



## Orientações sobre abertura de chamados de TI

### 1. Objetivo

Orientar alunos e servidores sobre o procedimento para abertura de chamados para a TI. A maneira principal de contato é através do site [ifcouve.fraiburgo.ifc.edu.br](http://ifcouve.fraiburgo.ifc.edu.br), e no caso de emergências e indisponibilidade de acesso, contato presencial e/ou pelo WhatsApp 4932028826.

### 2. Escopo da TI do Campus Fraiburgo

São considerados bens e serviços de informática, itens de TI, conforme normativa 03/2015 de 10/09/2025 os seguintes itens:

- Máquinas, equipamentos e dispositivos baseados em técnica digital, com funções de coleta, tratamento, estruturação, armazenamento, comutação, transmissão, recuperação ou apresentação da informação, seus respectivos insumos eletrônicos, partes, peças e suporte físico para operação;
- Programas para computadores, máquinas, equipamentos e dispositivos de tratamento da informação e respectiva documentação técnica associada (software);
- Serviços técnicos associados aos bens e serviços descritos nos incisos I e II.

Desta maneira, **excluem-se** da responsabilidade da TI:

- Itens do segmento de áudio e vídeo, lazer e entretenimento ainda que incorporem tecnologia digital;
- Bens, equipamentos e serviços de automação;
- Equipamentos de geração de energia elétrica, bem como seus serviços técnicos associados
- Serviços de monitoramento e instalação de sistemas de vigilância eletrônica.
- Bens e serviços de informática, provenientes de projetos de pesquisa ou extensão contemplados por Editais internos ou externos.
- Bens particulares dos servidores.

Com relação a abertura de chamados referente a e-mail institucional, no Campus Fraiburgo temos acesso somente para alterar configurações de Autenticação de dois fatores e resetar a senha.

Mais detalhes sobre os serviços oferecidos pelo campus podem ser visualizados no [Catálogo de Serviços de TI do IFC](#):



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal Catarinense – Campus Fraiburgo

### 3. Abertura de chamados via IFCOuve

3.1 - Acesso pelo endereço [ifcouve.fraiburgo.ifc.edu.br](http://ifcouve.fraiburgo.ifc.edu.br), no campo Usuário e Senha utilizar as mesma credenciais dos sistemas SIG (SIGAA, SIPAC,SIGRH):

**Faça login na sua conta**

---

Usuário

Senha [Esqueceu sua senha?](#)

Origem de login

SIG

Lembrar de mim

**Entrar**

Olá, seja bem-vindo ao suporte do IFC Fraiburgo, como podemos ajudar? 😊

Para acessar, utilize o login e senha dos sistemas SIG

3.2 - Na sessão Chamados, vá em “Criar um Chamado”

3.3 - Preencha os campos do chamado de acordo com a sua necessidade. Conforme a categoria e localização, o seu chamado será automaticamente atribuído a um setor ou servidor. Caso não saiba algum detalhe registre seu chamado da mesma maneira que faremos esta atribuição;

Descreva o seu chamado e para finalizar, clique no botão “Enviar mensagem”.

3.4 - Após essa etapa, seu chamado estará em nossa base de dados e os servidores responsáveis por eles irão ser informados por e-mail disparado pelo sistema.

3.5 - Sempre que o chamado for atualizado com a resolução, um apontamento ou dúvida, o usuário recebe via e-mail uma atualização.

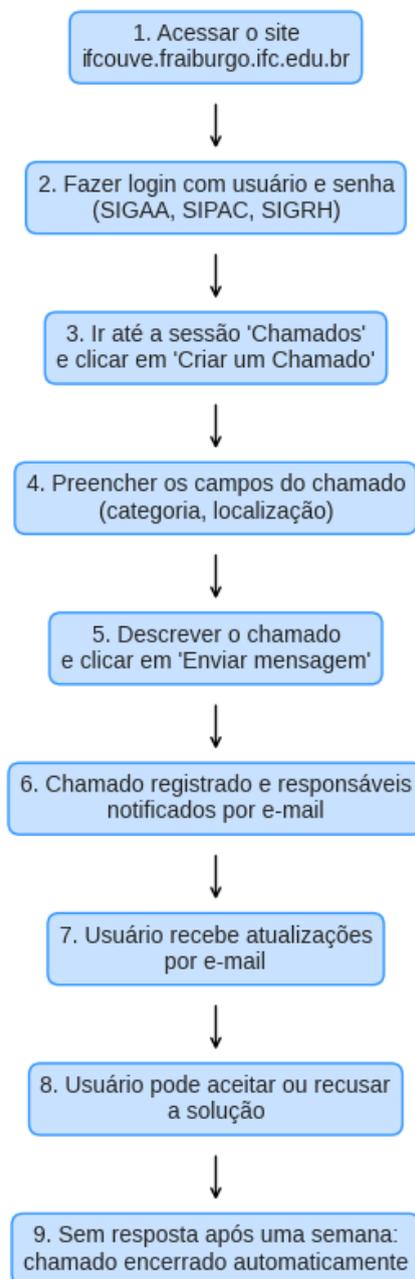


Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal Catarinense – Campus Fraiburgo

3.6 - Após a resolução, o usuário pode aceitar ou recusar a solução do seu chamado através do sistema. Caso não seja informada a solução ou recusa após uma semana da solução, o chamado é automaticamente encerrado.



#### 4 - Fluxo do processo de abertura de chamado de TI





Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal Catarinense – Campus Fraiburgo

**Elaborado por:**

Coordenação de Tecnologia da Informação - Campus Fraiburgo

**Última atualização:**

24 de Outubro de 2025