

# **Homologação do Sistema Câmbio**

## **Modelo de uso do Mantis**

**Versão 1.3**

Sistema Câmbio	Data: 15/06/2011
Modelo de uso do Mantis	Versão: 1.3

## Sumário

1. Introdução	3
2. Cadastro e autorização	3
3. Requisições	3
4. Estados de uma requisição	4
5. Anotações	4
6. Alertas via e-mail	4
7. Aceite ou Rejeição de uma resolução	4

Sistema Câmbio	Data: 15/06/2011
Modelo de uso do Mantis	Versão: 1.3

## Modelo de uso do Mantis

### 1. Introdução

O Mantis será a ferramenta de controle de requisições utilizada na comunicação entre Banco Central e instituições financeiras durante a homologação do novo sistema Câmbio, preferencialmente à troca de e-mails, visando melhorar a comunicação e fornecer maior transparência ao atendimento. A ferramenta está disponível em <https://www3.bcb.gov.br/mantis>.

### 2. Cadastro e autorização

Antes da utilização do Mantis, deve-se criar uma conta. Para isso, o usuário deverá ter um cadastro válido no Sisbacen, acessar a ferramenta através do endereço acima, **selecionar a opção “Registrar conta”, na parte inferior da tela**, e preencher as informações solicitadas.

A criação da conta não é suficiente para o registro de ocorrências no Mantis, sendo necessária autorização do Banco Central, que deve ser solicitada pelo e-mail [cambio@bcb.gov.br](mailto:cambio@bcb.gov.br).

### 3. Requisições

Uma requisição pode ser uma solicitação de correção de defeito, de melhoria ou de esclarecimento de dúvida. Para incluir uma requisição o usuário deverá selecionar o projeto, escolher a opção “Relatar caso” e preencher os campos:

- Categoria – Utilizado para classificar as requisições.
- Frequência – Sinaliza a frequência com que o objeto da requisição pode ser observado.
- Gravidade – Indica o impacto da ocorrência na continuidade dos testes.
- Resumo – Resumo da requisição.
- Descrição – Descrição detalhada da requisição. Sempre que possível, anexe evidências que auxiliem na identificação do problema, como o XML da mensagem envolvida etc.
- Núm. Mensagem – Número da mensagem relacionada.
- Visibilidade – Público (todos os usuários podem visualizá-la) ou privado (somente o relator, o responsável pelo

Sistema Câmbio	Data: 15/06/2011
Modelo de uso do Mantis	Versão: 1.3

atendimento e o gerente do projeto podem visualizá-la).

#### **4. Estados de uma requisição**

Uma requisição seguirá uma sequência de estados, dentre os apresentados abaixo:

- Aberta – Cadastrada pela instituição financeira e liberada para avaliação do Banco Central.
- Em análise – Em análise pela área de negócio do Banco Central.
- Encaminhada – Na fila de atendimento do Departamento de Informática do Banco Central.
- Em atendimento – Em atendimento pelo Banco Central.
- Aguardando publicar – A ocorrência foi atendida, mas ainda não foi publicada para novos testes do relator.
- Liberada – O relator deve verificar, através de testes, se a ocorrência foi resolvida e aceitar ou rejeitar a correção.
- Aceita – A resolução foi aceita pelo relator.
- Fechada – Ocorrência devidamente concluída.
- Reaberta – A resolução foi recusada pelo relator e deverá passar novamente pelo ciclo de atendimento.
- Suspensa – A ocorrência é pertinente, mas não será atendida no momento.
- Cancelada – A ocorrência não será atendida ou foi relatada indevidamente.

#### **5. Anotações**

Anotações podem e devem ser adicionadas pelo relator ou pelo responsável pelo atendimento da requisição a qualquer momento e substituirão e-mails entre os envolvidos no atendimento da requisição. Para adicionar uma anotação, basta redigi-la no campo apropriado e clicar no botão “Adicionar anotação”.

#### **6. Alertas via e-mail**

Quando uma requisição muda de estado ou recebe uma anotação, o responsável pelo seu atendimento e/ou o seu relator recebem um e-mail de notificação. Estes e-mails são enviados automaticamente pela ferramenta e não deverão ser respondidos. Porém, o relator e/ou verificador deverão usar a ferramenta para dar seguimento ao processo de atendimento, através da alteração do estado da requisição ou da inclusão de mais anotações.

#### **7. Aceite ou Rejeição de uma resolução**

Quando uma requisição está no estado “Liberada” espera-se que o relator faça testes para verificar se a requisição foi devidamente atendida. Após a conclusão desses testes, o relator deverá alterar a ocorrência para “Aceita” ou “Reaberta”, conforme o resultado dos testes, através do botão “Alterar status”.