**Caso de Teste**

Baseado na ISO-29119-3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT01 | |
| **Título** | Listar mensagens com perfil, nome, data, hora e canal | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | Listar mensagens com perfil, nome, data, hora e canal | |
| **Pré-Condições** | Usuário logado e com mensagens cadastradas no sistema. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Acessar o painel esquerdo do sistema. | Lista de mensagens exibida com ícone, nome, data, hora e canal. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Lista de mensagens permanece carregada no painel esquerdo. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT02 | |
| **Título** | Filtro por Canal - WhatsApp | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US02 - Filtro por Canal | |
| **Pré-Condições** | Usuário logado com mensagens disponíveis em múltiplos canais. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Selecionar WhatsApp no combo de canais. | Apenas mensagens do WhatsApp são exibidas. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagens filtradas corretamente para o canal WhatsApp. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT03 | |
| **Título** | Filtro por Canal - E-mail | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US02 - Filtro por Canal | |
| **Pré-Condições** | Usuário logado com mensagens disponíveis em múltiplos canais. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Selecionar E-mail no combo de canais. | Apenas mensagens do E-mail são exibidas. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagens filtradas corretamente para o canal E-mail. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT04 | |
| **Título** | Filtro por Canal - Instagram | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US02 - Filtro por Canal | |
| **Pré-Condições** | Usuário logado com mensagens disponíveis em múltiplos canais. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Selecionar Instagram no combo de canais. | Apenas mensagens do Instagram são exibidas. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagens filtradas corretamente para o canal Instagram. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT05 | |
| **Título** | Filtro por Canal - Telegram | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US02 - Filtro por Canal | |
| **Pré-Condições** | Usuário logado com mensagens disponíveis em múltiplos canais. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Selecionar Telegram no combo de canais. | Apenas mensagens do Telegram são exibidas. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagens filtradas corretamente para o canal Telegram. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT06 | |
| **Título** | Filtro por Status - Concluídas | |
| **Prioridade** | Média | |
| **Rastreabilidade** | US03 - Filtro por Status | |
| **Pré-Condições** | Mensagens cadastradas com diferentes status. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Selecionar Concluídas no combo de status. | Apenas mensagens com status 'Concluídas' são exibidas. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Lista exibe somente mensagens concluídas. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT07 | |
| **Título** | Filtro por Status - Em Andamento | |
| **Prioridade** | Média | |
| **Rastreabilidade** | US03 - Filtro por Status | |
| **Pré-Condições** | Mensagens cadastradas com diferentes status. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Selecionar Em Andamento no combo de status. | Apenas mensagens com status 'Em andamento' são exibidas. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Lista exibe somente mensagens em andamento. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT08 | |
| **Título** | Selecionar mensagem na lista | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US04 - Seleção de Mensagem | |
| **Pré-Condições** | Mensagens disponíveis no painel esquerdo. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Clicar em uma mensagem da lista. | Chat correspondente é carregado no painel direito. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Chat permanece aberto no painel direito. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT09 | |
| **Título** | Selecionar mensagem pelo ícone do canal | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US04 - Seleção de Mensagem | |
| **Pré-Condições** | Mensagens disponíveis no painel esquerdo. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Clicar no ícone do canal de uma mensagem. | Chat correspondente é carregado no painel direito. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Chat permanece aberto no painel direito. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT10 | |
| **Título** | Finalizar atendimento com botão Concluir | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US05 - Botão Concluir | |
| **Pré-Condições** | Mensagem em andamento selecionada. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Clicar no botão 'Concluir'. | Exibe 'Atendimento finalizado' e altera status. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagem passa a constar apenas como concluída. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT11 | |
| **Título** | Mensagem desaparece do filtro Em Andamento após concluir | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US05 - Botão Concluir | |
| **Pré-Condições** | Mensagem em andamento selecionada. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Após concluir, selecionar filtro 'Em Andamento'. | Mensagem não aparece mais nesse filtro. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagem visível apenas em 'Concluídas'. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT12 | |
| **Título** | Devolver mensagem à fila com botão Em Andamento | |
| **Prioridade** | Média | |
| **Rastreabilidade** | US06 - Botão Em Andamento | |
| **Pré-Condições** | Mensagem em andamento selecionada. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Clicar no botão 'Em Andamento'. | Exibe 'Atendimento em andamento' e mensagem retorna à listagem ativa. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagem reaberta permanece listada como em andamento. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT13 | |
| **Título** | Mensagem permanece no filtro Em Andamento | |
| **Prioridade** | Média | |
| **Rastreabilidade** | US06 - Botão Em Andamento | |
| **Pré-Condições** | Mensagem marcada como em andamento. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Selecionar filtro 'Em Andamento'. | Mensagem reaberta continua listada. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagem visível em 'Em Andamento', após realizar consulta pelo filtro. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT14 | |
| **Título** | Limite de caracteres no campo de resposta | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US07 - Campo de Resposta | |
| **Pré-Condições** | Chat aberto no painel direito. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Inserir texto acima de 255 caracteres no campo de resposta. | Sistema impede a inserção de mais de 255 caracteres. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagem respeita limite de caracteres. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT15 | |
| **Título** | Botão enviar desativado quando campo está vazio | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US08 - Botão Enviar | |
| **Pré-Condições** | Chat aberto e campo de resposta vazio. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Observar botão de enviar com campo vazio. | Botão permanece desativado. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Botão só se ativa após preenchimento do campo. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | CT16 | |
| **Título** | Ativar botão e enviar mensagem | |
| **Prioridade** | Alta | |
| **Rastreabilidade** | US08 - Botão Enviar | |
| **Pré-Condições** | Chat aberto e campo de resposta preenchido. | |
|  | | |
| **Passos** | Ação | Resultados Esperados |
| Passo 1 | Digitar texto no campo de resposta. | Botão de enviar é ativado. |
| Passo 2 | Clicar no botão de enviar. | Mensagem é enviada e aparece no chat. |
|  | | |
| **Pós-Condições** | Mensagem registrada no chat com horário. | |