

# Gerência da Base de Conhecimento

## Introdução

A Base de Conhecimento é muito importante para o funcionamento da Central de Serviços pois toda resolução de chamado deve ser solucionada com um artigo da Base.

A Equipe de Suporte da DSTI, que é responsável pela Central de Serviços do SUAP, definiu que a Base de Conhecimentos será uma poderosa ferramenta para as equipes de TI do IFMT compartilharem conhecimentos de diversos serviços atendidos, desta forma a Base de Conhecimentos não será apenas um repositório de soluções de chamados, será um hub cooperativo de como resolver diversos chamados no âmbito do instituto.

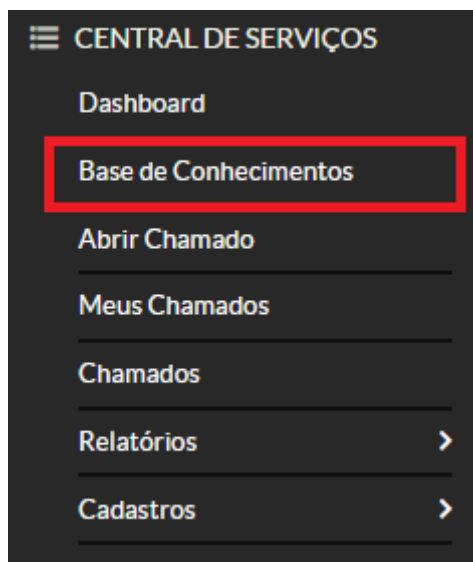
---

## Vídeo Gerência da Base de Conhecimento

O vídeo acima aborda em detalhes a gerência da Base de Conhecimentos. Esta Wiki vai também mostrar em detalhes as funções da Base de Conhecimento da Central de Serviços do SUAP.

---

## Criando novo Artigo



No módulo da Central de Serviços clique em Base de Conhecimentos

Início » Listar Áreas do Serviço

## Listar Áreas do Serviço

Em seguida escolha a Área de Serviço que deseja criar um artigo

▼ Selecione a Área do Serviço para o qual deseja consultar Base de Conhecimento

Início » Listar Áreas do Serviço » Base de Conhecimentos - Tecnologia da Informação

## Base de Conhecimentos - Tecnologia da Informação

Clique em Busca Avançada



Busca Avançada

FILTROS:

Buscar Artigo:

Escolha uma opção

Início » Listar Áreas do Serviço » Base de Conhecimentos - Tecnologia da Informação » Bases de Conhecimento

## Bases de Conhecimento



Adicionar Base de Conhecimento

Ajuda

FILTROS:

Texto:

Área do Serviço:

Tecnologia da Informa...

visibilidade:

Todos

Grupo de Serviço:

Todos

categorias:

Todos

Restringir aos Serviços:

Todos

Necessita correção?:

Todos

Atualizado Por:

Todos

Ativo?:

Todos



















Filtrar

Todos

Pendente de Supervisão 1

Pendente de Correção 2

1 2 3 4 5 Mostrando 107 Bases de Conhecimento Mostrar tudo

Ação: ----- <span>▼</span> Aplicar 0 de 25 selecionados											
<input type="checkbox"/>	#	ID	Título <span>✕ ^</span>	Área do Serviço	Visibilidade	Grupos de Atendimento	Serviços	Supervisionado?	Corrigido?	Disponível?	Situação
<input type="checkbox"/>	 	100	Acesso ao Siapenet	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ Sistemas Governamentais (Externos)   Sistemas Externos - Reportar problema no acesso ao SIAPENET (Tela preta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo
<input type="checkbox"/>	 	70	Acesso a Rede Cabeada	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ Rede cabeada   Rede cabeada - Solicitar acesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo
<input type="checkbox"/>	 	98	Acesso à rede Sem Fio	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ Internet   Suporte / Acesso a rede sem fio (WIFI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo
<input type="checkbox"/>	 	81	Alteração de senha de e-mail	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ E-mail - Individual   E-mail Individual - Alterar senha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo
<input type="checkbox"/>	 	57	Alteração de senha de usuário - Rede Local	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ E-mail - Individual   E-mail Individual - Alterar senha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo
<input type="checkbox"/>	 	35	Alterar Senha	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ Internet   Falha de autenticação na rede.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo
<input type="checkbox"/>	 	41	Alterar Senha do AD	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ Internet   Suporte / Acesso a rede sem fio (WIFI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo
<input type="checkbox"/>	 	51	Apagar Histórico do Java	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ Sistemas Governamentais (Externos)   Sistemas Externos - Reportar problema no acesso ao SIAPENET (Tela preta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo
<input type="checkbox"/>	 	3	Apoio a evento	Tecnologia da Informação	Privada	■ Todos	■ Empréstimos   Empréstimo - Notebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ativo

Clique em Adicionar Base de Conhecimento

Área do Serviço: \*

É necessário escolher a área de serviço para a o artigo

No título recomendamos que seja um título parecido com o do serviço que será solucionado com o artigo.

No campo resumo deve ser descrito o que o procedimento do artigo faz. Uma descrição de forma sucinta do que consiste o procedimento.

Sugerimos que consulte artigos prontos para seguir o mesmo padrão de resumo.

No campo solução é onde o procedimento vai ser descrito. Nele há o editor de textos do SUAP, onde é possível utilizar diversas formatações e também é possível inserir imagens e links. Sugerimos seguirem o modelo que a Reitoria adotou, de procedimentos passo a passo numerado, com telas sempre que possível.

Alguns artigos podem ter diversas versões, pois alguns procedimentos podem ser refinados ou alterados com o tempo. O importante é que eles sejam sempre didáticos para que o conhecimento seja facilmente distribuído entre a TI do IFMT.

Fica uma dica: para inserir imagens no editor de texto do SUAP utilize sempre a opção “Imagem” para fazer o upload dos screenshots. Pois quando utilizado o copia e cola, apesar de aparentemente funcionar quando for salvar o artigo o SUAP vai apresentar mensagem de erro, e todo o trabalho será perdido.

Para fins de modelo, sugerimos consultar artigos já criados pela Reitoria.

Tags:

Separe cada tag com uma vírgula e espaço. Ex.: Ensino, Tecnologia da Informação, Extensão, Internet

No campo Tags devem ser colocadas palavras chave para facilitar a busca do artigo, recomendamos 3 palavras no máximo, elas devem ser separadas por vírgula e espaço.

Ativo? ☒

Certifique-se que a opção “Ativo” está marcada. Caso desmarcada o artigo será criado porém não fica listado para ser utilizado como solução de um chamado.

Visibilidade

Visibilidade: **Privada**

**Sigilosa:** restringe os artigos apenas a determinados Grupos de Atendimento;  
**Privada:** artigos visíveis a todos os atendentes da Central de Serviços;  
**Pública:** artigos visíveis a todos os atendentes da Central de Serviços e na área de Perguntas Frequentes.

No campo visibilidade há 3 opções: Sigilosa o artigo ficará restrito para visualização de apenas alguns campi, a definir pelo criador do artigo. Após escolher esta opção aparece um campo abaixo para escolher os grupos de atendimento, que são as equipes de suporte dos campi e reitoria.

Privado é a opção padrão, pois fica visível para todos os atendentes da central de serviços. Público replica a opção privado com a adição de que o artigo também ficará listado no FAQ do SUAP. Portanto esta é uma boa opção para criar artigos para soluções simples que muitas vezes o próprio usuário pode realizar sem a necessidade de abrir um chamado. Como por exemplo: redefinição de senha do SUAP, como abrir um processo eletrônico, conexão à rede WiFi, entre outros.

Restringir aos Serviços:

Não selecione nenhuma opção para exibir esta base de conhecimento em todos os serviços. Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.

Disponíveis

Filtro

- Adequação de Ambientes | Adequação de ambientes (mudança de layout)
- Adequação de Ambientes | Manutenção Predial Programada - Civil/Hidráulica
- Adequação de Ambientes | Manutenção Predial Programada - Elétrica/CFTV/Climatização
- Adequação de Ambientes | Pintura
- Almoxarifado | Copa, cozinha e gêneros alimentícios
- Almoxarifado | Gás e outros materiais engarrafados
- Almoxarifado | Material de Construção

[Escolher todos](#)

Escolhido(s)

[Escolher](#)

[Remover](#)

[Remover todos](#)

Na tabela acima é possível restringir o artigo a um ou mais serviços. Isso significa que é possível que o artigo seja utilizado apenas em determinados serviços. Caso nenhum seja marcado o artigo poderá ser utilizado para solução de qualquer serviço da central.

Recomendamos que seja sempre marcado o serviço ou serviços a que o artigo se aplica, dessa forma a central de serviços fica organizada e o solucionar um chamado aparecerá para seleção

apenas os artigos relevantes àquele serviço.

Para selecionar mais de uma opção mantenha a tecla control segurada.

Anexos

Anexo: #1

Anexo: \*

Procurar...

Nenhum arquivo selecionado.

Adicionar outro(a) Anexo

Também é possível adicionar anexos. Caso você já possua um procedimento pronto em pdf pode ser anexado ao artigo. Porém recomendamos que seja priorizada a criação dos artigos utilizando o editor de textos do SUAP, pois facilita a visualização para todos.

Ao finalizar clique em salvar. Após isso o artigo já vai estar listado na base de conhecimentos.

---

## Utilização dos artigos da Base de Conhecimento

É possível fazer a inclusão de novo artigo no momento de solucionar um chamado, a tela de inclusão será a mesma.

A diferença é que em seguida já aparece a seleção de artigo para solução do chamado, e o artigo será listado.

Linha do Tempo

Notas Internas

Anexos

Artigos Relacionados 31

Histórico de Movimentações

Adicionar Artigo

**Para resolver um chamado, você deve:**

1. marcar, no mínimo, um dos artigos da base de conhecimentos listados abaixo;
2. ter avaliado todas as perguntas (se existentes) para cada artigo marcado;
3. preencher a Observação ao final da listagem de artigos.

☐

**Solicitação de e-mail**

Acessar Google Admin e realizar a criação do usuário. Atribuir o usuário à um grupo. Enviar as credenciais criadas para o solicitante (Servidor da Gestão de Pessoas). Criar credenciais para acesso a rede local no Active Directory e atribuir à um grupo.

Q Artigo Completo

Solicitar Correção

Sem avaliações.

Esta solução já foi utilizada para resolver:

32 chamados

Média de avaliações desta solução:

0,0

☐

**Instalação de software**

Realizar download no site oficial.

Q Artigo Completo

Solicitar Correção

Sem avaliações.

Esta solução já foi utilizada para resolver:

20 chamados

Média de avaliações desta solução:

0,0

☐

**Não Imprimi**

Verificar Conexão com impressora

Q Artigo Completo

Solicitar Correção

Sem avaliações.

Esta solução já foi utilizada para resolver:

12 chamados

Média de avaliações desta solução:

0,0

Alguns procedimentos da base de conhecimentos foram criados de forma genérica, para que atendam a demanda de diversos ambientes de TI. Porém sabemos que cada local há suas especificidades, portanto pode haver procedimentos que se assemelham mas que são necessários existir individualmente. Para casos como esse, sugerimos que coloquem no título do artigo a sigla do campus em que foi criado o artigo, para ser uma forma de diferenciar e facilmente localizar o procedimento daquele campus.

