Modelo de Evidências - Testes de Sistema de Chamados

Preencha este documento com prints, logs e observações durante a execução dos testes para homologação do sistema.  
Utilize o Status: Passou / Erro / Refazer.

# 1. Testes Funcionais

## CTF01 - Registrar novo chamado

* Prioridade: Crítico
* Procedimento: Acessar sistema, preencher dados obrigatórios (Título, Descrição, Impacto, Urgência) e clicar em 'Registrar'
* Resultado Esperado: Chamado criado com ID único e status 'Aberto'
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Chamado WHERE Titulo = 'Título Teste' AND Status = 'Aberto';
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTF02 - Anexar arquivo ao chamado

* Prioridade: Alto
* Procedimento: Acessar chamado existente, clicar em 'Anexar Arquivo', enviar um arquivo PDF
* Resultado Esperado: Arquivo anexado com sucesso ao chamado
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Anexos WHERE NomeArquivo = 'ArquivoTeste.pdf';
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTF03 - Classificar chamado

* Prioridade: Alto
* Procedimento: Técnico acessa chamado, define prioridade e impacto
* Resultado Esperado: Priorização atualizada no chamado
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT Prioridade, Impacto FROM Chamado WHERE Id = <ID\_Chamado\_Teste>;
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTF04 - Sugerir solução com IA

* Prioridade: Alto
* Procedimento: Abrir chamado de um problema comum; sistema sugere solução automaticamente
* Resultado Esperado: Solução sugerida exibida ao usuário
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Chamado WHERE Id = <ID\_Chamado\_Teste> AND Status = 'Solução Sugerida';
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTF05 - Encaminhar chamado

* Prioridade: Médio
* Procedimento: IA ou técnico encaminha chamado para outro analista
* Resultado Esperado: Chamado transferido e notificação enviada
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Atendimento WHERE ChamadoID = <ID\_Chamado\_Teste> AND DescricaoAtividade LIKE '%encaminhado%';
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTF06 - Registrar ações de atendimento

* Prioridade: Médio
* Procedimento: Técnico atualiza o atendimento descrevendo a ação realizada
* Resultado Esperado: Ação registrada no histórico do chamado
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Atendimento WHERE ChamadoID = <ID\_Chamado\_Teste>;
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTF07 - Fechar chamado

* Prioridade: Crítico
* Procedimento: Após solução, fechar chamado informando data de fechamento
* Resultado Esperado: Chamado com status 'Fechado' e data preenchida
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Chamado WHERE Id = <ID\_Chamado\_Teste> AND Status = 'Fechado';
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# 2. Testes de Fluxo de Erro

## CTE01 - Tentativa de registrar chamado sem preencher título

* Prioridade: Crítico
* Procedimento: Tentar abrir chamado deixando campo título vazio
* Resultado Esperado: Mensagem de erro e chamado não criado
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT COUNT(\*) FROM Chamado WHERE Titulo IS NULL;
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTE02 - Tentativa de anexar arquivo inválido (extensão proibida)

* Prioridade: Médio
* Procedimento: Tentar anexar arquivo .exe no chamado
* Resultado Esperado: Mensagem de erro e arquivo não anexado
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Anexos WHERE NomeArquivo LIKE '%.exe';
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTE03 - Erro na sugestão de IA sem histórico suficiente

* Prioridade: Médio
* Procedimento: Abrir chamado de problema novo sem histórico e solicitar sugestão IA
* Resultado Esperado: Mensagem 'Sem sugestões disponíveis' exibida
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Chamado WHERE Id = <ID\_Chamado\_Teste> AND Sugestao IS NULL;
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# 3. Testes de Permissão

## CTP01 - Colaborador tenta fechar chamado sem permissão

* Prioridade: Crítico
* Procedimento: Logar como colaborador e tentar fechar chamado
* Resultado Esperado: Acesso negado com mensagem de erro
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Chamado WHERE Status = 'Fechado' AND UsuarioFechamento != UsuarioResponsavel;
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## CTP02 - Técnico pode alterar apenas chamados atribuídos a ele

* Prioridade: Crítico
* Procedimento: Logar como técnico e tentar editar chamado de outro técnico
* Resultado Esperado: Edição bloqueada para chamados não atribuídos
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT \* FROM Chamado WHERE UltimaAlteracaoPor != UsuarioResponsavel;
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# 4. Teste de Carga

## CTC01 - Simular 100 chamados abertos simultaneamente

* Prioridade: Médio
* Procedimento: Criar 100 chamados em sequência para validar performance do sistema
* Resultado Esperado: Sistema suporta carga sem queda ou erro
* Evidência (Print/Log):
* Query SQL para verificação: SELECT COUNT(\*) FROM Chamado WHERE DataCriacao BETWEEN '<hora\_inicio>' AND '<hora\_fim>';
* Responsável pelo Teste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Status: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# 5. Checklist Final

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Verificação | Status | Observações |
| Sistema registra chamados corretamente |  |  |
| Sistema anexa arquivos permitidos |  |  |
| Sistema sugere soluções de IA |  |  |
| Sistema respeita permissões de usuário |  |  |
| Sistema suporta carga simultânea |  |  |
| Mensagens de erro claras em fluxos errados |  |  |