



Manual

MANTIS BUG TRACKER

INTRODUÇÃO

Mantis Bug Tracker é uma ferramenta web cujo foco é gerenciar defeitos (bugs) no software durante o seu processo de desenvolvimento e evolução. Na Vox, os órgãos e a própria equipe da Vox, utilizam para relatar os defeitos encontrados em nossos produtos e, através desses relatos, é possível solicitar atendimentos e melhorias.

Para acessar o Mantis, [clique aqui](#). Insira seu login e senha.



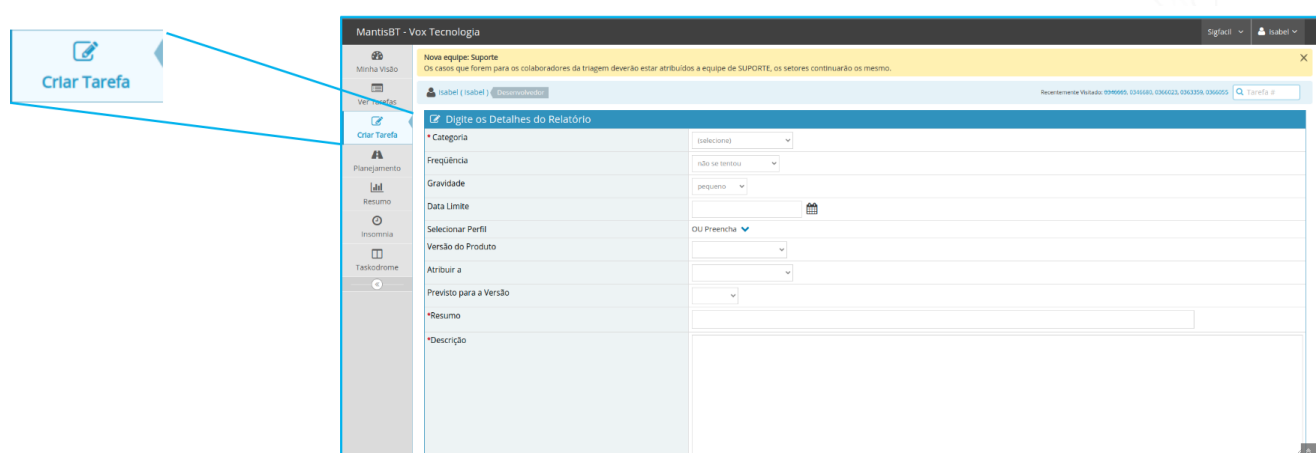
 Entrar

Entrar

Caso ainda não possua login, solicite para que outro usuário no seu órgão crie um chamado no Mantis informando o *nome completo* e *e-mail*, solicitando a criação do login.

CRIAR TAREFA

Ao realizar o login, clique no botão ***Criar Tarefa*** na lateral esquerda da tela do mantis para criar uma tarefa.



Antes de abrir um novo caso, verifique se outro relator do seu órgão já abriu algum chamado para a mesma situação/protocolo. Para erros gerais, **o ideal é que seja aberto apenas 1(um) caso por Órgão.**

Preencha adequadamente os campos obrigatórios. Todas as informações inseridas no caso serão úteis para verificação do erro/impedimento/dúvida, e auxiliarão na tratativa.

Quando um campo é obrigatório, este vem com um “*”.

Campos obrigatórios:

1. **Categoria:** Verifique se está selecionando a categoria correta para o chamado que está sendo aberto. **Ao abrir um novo chamado, as opções que devem ser utilizadas são *Bug* ou *Atendimento*.**

Se o seu chamado for um erro/impedimento, utilize a opção **Bug**.

Ao verificar que trata-se de uma dúvida, solicitação de melhoria ou ajuste, opte pela opção **Atendimento**.

* Categoria	(selecione) ▼
-------------	---------------

2. **Resumo:** Esse é o título do seu chamado. Ele não precisa contar todos os detalhes. **Insira apenas uma informação que o faça ser facilmente identificado.**

*Resumo	
---------	--

3. **Descrição:** Ao verificar diferentes erros em pontos distintos do sistema, **o ideal é descrever um erro em cada mantis**. Assim, evitará que o caso retorne para você com a resolução incompleta de tudo relatado.

Nesse campo, seja detalhista, mas evite ser prolixo. Às vezes, ser redundante prejudica a compreensão da solicitação no mantis. Por isso, **passe o máximo de detalhes de forma compreensível, para o fácil entendimento**. Evite palavras inapropriadas. Seja cordial.

*Descrição	
------------	--

4. **Ambiente:** Nosso sistema possui os ambientes de Produção (*utilizado pelo usuário final*) e Homologação (*utilizado para testes dos órgãos*). **Quando se tratar de um erro/impedimento/dúvida de processos no ambiente de Produção, selecione o ambiente Produção.** Para processos de demais ambientes, selecione o ambiente devido.

*Ambiente	homologação registro empresarial homologação licenciamento homologação arquitetura demonstração produção pré-homologação registro empresarial
-----------	--

5. **Protocolo:** Informe o protocolo que deve ser verificado. Se ainda não houver protocolo gerado, utilize esse campo para informar, por exemplo, o CNPJ ou Número de Registro da empresa.

*Protocolo	
------------	--

6. **Usuário:** Preencha esse campo quando o erro/impedimento ocorre no ambiente interno, é necessário informar o usuário que estava logado. Por exemplo: qa.jucep.

* Usuario	
-----------	----------------------

7. **Enviar arquivos:** Não é um campo obrigatório, mas para melhor explicar o caso, **é possível enviar arquivos como imagens, vídeos e PDF**. É de suma importância que o arquivo esteja em boa resolução, com todas as informações legíveis. Para melhor verificação, se possível, adicione registros de tela (prints) que apresentem a URL e o horário.

Enviar arquivos Tamanho máximo: 5,000 kB	 Anexe arquivos arrastando e soltando, selecionando e colando-os.
---	--

- Para melhor verificação, se possível, adicione prints que apresentem a URL e o horário.
- Comprovantes de pagamento precisam ser legíveis.
- Evite enviar imagens que são foto da tela do erro.

ATENÇÃO: *Os demais campos não precisam ser preenchidos. Nosso time de Distribuição irá direcionar a tarefa para a equipe e o setor correto.*

Com os campos obrigatórios preenchidos, é necessário clicar no botão

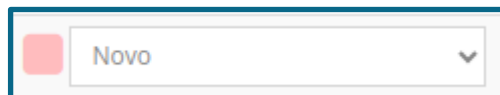
Criar Nova Tarefa

Após isso, o sistema informa que a tarefa foi criada, o número do caso criado e um botão que direciona à tela do chamado.

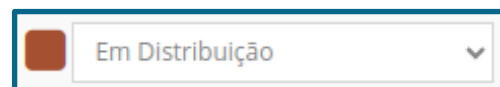
MINHA VISÃO

Após a abertura do seu chamado, você pode visualizar o andamento no campo **Minha Visão**, na aba **Relatados por Mim**.

Principais Status:

A interface mostra um seletor de status com um ícone de quadrado rosa à esquerda e o texto "Novo" no campo de entrada. Um ícone de seta para baixo indica que é um menu suspenso.

Novo: Seu caso foi aberto. Em breve ele será direcionado para o setor responsável

A interface mostra um seletor de status com um ícone de quadrado marrom à esquerda e o texto "Em Distribuição" no campo de entrada. Um ícone de seta para baixo indica que é um menu suspenso.

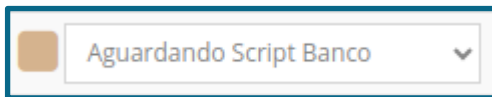
Em Distribuição: Seu caso está sendo pré-triado. Nessa fase, ele será direcionado para o setor da triagem responsável pela tratativa. Ainda durante a pré-triagem, o caso também pode ser retornado ao relator solicitando mais informações ou já resolvido.

A interface mostra um seletor de status com um ícone de quadrado cinza à esquerda e o texto "Aguardando Triagem" no campo de entrada. Um ícone de seta para baixo indica que é um menu suspenso.

Aguardando Triagem: A equipe de suporte já recebeu o seu chamado. Em breve ele começará a ser verificado.

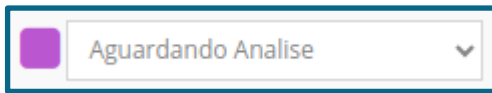
A interface mostra um seletor de status com um ícone de quadrado azul claro à esquerda e o texto "Aceito" no campo de entrada. Um ícone de seta para baixo indica que é um menu suspenso.

Aceito: O time de suporte está verificando seu caso. Aguarde a tratativa. Após esse status, o chamado também pode ser retornado já resolvido ao relator.



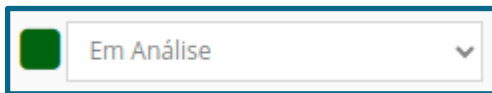
ajustes.

Aguardando Script Banco: Para resolução do caso, precisamos realizar ajustes no banco de dados. Nesse status, o chamado está aguardando a execução dos

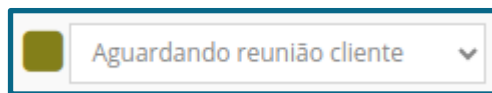


analisado.

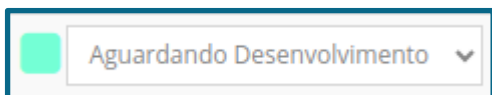
Aguardando Análise: O chamado está na fila para nossos analistas. Em breve ele começará a ser



Em Análise: Nossos analistas estão verificando o caso.

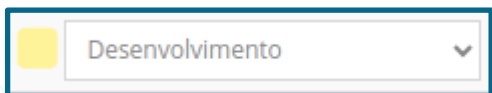


Aguardando reunião cliente: Ao verificar que é necessário, o analista pode solicitar uma chamada de vídeo com o cliente ou tratar a situação nas reuniões regulares com os clientes (*Por exemplo: Reunião semanal das Juntas*).



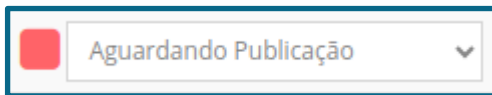
verificado pela nossa equipe de desenvolvimento.

Aguardando Desenvolvimento: Será necessária correção em código. O chamado está na fila para ser



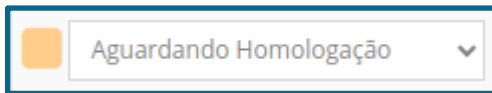
chamado.

Desenvolvimento: Os desenvolvedores estão trabalhando na correção do erro verificado no

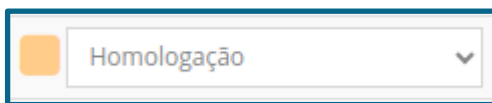


que passe para a fase de testes.

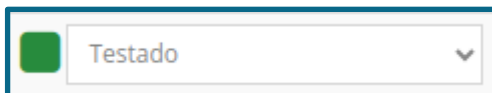
Aguardando Publicação: A correção aplicada pelos desenvolvedores está aguardando aprovação para



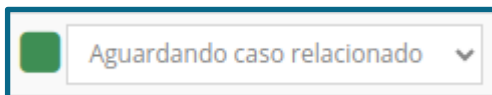
Aguardando Homologação: O caso aguarda a realização de testes para verificar a correção aplicada.



Homologação: Nesse status, estão sendo executados testes para averiguação da tratativa.



Testado: Os testes aprovaram a correção. Em breve a correção estará disponível para clientes e usuários.



Aguardando caso relacionado: O mantis permite vincular chamados que possuem relação. Quando mais de um caso é aberto para o mesmo erro, eles ficam relacionados a um único chamado em que será verificado.

Insira o número do mantis no campo para relacionar um caso a outro

 Relações

Esta tarefa

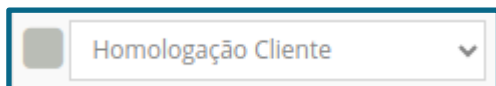
está relacionado a

0123456

Adicionar

Aguarde o andamento do caso!

Não altere o status ou o usuário do mantis após sua abertura. **Verifique-o quando estiver com o status *Homologação Cliente* ou *Impedimento*.** Status diferentes desse significam que o caso ainda está sendo verificado.



Homologação Cliente: Quando nossa equipe responde o caso, ele é retornado para o relator com esse status. Deve ser verificado se a solicitação já foi resolvida.

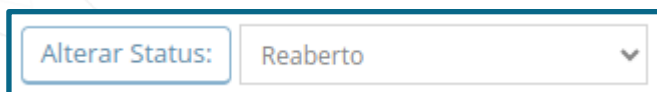


Impedimento: Ao ser verificado que falta alguma informação, o chamado pode ser retornado com o status de Impedimento. Após o retorno do relator com os dados faltantes, o chamado voltará a ser verificado.

Com o status Homologação Cliente ou Impedimento, você pode solicitar retorno ou resolver a tarefa.

SOLICITANDO RETORNO:

Primeiro Passo: Coloque o status **Reaberto** no campo ao lado de **“Alterar Status”**. Em seguida, clique em **“Alterar Status”**.



Segundo Passo: Clique agora no botão **“Solicitar Retorno”**

Solicitar Retorno

Solicitar Retorno para a Tarefa

Atribuído a	isabel
Data Limite	
• Ambiente	homologação registro empresarial homologação licenciamento homologação arquitetura demonstração produção
• Equipe	Suporte Registro Empresarial Diário Licenciamento Banco
• Protocolo	PRP2484828365
• Setor	SLIM - Defesa Agropecuária Implantação Serviços exclusivos e eletrônico Serviços de Integração e Siarco Registro
• Usuario	qa.jucepar
Visibilidade	☐ privado
Adicionar Anotação	
Solicitar Retorno	

Seu chamado foi Reaberto! Em breve ele voltará a ser verificado pela nossa equipe.

RESOLVENDO TAREFA:

Ao verificar que sua solicitação foi atendida ou que o erro foi corrigido, **você pode finalizar a tarefa alterando o status para Resolvido.**

Basta seguir o mesmo fluxo realizado para reabrir, mas dessa vez selecione o status Resolvido.

Alterar Status: Resolvido

Resolver Tarefa

Após clicar em Alterar Status, clique em **Resolver Tarefa** para concluir.

Resolvido

Então o caso mantis ficará com o status de Resolvido.

VER TAREFAS

Nesta página é possível personalizar um filtro para visualizar os casos de acordo com o filtro escolhido.

The image shows the MantisBT web interface. On the left, a sidebar menu is visible with the 'Ver Tarefas' option highlighted by a red box. The main area displays a table of tasks with various filters and columns. The table includes columns for 'Monitorado Por', 'Nota Por', 'Prioridade', 'Gravidade', 'Validade', and 'Monitor Tarefas "Previsão"'. The tasks are listed with details such as 'Monitorado Por', 'Nota Por', 'Prioridade', 'Gravidade', 'Validade', and 'Monitor Tarefas "Previsão"'. The interface also includes a 'Filtros' section at the top and a 'Visualizando Tarefas' status bar at the bottom.

CRIANDO FILTRO:

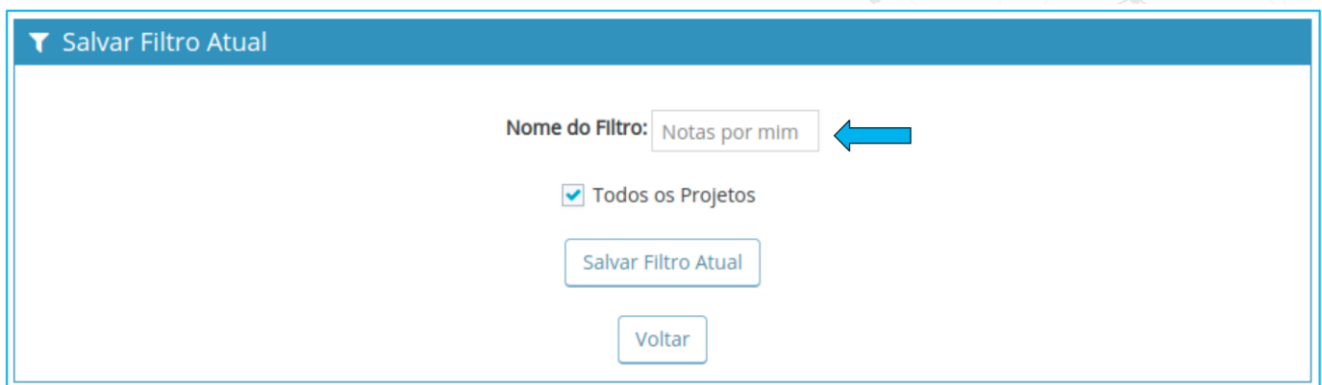
Primeiro Passo: Selecione os dados que desejar no filtro (no exemplo, selecionado casos que possuam anotação por “[Eu mesmo]”).

Filtros							
x Redefinir Salvar Carregar							
Relator	Atribuido a	Monitorado Por	Nota Por	Prioridade	Gravidade	Visibilidade	Mostrar Tarefas "Pegajosas"
qualquer	qualquer	qualquer	[qualquer] [nenhum] [Eu mesmo] adaplar,marcelo agressiva,ismenia alla,vieira alicles,gabriel alexandro,yeis alex,junior allan,silva	qualquer	qualquer	qualquer	Sim
Categoria	Estado	Resolucao	Usar Filtros de Data		Filtrar por Data da Ultima Atualizacao		Projeto
Atendimento Bug Teste Cliente	Novo Reaberto Aguardando Script Banco Aguardando Triagem Aceito Desenvolvimento Aguardando Publicacao Aguardando Homologacao Homologacao Em Distribuicao Aguardando Analise Em Analise Aguardando Desenvolvimento Testado Aguardando caso relacionado	qualquer	Não		Não		Todos os Projetos
Perfil	Prioridade	SO	Versão SO	Versão do Produto	Corrigido na Versão	Previsto para a Versão	Relações
qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer
Marcadores							
Data de Inicio	Data Final	Produto	Tempo estimado	Equipe	ID TASK	Cód. Órgão	Prioritário
qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	Análise Suporte Suporte Sistema	qualquer	qualquer	qualquer
Ambiente	Causa	Protocolo	Setor	Sistema	Task	Usuario	Documentação
produção	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer
Perfil (Sigvix)							
qualquer							
Exibir	50	Ordenar por	Estado Ascendente, Atualizado Descendente	Tipo de correspondência	Todas as condições	Ressaltar alteração (horas)	6
Procurar Aplicar Filtro							

Segundo Passo: Clicar em *Salvar*

Filtros							
x Redefinir Salvar Carregar							
Relator	Atribuido a	Monitorado Por	Nota Por	Prioridade	Gravidade	Visibilidade	Mostrar Tarefas "Pegajosas"
qualquer	qualquer	qualquer	[qualquer] [nenhum] [Eu mesmo] adaplar,marcelo agressiva,ismenia alla,vieira alicles,gabriel alexandro,yeis alex,junior allan,silva	qualquer	qualquer	qualquer	Sim
Categoria	Estado	Resolucao	Usar Filtros de Data		Filtrar por Data da Ultima Atualizacao		Projeto
Atendimento Bug Teste Cliente	Novo Reaberto Aguardando Script Banco Aguardando Triagem Aceito Desenvolvimento Aguardando Publicacao Aguardando Homologacao Homologacao Em Distribuicao Aguardando Analise Em Analise Aguardando Desenvolvimento Testado Aguardando caso relacionado	qualquer	Não		Não		Todos os Projetos
Perfil	Prioridade	SO	Versão SO	Versão do Produto	Corrigido na Versão	Previsto para a Versão	Relações
qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer
Marcadores							
Data de Inicio	Data Final	Produto	Tempo estimado	Equipe	ID TASK	Cód. Órgão	Prioritário
qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	Análise Suporte Suporte Sistema	qualquer	qualquer	qualquer
Ambiente	Causa	Protocolo	Setor	Sistema	Task	Usuario	Documentação
produção	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer	qualquer
Perfil (Sigvix)							
qualquer							
Exibir	50	Ordenar por	Estado Ascendente, Atualizado Descendente	Tipo de correspondência	Todas as condições	Ressaltar alteração (horas)	6
Procurar Aplicar Filtro							

Terceiro Passo: Nomear o filtro e clicar em *Salvar Filtro Atual*.



The screenshot shows a modal dialog box titled "Salvar Filtro Atual" with a blue header bar. Inside the dialog, there is a label "Nome do Filtro:" followed by a text input field containing "Notas por mim". A blue arrow points to this input field. Below the input field, there is a checked checkbox labeled "Todos os Projetos". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Salvar Filtro Atual" and "Voltar".

Após salvar o seu filtro, ele ficará junto com os demais, se houver.



The screenshot shows the Mantis Bug Tracker interface. At the top, there is a blue header bar. Below it, there is a search bar with a "Carregar" button and a dropdown menu showing "Notas por mim". Below the search bar, there is a table with columns: "Atribuído a", "Monitorado Por", and "Nota Por".

Observação: Vale lembrar que esse filtro ficará salvo apenas na sua conta.