



## [tutorial] Como acessar e utilizar a base de conhecimento?

17/11/2017 18:03:55

[Imprimir artigo da FAQ](#)

|                   |                                    |                            |                          |
|-------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| <b>Categoria:</b> | CSTIC - Central de Serviços de TIC | <b>Votos:</b>              | 0                        |
| <b>Estado:</b>    | public (all)                       | <b>Resultado:</b>          | 0.00 %                   |
|                   |                                    | <b>Última atualização:</b> | Sex 01 Set 16:41:51 2017 |

### Palavras-chave

dúvidas pesquisa base conhecimento cstic

### Artigo (public)

#### Procedimentos

Como acessar e utilizar a base de conhecimento?

1. Você pode acessar a Base de Conhecimento através do [1]portal público, onde será exibida a lista de Faqs por categoria de serviço, ou por meio do [2]portal do cliente da Central de Serviços (CSTIC), efetuando o login.

2. Se efetuar o efetuar o login, clique no menu Base de Conhecimento;

Será exibida uma tela com categorias associadas aos serviços disponíveis no NTI(semelhante à imagem a seguir).

3. Clique na categoria à qual a sua dúvida está relacionada (as categorias estão organizadas por serviço);

4. Na próxima tela, procure o artigo mais próximo da sua necessidade.

- Os artigos em sua maioria serão classificados em [como fazer], [tutorial], [questões] e [erros conhecidos];

- [como fazer]: passo a passo ensinando como fazer alguma ação sobre um serviço.

- [tutorial]: um processo contendo um passo a passo sobre um conjunto de ações sobre um serviço.

- [questão]: resposta a uma dúvida comum.

- [erro conhecido]: como resolver uma falha em um componente ou serviço para o qual uma solução de contorno ou uma solução permanente existe.

5. Utilize o campo de Pesquisa para procurar por um artigo específico.

Exemplo, caso queira tirar dúvidas ou resolver um problema sobre a rede Conecta UFPE, digite a "conecta UFPE" no campo de busca.

O sistema irá trazer todos os artigos em que apareçam as palavras "conecta UFPE" em seu título ou no seu conteúdo.

6. Alternativamente, clique em Pesquisa Avançada;

7. Nesta tela você poderá pesquisar pelo texto completo de um artigo, pelo título ou por palavras-chave (opções realçadas na imagem abaixo). Você poderá ainda adicionar qualquer um dos filtros disponíveis (categoria, quantidade de votos, tempo, etc.)

8. Clique em Procurar.

[1] <http://otrs.ufpe.br/otrs/public.pl>

[2] <http://centraldeservicostic.ufpe.br/otrs/customer.pl>