

CUSCO - GUIA RÁPIDO DO USUÁRIO

NTI / UFSM - CS

Prezado(a),

Desejamos **boas-vindas** ao sistema de **Help Desk Cusco**, um portal de chamados e gestão de serviços utilizado para gerenciar os fluxos de trabalho e informações no campus da UFSM em Cachoeira do Sul.

Desenvolvido pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), o sistema utiliza **Processamento de Linguagem Natural (PLN)** para definição do setor responsável, por meio de um algoritmo estatístico chamado **TF-IDF**.

ACESSE: <https://cusco.ccsul.ufsm.br/>

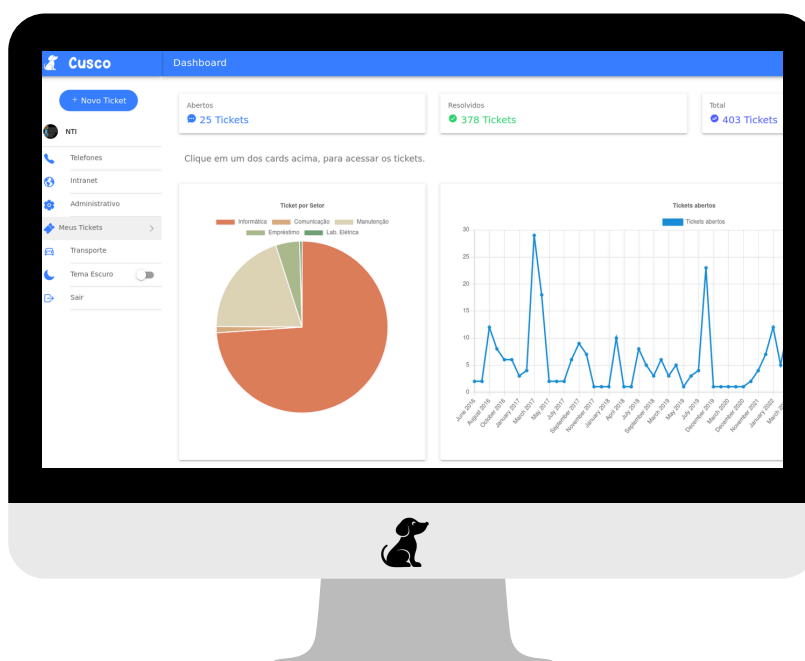


Figura 1 - Dashboard do usuário - Visão Geral

PRINCIPAIS NOVIDADES:

- Interface moderna
- Dashboard de usuário
- Dashboard administrativo
- Melhor interatividade
- Feedback aprimorado
- Reabertura de ticket
- Avaliação de chamados
- Melhoramento da IA

01

MENUS DE NAVEGAÇÃO

Pág. 3

02

COMO ABRIR UM NOVO TICKET?

Pág. 4

03

COMO ACOMPANHAR MEUS TICKETS?

Pág. 5

04

NOTIFICAÇÕES

Pág. 6

05

ESTADO DOS TICKETS NO SISTEMA (*Status*)

Pág. 6

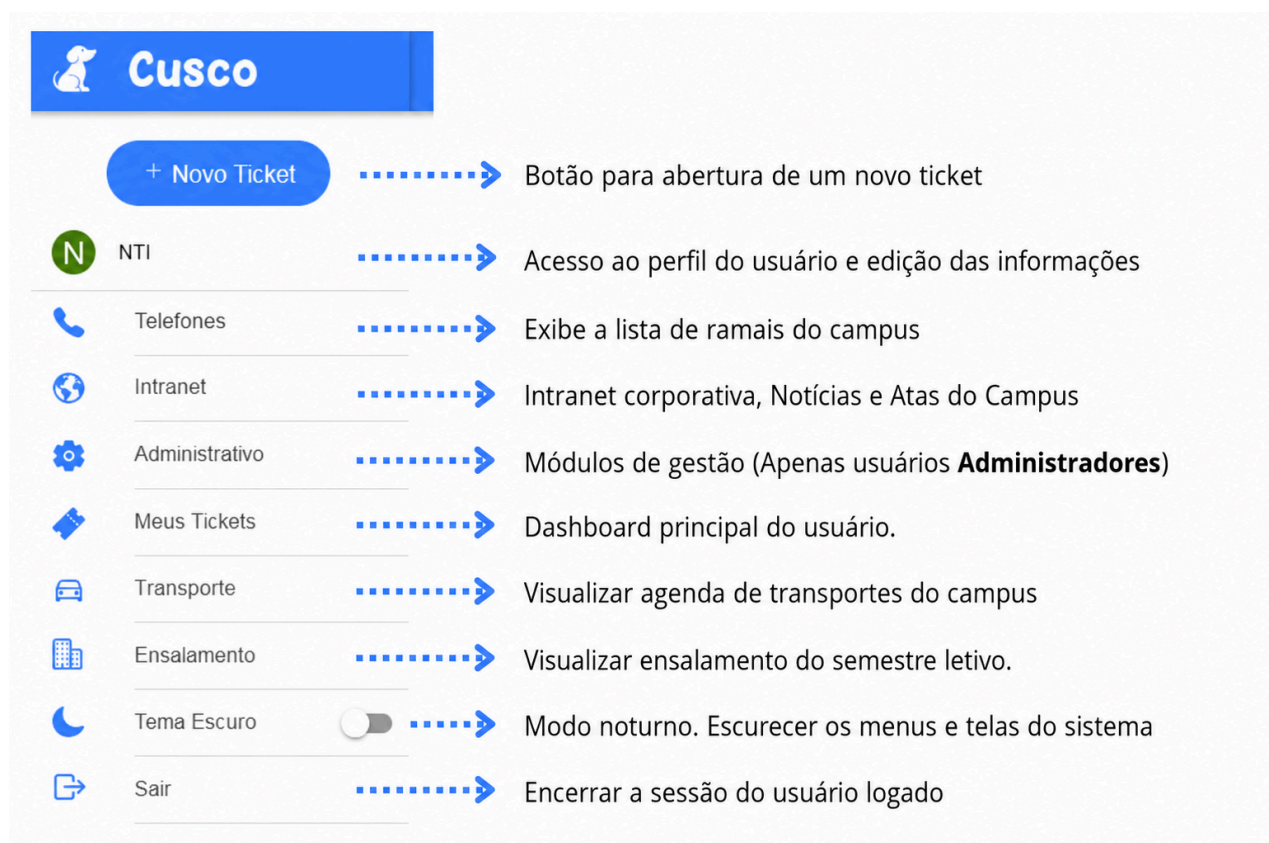




MENUS DE NAVEGAÇÃO

A função dos menus de navegação é **organizar as seções internas do Cusco** de maneira intuitiva, o que facilita a usabilidade, o acesso às áreas de interesse, páginas e ferramentas do sistema.

Confira na figura abaixo a descrição de cada um dos menus que você encontra após realizar o acesso.



The image shows a screenshot of the 'Cusco' system interface. At the top, there is a blue header with a white dog icon and the word 'Cusco'. Below the header, there is a list of navigation items, each with an icon, a label, and a description. The items are: '+ Novo Ticket' (blue button), 'NTI' (green circle with 'N'), 'Telefones' (phone icon), 'Intranet' (globe icon), 'Administrativo' (gear icon), 'Meus Tickets' (ticket icon), 'Transporte' (bus icon), 'Ensalamento' (calendar icon), 'Tema Escuro' (moon icon and toggle switch), and 'Sair' (logout icon). Each item has a dotted arrow pointing to its description on the right.

Ícone	Menu	Descrição
+ Novo Ticket	+ Novo Ticket	Botão para abertura de um novo ticket
N	NTI	Acesso ao perfil do usuário e edição das informações
Telefone	Telefones	Exibe a lista de ramais do campus
Globo	Intranet	Intranet corporativa, Notícias e Atas do Campus
Engrenagem	Administrativo	Módulos de gestão (Apenas usuários Administradores)
Ticket	Meus Tickets	Dashboard principal do usuário.
Ônibus	Transporte	Visualizar agenda de transportes do campus
Calendário	Ensalamento	Visualizar ensalamento do semestre letivo.
Lua e Toggle	Tema Escuro	Modo noturno. Escurecer os menus e telas do sistema
Sair	Sair	Encerrar a sessão do usuário logado

Figura 2 - Menus de navegação do sistema



Para auxiliar a navegação, os menus ficam em cor de destaque ao passar o mouse e quando selecionados.



COMO ABRIR UM NOVO TICKET?

1. Clique no botão **Novo Ticket**;
2. Alterne a **Prioridade** - Normal ou Urgente;
3. **Descreva sua demanda** para o Cusco selecionar o setor responsável;
4. Se necessário, **adicione arquivos** para melhor compreensão do atendimento;
5. Caso o **Cusco defina o Setor errado**, faça a correção manual para auxiliar o algoritmo de aprendizagem do sistema;
6. Clique no botão **Enviar** para concluir.



Você receberá confirmações e atualizações do ticket através do e-mail cadastrado!

Novo Ticket

Prioridade:
Normal

Descreva sua demanda:*

ADICIONAR ARQUIVO  

 **CUSCO:** Deixa comigo! Utilizo Processamento de Linguagem Natural (PLN) para definição automática do **setor**.

 Setor:

ENVIAR

CANCELAR

Figura 3 - Formulário para abertura de ticket



COMO ACOMPANHAR MEUS TICKETS?

O acompanhamento dos tickets é realizado a partir da **aba "Meus Tickets"** no menu de navegação do Cusco.

Eles podem ser acessados clicando em um dos **cards** correspondentes no **dashboard do usuário**, divididos em: **Abertos**, **Resolvidos** e **Total**.

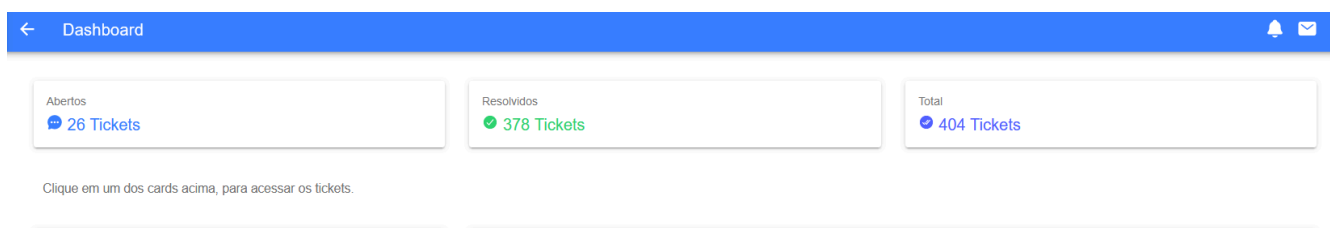


Figura 4 – Cards no *dashboard* do usuário

- No card "**Abertos**" você encontra os tickets que estão ativos no sistema, ou seja, solicitações novas, “atribuídas”, em atendimento e/ou pendentes;
- O card "**Resolvidos**" lista os tickets cuja demanda foi concluída; é através dele que você poderá **Avaliar o Serviço** ou **Reabrir um ticket**.
- Já o card "**Total**" exibe todos os tickets que você já registrou no sistema, independente do status atual.



Acessar um ticket através do card "**Abertos**" permite que você realize as seguintes interações listadas abaixo:

- **Enviar novas mensagens.**
- **Adicionar ou abrir arquivos anexados.**
- **Imprimir ticket.**
- **Conferir status atual.**

- **Verificar Servidores(as) atribuídos para o atendimento e Interessados(as) - se houver.**
- **Acompanhar interações na linha do tempo.**
- **Visualizar confirmações de leitura.**
- **Demais informações do ticket.**



NOTIFICAÇÕES

As notificações são atualizações sobre interações no Cusco. Além do envio para o e-mail cadastrado no perfil de usuário, elas são sinalizadas na barra superior do sistema.

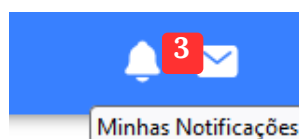


Figura 5 - Ícone de notificações do usuário



ESTADO DOS TICKETS NO SISTEMA (*Status*)

- **Aberto** - significa que a solicitação foi enviada para o setor responsável. A demanda será revisada e "atribuída" a um(a) ou mais servidores(as) da equipe de trabalho. Este é o primeiro passo na jornada do ticket.
- **Em atendimento** - significa que a demanda está sendo trabalhada ativamente por um ou mais membros da equipe.
- **Pendente** - significa que o ticket está parado aguardando que alguma ação ocorra. Ex.: Feedback do solicitante, peças, auxílio de terceiros, etc.
- **Resolvido** - significa que a solicitação foi concluída e nenhum trabalho adicional é necessário.

Obs.: Tickets com status “Resolvido” podem ser Reabertos pelo usuário caso verifique pendências na solução.