

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.

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”.