª com um dos meus colegas de equipe para dar continuidade no seu atendimento ðŸ˜ƒ.

28/03/2025 10:07 - Positivo: Aguarde sÃ³ um pouquinho!

28/03/2025 10:14 - Positivo: OlÃ¡!! Como vai?

Sou a Guilherme e estou aqui para dar continuidade ao seu atendimento.

Por favor, aguarde um momento enquanto obtenho as informaÃ§Ãµes necessÃrias para iniciar o atendimento.

Para evitar a finalizaÃÃo automÃtica da conversa me dÃ um OK.

28/03/2025 10:15 - Ricardo: Eu tenho um chamado com vocÃªs

28/03/2025 10:15 - Ricardo: E gestÃo de cliente

28/03/2025 10:15 - Ricardo: NÃo responde.

28/03/2025 10:15 - Ricardo: Qual prazo oara resoluÃÃo

28/03/2025 10:20 - Positivo: Verifiquei que foi aberto um chamado para a GestÃo do Consumidor 60005897403 ontem, e jÃ estÃo com seu caso em mÃos hoje, e o prazo Ã dentro de 7 dias para fazerem contato com vocÃª para a melhor soluÃÃo.

28/03/2025 10:20 - Positivo: Possui mais alguma dÃvida?

28/03/2025 10:20 - Ricardo: Ok

28/03/2025 10:25 - Positivo: Segue protocolo deste atendimento: 60005899353

Disponha!

Muito obrigada por seu contato, por favor, entre em contato sempre que precisar. Tenha um bom dia! ðŸ˜ƒ

28/03/2025 10:25 - Positivo: Ficamos felizes em atendÃ-lo e permanecemos a sua disposiÃÃo!!

Contamos com sua participaÃÃo na nossa pesquisa de satisfaÃÃo. LevarÃ apenas alguns minutos.

Clique no link abaixo para iniciar a pesquisa:

<https://forms.office.com/r/634teBQrng>

