



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

11/27/2020 22:55:03

FAQ Article Print

<b>Category:</b>	CSTIC - Central de Serviços de TIC	<b>Votes:</b>	0
<b>State:</b>	public (all)	<b>Result:</b>	0.00 %
		<b>Last update:</b>	16:41:51 - 09/01/2017

### Keywords

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 na STI(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 WI-FI UFPE, digite "wi-fi 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] <https://otrs.ufpe.br/otrs/public.pl>

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