**Plano e Estratégia**

**de Testes – My Closet Angel**

Baseado na ISO-29119-3.

**1. Épico e Estimativa Geral de Esforço em Testes**

* **Épico**: Atendimento ao Cliente (multi-canal para loja de roupas femininas).
* **Capacidade da Sprint 15 dias:** 120h
* **Critérios de Priorização:**
  + Funcionalidades críticas ao atendimento (seleção, resposta, status)
  + Cobertura mínima por canal
  + Garantia de usabilidade e estabilidade
* Estimativa Geral**:** considerando testes de baixa e média complexidade teremos
  + Planejamento Testes: 12
  + Testes Funcionais Manuais: 40h
  + Testes Exploratórios: 15h
  + Testes Não-Funcionais: 08h
  + Automação: 20h
  + Reporte e registro de defeitos: 5h
  + Apoio ao time, refinamento e análise de defeitos, regressivo: 20h

**2. User Stories e Estimativa de Esforço em Testes – considerando o Testes Funcionais Manuais**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Descrição | Esforço |
| US01 | Listar mensagens com perfil, nome, data, hora e canal | 2 |
| US02 | Filtro por canal (WhatsApp, E-mail, Instagram, Telegram) | 8 |
| US03 | Filtro por status (Concluídas, Em Andamento) | 6 |
| US04 | Seleção de mensagem para carregar o chat | 4 |
| US05 | Botão "Concluir" finaliza atendimento e atualiza status | 6 |
| US06 | Botão "Em Andamento" devolve a mensagem à fila | 4 |
| US07 | Campo de resposta com limite de 255 caracteres | 6 |
| US08 | Botão de “enviar” com ícone de avião de papel – validação envio | 4 |

Total: 40h (seleção das principais funcionalidades - Testes Funcionais Manuais)  
Buffer para regressão, validação cruzada e QA contínuo: 20h

**3. Condições de Teste e Camadas**

**Código da US: US01 - Listar mensagens com perfil, nome, data, hora e canal**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| CT01 | Usuário acessa o painel esquerdo com mensagens. | Esperado: Lista exibida com ícone, nome, data, hora e canal. | Interface |

**Código da US: US02 - Filtro por Canal**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| CT02 | Selecionar WhatsApp no combo de canais. | Apenas mensagens do WhatsApp são exibidas. | Interface |
| CT03 | Selecionar E-mail no combo de canais. | Apenas mensagens do E-mail são exibidas. | Interface |
| CT04 | Selecionar Instagram no combo de canais. | Apenas mensagens do Instagram são exibidas. | Interface |
| CT05 | Selecionar Telegram no combo de canais. | Apenas mensagens do Telegram são exibidas. | Interface |

**Código da US: US03 - Filtro por Status**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| CT06 | Selecionar Concluídas no combo de Status. | Apenas mensagens com status ‘Concluídas’ são exibidas. | Interface |
| CT07 | Selecionar Em Andamento no combo de Status. | Apenas mensagens com status ‘Em andamento’ são exibidas. | Interface |

**Código da US: US04 - Seleção de mensagem para carregar o chat**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| CT08 | Clicar em uma mensagem da lista. | Chat da pessoa é carregado no painel direito. | Interface |
| CT09 | Clicar no ícone do canal | Mesmo comportamento de carregar o chat: Chat da pessoa é carregado no painel direito. | Interface |

**Código da US: US05 - Botão "Concluir" finaliza atendimento e atualiza status**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| CT10 | Clicar no botão "Concluir" | Exibe “Atendimento finalizado” e altera status | Interface |
| CT11 | Mensagem desaparece do filtro "Em Andamento" | Atualização refletida imediatamente, após realizar consulta no filtro. | Interface |

**Código da US: US06 - Botão "Em Andamento" devolve a mensagem à fila**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| CT12 | Clicar no botão " Em Andamento " | Exibe “Atendimento em andamento” e manter a mensagem na listagem ativa. | Interface |
| CT13 | Mensagem permanece do filtro "Em Andamento" | Atualização refletida imediatamente, após realizar consulta no filtro. | Interface |

**Código da US: US07 - Campo de resposta com limite de 255 caracteres**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| CT14 | Campo permite limite máximo de 255 caracteres. | Não permitir inserir mais que 255 caracteres de texto. | Interface |

**Código da US: US08 -** Botão de “enviar” com ícone de avião de papel – validação envio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| CT15 | Botão desativado | Botão só deverá ser ativado após informar algum caractere | Interface |
| CT16 | Botão ativado e enviar | Botão deverá ser ativado após digitar texto e enviar mensagem ao ser pressionado. | Interface |

**4. Missões de Teste Exploratório**

* Missão 1: Explorar a usabilidade do fluxo de atendimento (abrir mensagem, responder, concluir).
* Missão 2: Verificar comportamento da aplicação em diferentes canais (WhatsApp, Telegram, E-mail, Instagram).
* Missão 3: Avaliar consistência do design e responsividade da interface.

**5. Testes Não-Funcionais**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo | Teste | Resultado Esperado |
| Usabilidade | Clareza da interface e posicionamento dos botões. | Navegação intuitiva e agradável. |
| Compatibilidade | Navegadores (Chrome, Firefox, Edge, Safari) | Aparência e funcionalidade consistentes. |

**6. Automação de Testes**

**Estratégia:**

Automatizar testes de regressão das funcionalidades mais críticas e repetitivas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Condição | Resultado Esperado | Camada |
| AT01 | Seleção de mensagem | Chat correspondente é exibido | Interface |
| AT02 | Filtro por canal | Resultados são exibidos corretamente. | Interface |
| AT03 | Filtro por status | Resultados são exibidos corretamente. | Interface |
| AT04 | Campo de resposta respeita limite | Entrada bloqueia após 255 caracteres. | Interface |
| AT05 | Envio de mensagem | Mensagem aparece no chat da conversa. | Interface |

**7. Mapeamento dos Dados de Teste**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dado | Tipo | Responsável | Status |
| Usuária fictícia "Ana" | Cliente real | QA Team | Ativo |
| Canais integrados (WA/IG/TG) | Simulados | Dev Team | Ativo |
| Mensagens longas | Validação | QA Team | Ativo |
| Atendimento com emojis | Validação | QA Team | Ativo |

**8. Defeitos Conhecidos**

Definir aqui.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Defeito | Camada |
| N/A |  |  |