



DOCUMENTAÇÃO FUNCIONAL DO SISTEMA

Escopo - APO042-2022

Resumo

Requerimento	APO042-2022
Descrição	Realizar atualização cadastral na rotina "Consulta Cliente(Atendente - Novo)".
Solicitante	Nathália Fernanda
Analista	Matheus Nascimento
Datas	
Solicitação	Criação
10/08/2022	18/08/2022

Introdução

O escopo em por objetivo detalhar os processos sistêmicos que serão afetados pela alteração, que visa corrigir uma deficiência na rotina de Realizar atualização cadastral na rotina "Consulta Cliente(Atendente - Novo)"., assim como os critérios de aceitação para homologação.

O documento deverá ser revisado e aprovado pelas partes envolvidas, de forma a certificar que todos serão atendidos com as novas funcionalidades a serem entregues.

Problema ou Necessidade

Aperfeiçoar o mecanismo de atualização cadastral do cliente na rotina "Consulta Cliente(Atendente - Novo)".

Solução

Realizar o aperfeiçoamento da rotina, de acordo com os itens solicitados.

▼ Funcionalidade 1 - Aperfeiçoar rotina Consulta Cliente (Atendente - Novo)

Rotina de acesso: Lotes > SAC > Consulta Cliente (Atendente - Novo)

Referência do requerimento: Item 2.1

- Ao acessar a rotina: Lotes > SAC > Consulta Cliente (Atendente - Novo) , após pesquisar e selecionar um cliente será exibido um modal com dados cadastrais do cliente para realizar atendimento.
- Para este modal serão necessárias as seguintes configurações e campos:
 - Atualmente é exibido os dados do cliente selecionado e de seus envolvidos, dados como:
 - **Nome;**
 - **Tipo;**
 - Será incluído os botões, com as seguintes regras:
 - **CONTATO POR MINHA INICIATIVA:** ao ser clicado deverá exibir a tela com o cadastro do cliente, sem realizar confirmação positiva ou atualização cadastral, mas deverá realizar o preenchimento do histórico;
 - **WHATSAPP, E-MAIL OU TRANSFERÊNCIA:** ao ser clicado deverá exibir a tela com o cadastro do cliente, sem realizar confirmação positiva ou atualização cadastral, mas deverá realizar o preenchimento do histórico;
 - **NÃO ESTOU EM ATENDIMENTO:** ao ser clicado deverá exibir a tela com o cadastro do cliente, sem realizar confirmação positiva ou atualização cadastral, mas não será obrigatório realizar o preenchimento do histórico.

The screenshot shows the 'momentum' software interface. On the left, there's a sidebar with a search icon and a list of recent access logs: 'ÚLTIMOS ACESSOS' (11-GJ-13, 11-GJ-12, 11-AM-17, 11-AM-16). The main area is titled 'Consulta Cliente (Lote - Novo)' and has a search bar. A modal window is open, displaying a table of 'Envolvidos' (Involved parties) with columns for 'Nome' (Name) and 'Tipo' (Type). The table contains three rows: ANA MIRTES DE SOUSA MAZARAO (Conjuge proprietário), SILVIO DONISETI MAZARAO (Proprietário), and RAFAEL ARRUDA MAZARÃO (Convidado Especial). At the bottom of the modal, there are three buttons: 'CONTATO POR MINHA INICIATIVA', 'WHATSAPP, E-MAIL OU TRANSFERÊNCIA', and 'NÃO ESTOU EM ATENDIMENTO', all of which are highlighted with a red border. To the right of the modal, there's a button labeled 'PESQUISAR' and a section for 'Data da Operação' (Operation date) with a dropdown menu showing 'MPAR'.

- Ao selecionar um dos envolvidos, será obrigatório ao usuário realizar:
 - **Confirmação positiva,**

- **Atualização cadastral e**
 - **Preenchimento do histórico.**
 - Os tipos de envolvidos para serem exibidos no modal, serão apenas:
 - **Proprietário.** Deverá ser exibido apenas quando houver sócios, exibir o nome "Proprietário 1", assim realizando uma contagem a partir de "1" de acordo com os números de sócios cadastrados. Mesmo com o contrato rescindido deverá exibir os envolvidos daquele contrato e não em cada EQL, pois um mesmo EQL pode ter tido inúmeros contratos. Caso tenha havido RAC ou Troca de lote, deverá exibir os dados dos cliente, independente de ser o atual ou o anterior, mesmo clicando no anterior na pesquisa, deverá ser aberto o modal dos envolvidos, porém serão exibidos apenas os envolvidos ATIVOS daquele contrato e também deverá exigir a atualização cadastral. As informações a serem exibidas deverá ser referente aos proprietários do tipo PF.
 - **Cônjugue do Proprietário.** Deverá ser exibido quando houver sócios, exibir o nome "Cônjugue proprietário 1", assim realizando uma contagem a partir de "1" de acordo com os números de sócios cadastrados. Deverá ser exibido apenas o Cônjugue atual(casado ou com união estável). Caso não exista o nome do Cônjugue, poderá ser adicionado no botão "**Outros**", caso exista Cônjugue deverá passar pela confirmação positiva, solicitando os dados existentes. As informações a serem exibidas deverá ser referente aos proprietários do tipo PF.
 - **Representante legal.** Não deverá exibir a opção "Proprietário", caso não exista Representante Legal cadastrado só exibirá no modal opção "Outros". A informações de confirmação positiva será referente ao Representante Legal, já a atualização cadastral será referente a empresa cadastrada.
 - **Dependente SLIM ou Convidado Especial.** Deverá ser exibido apenas quando estiver ativos no SLIM do proprietário. Caso no cadastro esteja como "Familiar", deverá exibir os dados para atualização cadastral, caso contrário deverá exibir da mesma forma os dados para atualização cadastral e deverá ser cadastrado como "Familiar".
 - **Outros.** A opção será selecionada para realizar o registro de outros tipos de envolvidos.
 - Cada envolvido só deverá aparecer uma única vez mesmo que esteja mais de um envolvimento no mesmo contrato. Seguindo o exemplo a seguir: João é Cônjugue do Proprietário 1, Sócio, Dependente do SLIM e Representante Legal do Sócio PJ 3. Ou seja mesmo com quatro envolvimentos seu nome deverá ser exibido uma única vez.
-
- Ao clicar no botão "Outros" deverá abrir um modal com com as seguintes configurações e campos:
 - **Nome do Modal:** Outros;
 - **Selecionar:** Ao ser clicado exibirá um *dropdown* com as opções dos tipos de envolvidos para ser selecionada. As opções deverão ser exibidas em ordem alfabética, são as seguintes:
 - **ADVOGADO;**
 - **CESSIONÁRIO;**
 - **CÔNJUGE OU PARCEIRO DECLARADO;**
 - **LOCATÁRIO;**
 - **PROCURADOR;**
 - **RESPONSÁVEL PELOS PAGAMENTOS;**
 - **SECRETÁRIA;**
 - **TERCEIROS;**
 - **Nome:** Campo para ser preenchido, com o nome do envolvido a ser adicionado.
 - **Descrição:** Campo que deverá ser preenchido automaticamente com a opção selecionada do tipo do envolvido que será adicionado.
 - As informações só serão exibidas nos envolvidos para registro no histórico, ao fim de todo o fluxo e saída da rotina as informações de outros envolvidos não são incluídos nos dados cadastrais.

momentum | Consulta Cliente (Atendente - Novo)

Consulta Cliente (Lote - Novo)

Preencha pelo menos um campo para pesquisar

Cód. epreendimento	Empreendimento	✓ Quadra	Lote
	Envolvidos		
Pesquise por nome	Nome		
	ANA MIRTES DE SOUSA MAZARÃO		
ÚLTIMOS ACESSOS	SILVIO DONISETI MAZARÃO		
E-Q-L	RAFAEL ARRUDA MAZARÃO		
11-GJ-13			
11-GJ-12			
11-AM-17			
11-AM-16	Abbas Rmaity	PROPRIETÁRIO	CONTRATO ATIVO
			21/06/1991
			—
			—
			—

Outros

Selecione

Outros

Proprietário

Especial

Outros

DATA DA OPERAÇÃO

—

—

—

—

CONTATO POR INICIATIVA

ADDS RMAITY

PROPRIETÁRIO

CONTRATO ATIVO

21/06/1991

SALVAR

NÃO ESTOU EM ATENDIMENTO

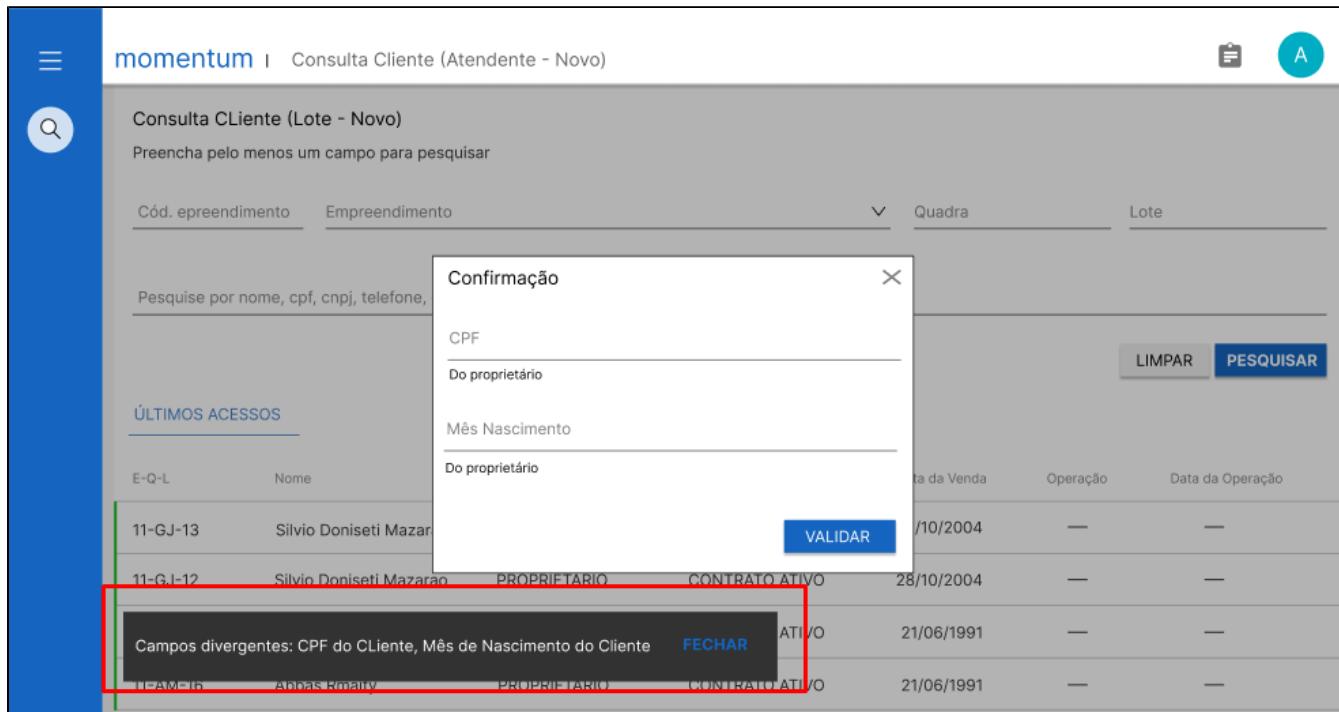
A

- Ao clicar em um dos envolvidos deverá exibir um modal para confirmação positiva dos dados do cliente e seus envolvidos.
 - Para este modal serão necessárias as seguintes configurações, botões e campos:

- Os campos mudarão a cada vez que selecionar um envolvido, serão necessários os seguintes campos para serem validados:
 - **Nome do Modal:** Confirmação;
 - **CPF:** Campo para receber o CPF do envolvido que foi selecionado. Caso a busca tenha sido feita pelo CPF, a confirmação positiva exibirá outros dados diferentes de CPF, para que este não seja informado duas vezes.
 - **Mês Nascimento:** Campo para receber mês de nascimento do envolvido selecionado de acordo como foi cadastrado.
 - **Dia Nascimento:** Campo para receber dia de nascimento do envolvido selecionado de acordo como foi cadastrado.
 - **Botão Validar:** Ao clicar no botão validar, o sistema deverá validar se os dados preenchidos estão corretamente e o usuário será direcionado para a tela de "Atualização Cadastral", caso exista algum erro deverá exibir uma mensagem com a seguinte descrição "Campos divergentes: nome do(s) campo(s) do cliente".
- O campo "RG", não será necessário exibir na confirmação positiva.
- Além disso os campos devem desconsiderar no preenchimento espaços, traços, barras e pontos.

The screenshot shows the 'momentum' software interface for 'Consulta Cliente (Atendente - Novo)'. At the top, there are navigation icons (three horizontal lines, magnifying glass, clipboard, and a circled letter A). The main area has a search bar labeled 'Consulta CLiente (Lote - Novo)' with the placeholder 'Preencha pelo menos um campo para pesquisar'. Below the search bar is a table with columns: 'Cód. epreendimento', 'Empreendimento', 'Quadra', and 'Lote'. A modal dialog box titled 'Confirmação' is overlaid on the table. It contains fields for 'CPF' (with 'Do proprietário' selected) and 'Mês Nascimento' (also 'Do proprietário'). At the bottom of the dialog is a blue 'VALIDAR' button. To the right of the dialog, there are 'LIMPAR' and 'PESQUISAR' buttons. In the background, the table shows several rows of data. On the left side of the table, there's a section titled 'ÚLTIMOS ACESSOS' with a table of recent logins:

E-Q-L	Nome
11-GJ-13	Silvio Doniseti Mazar
11-GJ-12	Silvio Doniseti Mazarao
11-AM-17	Abbas Rmaity
11-AM-16	Abbas Rmaity



- Após a validação dos dados de "**Confirmação Positiva**", deverá exibir um modal para "**Atualização Cadastral**" do envolvido selecionado, para serem feitas atualizações de dados cadastrais.
- Para este modal serão necessárias as seguintes configurações, campos e botões:
 - **Nome do Modal:** Atualização cadastral
 - **E-mail:** Deverá exibir as seguintes informações:
 - **Principal:** Deverá ser marcado com um ícone para favoritar, para ser identificado como registro principal deste envolvido. Poderá também ser marcado através de um *checkbox*, após a marcação do status "Consistente" e do "Principal", o ícone de favoritos (estrela) ficará marcado automaticamente. Caso não aconteça essa marcação do status "Consistente", não será possível colocar como principal.
 - **Tipo:** Deverá exibir o tipo de e-mail de acordo como foi realizado o cadastro, os tipos de e-mails são:
 - **PARTICULAR;**
 - **COMERCIAL;**
 - **RECADOS.**
 - **Endereço:** Deverá exibir o endereço de acordo como foi cadastrado, podendo conter mais de um endereço.
 - **Status:** Deverá exibir o status em que se encontra aquele e-mail cadastrado, os tipos de status são:
 - **Consistente:** Será exibido após ser marcado o *checkbox*, caso não seja marcado o status do e-mail será como "Não consistente".
 - **Não consistente.**
 - **Botão Não soube responder:** Ao ser clicado no ícone *não soube responder*, os dados cadastrais do e-mail não serão atualizados e cada vez que o cliente for atendido ele reaparecerá, mesmo que a marcação esteja no prazo dos 30 dias.

- **Botão Confirmar e-mail:** Ao ser clicado no ícone de confirmar, os dados cadastrais do e-mail serão atualizados.
- **Botão Deletar e-mail:** Ao ser clicado no ícone de excluir, os dados cadastrais do e-mail serão deletados.
- **Botão cadastrar:** Ao ser clicado no ícone de adicionar, deverá ser aberto os campos para cadastrar um novo e-mail e as informações cadastradas serão atualizadas no cadastro do cliente e no resumo de seus dados, dentro da rotina consulta cliente, os campos para cadastrar um novo e-mail são:
 - **Tipo:** Ao clicar em "Tipo" e selecionar a opção "RECADOS", deverá seguir as seguintes regras e exibir o seguinte campo:
 - **Descrição - Nome:** Campo deverá ser preenchido com descrição e nome do e-mail para recados, seguindo o exemplo: (Mãe - Tânia). Mas não poderá incluir dados de envolvidos já cadastrados no mesmo contrato. Essa alteração deverá ser refletida no cadastro do cliente, ou seja, deverá funcionar da mesma forma na rotina de dados cadastrais, exibindo um campo para descrição do e-mail de tipo Recados. E esse dado não poderá ser marcado como principal.
 - **E-mail:**
 - **Consistente:** Deverá obter um checkbox, para ser selecionado pelo usuário.
 - **Principal:** Deverá obter um checkbox, para ser selecionado pelo usuário, essa opção só será habilitada quando o usuário, marca a opção consistente.
 - **Autoriza marketing:** Deverá obter um checkbox, para ser selecionado pelo usuário.
 - **Confirmar:** Botão ao ser clicado, salvará os dados preenchidos e será adicionado um novo e-mail.
 - **Cancelar:** Botão ao ser clicado, eliminará todos os campos que houve preenchimento;
- Para realizar edição, ao clicar em cima de um registro deverá exibir os campos já preenchidos podendo realizar alterações.

E-Q-L	Nome	Tipo	Endereço	Status
11-GJ-13	Silviano	RECADOS	prop.com.17482551859@smn.com.br	Não consistente
11-GJ-12	Silviano	COMERCIAL	prop.com.17482551859@smn.com.br	Consistente
11-AM-17	Abbas	PARTICULAR	prop.com.17482551859@smn.com.br	Não consistente
11-AM-16	Abbas	PROPRIETÁRIO		CONTRATO ATIVO

- Protótipo com o tipo de e-mail "Recados" selecionado:

- **Telefone:** Deverá exibir as seguintes informações:
 - **Principal:** Deverá ser marcado com um ícone para favoritar, para ser identificado como registro principal deste envolvido. Poderá também ser marcado através de um checkbox, após a marcação do status "Consistente" e do "Principal", o ícone de favoritos (estrela) ficará marcado automaticamente, caso não aconteça essa marcação do status "Consistente", não será possível colocar como principal.
 - **Tipo:** Deverá exibir o tipo de telefone de acordo como foi realizado o cadastro, os tipos de telefones são:
 - **RESIDENCIAL;**
 - **CELULAR;**
 - **COMERCIAL;**
 - **RECADOS**
 - **Número:** Deverá exibir o número de telefone de acordo como foi cadastrado, podendo conter mais de um telefone.
 - **Status:** Deverá exibir o status em que se encontra aquele telefone cadastrado, os tipos de status são:
 - **Consistente:** Será exibido após ser marcado o checkbox, caso não seja marcado o status do e-mail será como "Não consistente".
 - **Não consistente.**
 - **Botão Não soube responder:** Ao ser clicado no ícone não soube responder, os dados cadastrais do endereço não serão atualizados e cada vez que o cliente for atendido ele reaparecerá, mesmo que a marcação esteja no prazo dos 30 dias.
 - **Botão Confirmar e-mail:** Ao ser clicado no ícone de confirmar, os dados cadastrais do telefone não serão atualizados.
 - **Botão Deletar e-mail:** Ao ser clicado no ícone de excluir, os dados cadastrais do telefone não serão deletados.
 - **Botão cadastrar:** Ao ser clicado no ícone de adicionar, deverá ser aberto os campos para cadastrar um novo telefone e as informações cadastradas serão atualizadas no cadastro do cliente e no resumo de seus dados, dentro da rotina consulta cliente, os campos para cadastrar um novo telefone são:

- **Tipo:** Ao clicar em "Tipo" e selecionar a opção "RECADOS", deverá seguir as seguintes regras e exibir o seguinte campo:
 - **Descrição - Nome:** Campo deverá ser preenchido com descrição e nome do telefone para recados, seguindo o exemplo: (Mãe - Tânia). Mas não poderá incluir dados de envolvidos já cadastrados no mesmo contrato. Essa alteração deverá ser refletida no cadastro do cliente, ou seja, deverá funcionar da mesma forma na rotina de dados cadastrais, exibindo um campo para descrição do telefone de tipo Recados. E esse dado não poderá ser marcado como principal.
 - **Número;**
 - **Consistente:** Deverá obter um *checkbox*, para ser selecionado pelo usuário.
 - **Principal:** Deverá obter um *checkbox*, para ser selecionado pelo usuário, essa opção só será habilitada quando o usuário, marca a opção consistente.
 - **Confirmar:** Botão ao ser clicado, salvará os dados preenchidos e será adicionado um novo e-mail.
 - **Cancelar:** Botão ao ser clicado, eliminará todos os campos que houve preenchimento;
- Para realizar edição, ao clicar em cima de um registro deverá exibir os campos já preenchidos podendo realizar alterações.

- Protótipo com a opção do tipo de telefone "Recados" selecionado:

The screenshot shows a software interface for managing client contacts. At the top, there's a search bar and a navigation menu. The main area is titled "momentum | Consulta Cliente (Atendente - Novo)". A form is displayed for adding a new phone number:

- Cadastrar novo telefone**
- Tipo***: RECADOS
- Número***: +55
- Descrição - Nome** (highlighted with a red border)
- Consistente?** (checkbox)
- Principal?** (checkbox) - E-mail não é consistente
- BOTÕES**: CANCELAR, CONFIRMAR

Below the form is a table titled "ÚLTIMOS ACESSOS" (Recent Accesses) with the following data:

E-Q-L	Nom	CELULAR	+55 (16) 9141-9675	Consistente			
11-GJ-13	Silv						
11-GJ-12	Silv						
11-AM-17	Abt						
11-AM-16	Abt		14119-02 Rua Pe. Cerqueira São Paulo - SP Residencial Consistente				

- **Endereços:** Deverá exibir as seguintes informações:

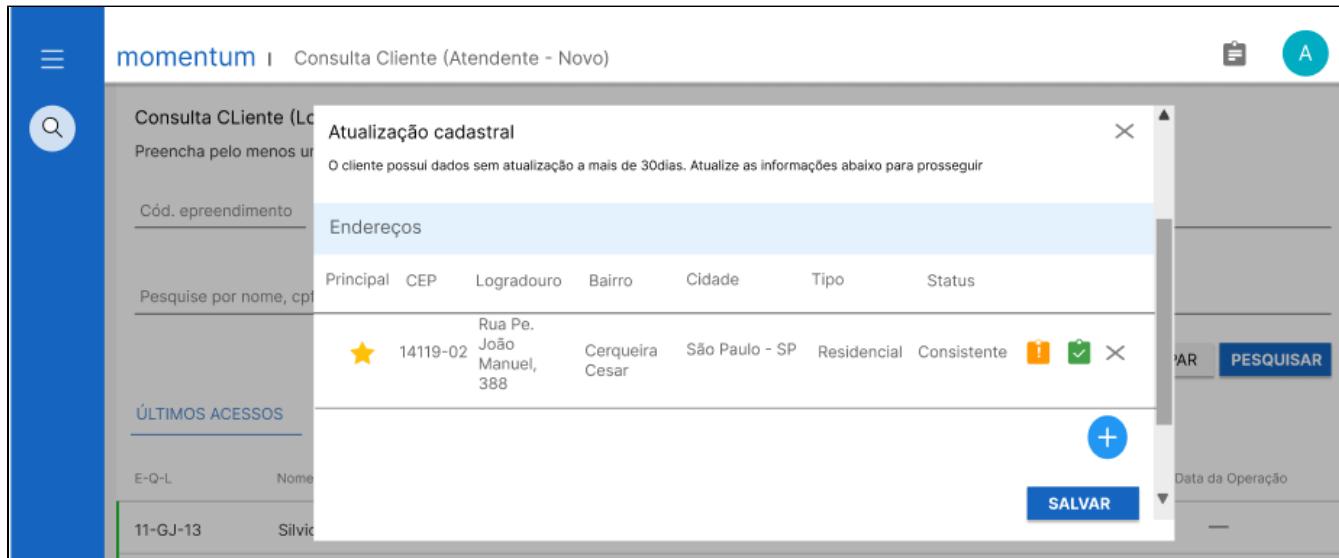
- **Principal:** Deverá ser marcado com um ícone para favoritar, para ser identificado como registro principal deste envolvido. Poderá também ser marcado através de um checkbox, após a marcação do status "Consistente" e do "Principal", o ícone de favoritos (estrela) ficará marcado automaticamente, caso não aconteça essa marcação do status "Consistente", não será possível colocar como principal.
- **CEP:** Deverá exibir a numeração do CEP, de acordo como foi cadastrado.
- **Logradouro:** Deverá exibir o logradouro, de acordo como foi cadastrado.
- **Cidade:** Deverá exibir o nome da cidade, de acordo como foi cadastrado.
- **Tipo:** Deverá exibir o tipo de telefone de acordo como foi realizado o cadastro, os tipos de telefones são:
 - **RESIDENCIAL;**
 - **COMERCIAL;**
- **Status:** Deverá exibir o status em que se encontra aquele endereço cadastrado, os tipos de status são:
 - **Consistente:** Será exibido após ser marcado o checkbox, caso não seja marcado o status do e-mail será como "Não consistente".
 - **Não consistente.**
- **Botão Não soube responder:** Ao ser clicado no ícone não soube responder, os dados cadastrais do endereço não serão atualizados e cada vez que o cliente for atendido ele reaparecerá, mesmo que a marcação esteja no prazo dos 30 dias.
- **Botão Confirmar e-mail:** Ao ser clicado no ícone de confirmar, os dados cadastrais do endereço não serão atualizados.
- **Botão Deletar e-mail:** Ao ser clicado no ícone de excluir, os dados cadastrais do endereço não serão deletados.
- **Botão cadastrar:** Ao ser clicado no ícone de adicionar, deverá ser aberto os campos para cadastrar um novo endereço e as informações cadastradas serão atualizadas no cadastro do cliente e no resumo de seus dados, dentro da rotina consulta cliente, os campos para cadastrar um novo endereço são:
 - **CEP;**

- **RUA;**
- **Número;**
- **Bairro;**
- **Complemento;**
- **Cidade;**
- **UF;**
- **Tipo endereço;**
- **Consistente:** Deverá obter um *checkbox*, para ser selecionado pelo usuário.
- **Principal:** Deverá obter um *checkbox*, para ser selecionado pelo usuário, essa opção só será habilitada quando o usuário, marca a opção consistente.
- **Confirmar:** Botão ao ser clicado, salvará os dados preenchidos e será adicionado um novo e-mail.
- **Cancelar:** Botão ao ser clicado, eliminará todos os campos que houve preenchimento;
- Para realizar edição, ao clicar em cima de um registro deverá exibir os campos já preenchidos podendo realizar alterações.

E-Q-L	Data	Nome	Principal	CEP	Logradouro	Bairro	Cidade	Tipo	Status
11-GJ-13	Silv	★	Principal	14119-02	Rua Pe. João Manuel, 388	Cerqueira Cesar	São Paulo - SP	Residencial	Inconsistente
11-GJ-12	Silv								X
11-AM-17	Abt								✓
11-AM-16	Abt								X

- Os dados na "Atualização Cadastral" com status "Inconsistente" deverão ser apresentados no próximo atendimento, mesmo ocorrendo antes dos 30 dias. O dado só deverá deixar de aparecer dentro dos 30 dias caso seja editado, marcado como consistente, confirmado ou adicionado um novo dado.
 - **Botão "X":** Ao clicar neste botão , o usuário deverá permanecer na tela de pesquisa, obrigando a confirmação dos dados. Caso seja fechada o modal sem que antes as alterações que foram feitas sejam salvas, todas as informações deverão ser desconsideradas.
 - **Botão Salvar:** Ao clicar neste botão todos os dados cadastrais atualizados serão salvos e o usuário deverá ser direcionado para tela onde contem dados da abertura do cadastro e contrato do cliente.

The screenshot shows a software interface titled "momentum | Consulta Cliente (Atendente - Novo)". On the left, there's a sidebar with a search icon and a menu icon. The main area has a header "Consulta Cliente (Lc)" and a sub-header "Atualização cadastral". A message says "O cliente possui dados sem atualização a mais de 30 dias. Atualize as informações abaixo para prosseguir". There are three tabs: "E-mails", "Telefones", and "Endereços". The "E-mails" tab is active, showing a table with columns "Principal", "Tipo", "Endereço", and "Status". It contains one row: "RECADOS" (Principal, E-mail type, Status: Não consistente). Below the table is a "PESQUISAR" button. The "Telefones" tab shows a table with columns "Principal", "Tipo", "Número", and "Status". It contains one row: "RESIDENCIAL +55 (16) 9141-9675" (Principal, Phone type, Number: +55 (16) 9141-9675, Status: Consistente). Below the table is a "PESQUISAR" button. The "Endereços" tab shows a table with columns "PRÓPRIETÁRIO" and "CONTRATO ATIVO". The bottom right corner shows a "Data da Operação" section with several empty fields.



- Após a finalização de todo fluxo "Confirmação positiva - Atualização cadastral - Abertura do cadastro com contratos do cliente", deverá ser preenchido o histórico do cliente de acordo com as seguintes observações:
 - Ao ser concluído todo o fluxo, deverá ser preenchido automaticamente no histórico com a seguinte descrição:
 - Atendimento ao cliente (Nome do cliente ou envolvido) realizado por (Nome do atendente).
 - Ao ser adicionado um novo envolvido em "Outros", deverá ser preenchido automaticamente no histórico com a seguinte descrição:
 - Atendimento ao cliente (Tipo do envolvido - Nome do envolvido) realizado por (Nome do atendente).
 - O atendimento ao ser pela opção "WhatsApp, e-mail ou transferência", deverá ser preenchido automaticamente no histórico com a seguinte descrição:
 - Atendimento via WhatsApp, e-mail ou transferência realizado por (Nome do atendente).
 - O atendimento ao ser pela opção "Contato por minha iniciativa", deverá ser preenchido automaticamente no histórico com a seguinte descrição:
 - Contato realizado por iniciativa de (Nome do atendente).
- As comissões deverão ser geradas normalmente para os atendentes nas:
 - Atualizações realizadas no modal de atualizações cadastrais;
 - Atualizações no cadastro do cliente;
 - Atualizações no resumo de seus dados, localizado na parte superior de seu cadastro no consulta cliente.
- Para os casos de ter sido selecionado os botões "Não soube responder"; "Confirmar e-mail"; "Deletar e-mail" não será gerada comissão.

▼ Cenários de testes

APO042-2022 - GUIA PARA TESTES				
Item	CENÁRIO	CONDIÇÃO	TESTE	RESULTADO ESPERADO
1	Realizar atendimento "WhatsApp, E-mail ou Transferência"	Não há	Entrar na tela para geração do relatório, através da seguinte rotina: SCK > Lotes > SAC > Consulta Cliente(Atendente - Novo)	Visualização da tela com os campos de filtro, para ser realizado o atendimento.
2	Realizar atendimento "WhatsApp, E-mail ou Transferência"	Itém 1 concluido	Preencher os campos de filtro para selecionar o cliente a ser realizado o atendimento.	Resultado da pesquisa realizada e grid com os clientes.
3	Realizar atendimento "WhatsApp, E-mail ou Transferência"	Itém 2 concluido	Selecionar o cliente desejado.	Abertura do modal de atendimento de acordo com o cliente selecionado.
4	Realizar atendimento "WhatsApp, E-mail ou Transferência"	Itém 3 concluido	Clicar na opção "WhatsApp, E-mail ou Transferência"	Abertura da tela de cadastro do cliente com as informações de lote e contrato do cliente e preenchimento automático do histórico do atendimento.

APO042-2022 - GUIA PARA TESTES				
Item	CENÁRIO	CONDIÇÃO	TESTE	RESULTADO ESPERADO
1	Realizar atendimento "Não estou em atendimento"	Não há	Entrar na tela para geração do relatório, através da seguinte rotina: SCK > Lotes > SAC > Consulta Cliente(Atendente - Novo)	Visualização da tela com os campos de filtro, para ser realizado o atendimento.
2	Realizar atendimento "Não estou em atendimento"	Itém 1 concluido	Preencher os campos de filtro para selecionar o cliente a ser realizado o atendimento.	Resultado da pesquisa realizada e grid com os clientes.
3	Realizar atendimento "Não estou em atendimento"	Itém 2 concluido	Selecionar o cliente desejado.	Abertura do modal de atendimento de acordo com o cliente selecionado.
4	Realizar atendimento "Não estou em atendimento"	Itém 3 concluido	Clicar na opção "Não estou em atendimento"	Abertura da tela de cadastro do cliente com as informações de lote e contrato do cliente.
5	Realizar atendimento "Não estou em atendimento"	Itém 4 concluido	Realizar preenchimento do histórico.	Exibição do histórico inserido na grid de históricos.

APO042-2022 - GUIA PARA TESTES				
Item	CENÁRIO	CONDIÇÃO	TESTE	RESULTADO ESPERADO
1	Realizar atendimento "Contato por minha iniciativa"	Não há	Entrar na tela para geração do relatório, através da seguinte rotina: SCK > Lotes > SAC > Consulta Cliente(Atendente - Novo)	Visualização da tela com os campos de filtro, para ser realizado o atendimento.
2	Realizar atendimento "Contato por minha iniciativa"	Itém 1 concluido	Preencher os campos de filtro para selecionar o cliente a ser realizado o atendimento.	Resultado da pesquisa realizada e grid com os clientes.
3	Realizar atendimento "Contato por minha iniciativa"	Itém 2 concluido	Selecionar o cliente desejado.	Abertura do modal de atendimento de acordo com o cliente selecionado.
4	Realizar atendimento "Contato por minha iniciativa"	Itém 3 concluido	Clicar na opção "Contato por minha iniciativa".	Abertura da tela de cadastro do cliente com as informações de lote e contrato do cliente e preenchimento automático do histórico do atendimento.

APO042-2022 - GUIA PARA TESTES				
Item	CENÁRIO	CONDIÇÃO	TESTE	RESULTADO ESPERADO
1	Realizar atendimento	Não há	Entrar na tela para geração do relatório, através da seguinte rotina: SCK > Lotes > SAC > Consulta Cliente(Atendente - Novo)	Visualização da tela com os campos de filtro, para ser realizado o atendimento.
2	Realizar atendimento	Itém 1 concluido	Preencher os campos de filtro para selecionar o cliente a ser realizado o atendimento.	Resultado da pesquisa realizada e grid com os clientes.
3	Realizar confirmação positiva, atualização cadastral.	Itém 2 concluido	Selecionar um dos envolvidos do cliente.	Abertura do modal com campos para confirmação e identificação do envolvido.
4	Realizar confimação positiva, atualização cadastral.	Itém 3 concluido	Realizar preenchimentos dos campos de identificação.	Confirmação e redirecionamento para o modal para realizar atualização cadastral.
5	Realizar confimação positiva, atualização cadastral.	Itém 4 concluido	Relizar confirmação dos dados cadastrais e salvar os dados cadastrados.	Confirmação dos dados, fechamento do modal e redirecionamento do usuário para a tela de cadastro do cliente.

APO042-2022 - GUIA PARA TESTES				
Item	CENÁRIO	CONDIÇÃO	TESTE	RESULTADO ESPERADO
1	Realizar atendimento	Não há	Entrar na tela para geração do relatório, através da seguinte rotina: SCK > Lotes > SAC > Consulta Cliente(Atendente - Novo)	Visualização da tela com os campos de filtro, para ser realizado o atendimento.
2	Realizar atendimento	Itém 1 concluido	Preencher os campos de filtro para selecionar o cliente a ser realizado o atendimento.	Resultado da pesquisa realizada e grid com os clientes.
3	Realizar confirmação positiva, atualização cadastral.	Itém 2 concluido	Selecionar um dos envolvidos do cliente.	Abertura do modal com campos para confirmação e identificação do envolvido.
4	Realizar confimação positiva, atualização cadastral.	Itém 3 concluido	Realizar preenchimentos dos campos de identificação.	Confirmação e redirecionamento para o modal para realizar atualização cadastral.
5	Realizar confimação positiva, atualização cadastral.	Itém 4 concluido	Adicionar dados novos de e-mail como: Tipo:Recados E-mail: teste123@teste.com Descrição - Nome = Teste - Carlos Consistente: Marcar checkbox Principal: Marcar checkbox Confirmar dados.	Adicionamento dos dados novos e dado marcado como favorito.
6	Realizar confimação positiva, atualização cadastral.	Itém 5 concluido	Confirmar os outros dados existentes e clicar no botão "Salvar".	Confirmação dos dados, fechamento do modal e redirecionamento para a tela de cadastro do cliente.

APO042-2022 - GUIA PARA TESTES				
Item	CENÁRIO	CONDIÇÃO	TESTE	RESULTADO ESPERADO
1	Realizar atendimento	Não há	Entrar na tela para geração do relatório, através da seguinte rotina: SCK > Lotes > SAC > Consulta Cliente(Atendente - Novo)	Visualização da tela com os campos de filtro, para ser realizado o atendimento.
2	Realizar atendimento	Itém 1 concluido	Preencher os campos de filtro para selecionar o cliente a ser realizado o atendimento.	Resultado da pesquisa realizada e grid com os clientes.
3	Adicionar outro tipo de envolvido	Itém 2 concluido	Clicar no botão outros para realizar cadastro de um novo envolvido.	Abertura de uma modal para adicionar um novo envolvido.
4	Adicionar outro tipo de envolvido	Itém 3 concluido	Prenher os campos e salvar os dados.	Fechamento do modal e adicionamento de um novo envolvido para registro no histórico.

▼ Não escopo

- Não aplicável

▼ Premissas

- O projeto será conduzido de acordo com a metodologia de gestão, desenvolvimento e implantação da SMN.
- O Cliente revisará e retornará os documentos submetidos a ele.
- O escopo do projeto deverá ser validado pelo Cliente.
- As alterações e novas demandas que surgiram após o fechamento do escopo, que ocorrerá na aprovação desta proposta, e as que vierem a surgir no decorrer do projeto, serão tratadas como Aditivos e analisadas caso a caso, podendo impactar em custo extra e mudança no prazo de entrega.
- O Cliente dará o apoio necessário durante a execução do projeto.