

# ESPECIFICAÇÃO DE CASOS DE TESTE

Sistema WEB de Gerenciamento de  
Chamados

Murilo Dias Firmino Felipin  
Fatec – Mogi das Cruzes

## **1. Testes de Condução**

Caso de Teste 1.1 – Interação Genérica até resolução do chamado

Caso de Teste 1.2 – Interação Genérica de Usuários do Sistema

Caso de Teste 1.3 – Exclusão de Grupos

Caso de Teste 1.4 – Exclusão de Usuários

Caso de Teste 1.5 – Análise de Desempenho dos Grupos com Base nas SLAs

Caso de Teste 1.6 – Busca de Chamados

## 1.Suite de Teste: Testes de Condução

### Caso de Teste 1.1 – Interação Genérica até resolução do chamado

Severidade	Item	Sim	Não	Corrigido	N/A
	<b>1 Cenário principal - Interação Genérica até Resolução do Chamado</b>				
Alta	<p>1 Passos</p> <p>Passo 1 – Logar  Passo 2 – Clicar em Chamados  Passo 3 – Criar um Chamado  Passo 4 – Busca do Chamado feito é feita automaticamente.  Passo 5 – Entrar no Chamado  Passo 6 – Poder realizar operações de alteração e adição de followups no chamado  Passo 7 – Esperar interação e status do chamado mudar para Solucionado  Passo 8 – Encerra o chamado Solucionado</p> <p>Resultado esperado</p> <p>Passo 1 – Login Realizado  Passo 2 – Chamados Relacionados Carregados  Passo 3 – A criação dos chamados é feita perfeitamente e todos os campos são aceitos  Passo 4 – A busca é feita e chamado é apresentado para ser visualizado  Passo 5 – A tela aparece corretamente e visualizados  Passo 6 – Alteração de chamado e Adição de followups é feita e os inputs válidos são aceitos  Passo 7 – Interação entre os envolvidos é feita e status é mudado pelo atribuido para solucionado  Passo 8 – O chamado é encerrado e a solução é aceita pelo usuário autor</p>	x			

### Caso de Teste 1.2 – Interação Genérica de Usuários do Sistema

	<b>2 Cenário Secundário - Interação Generalizada de Usuários do Sistema</b>				
Media	<p>1 Passos</p> <p>Passo 1 - Logar  Passo 2 - Clicar em Usuarios  Passo 3 - Preenche os campos para cadastro de novo usuário  Passo 4 - Cria um usuário  Passo 5 - Visualiza as Informações de um usuário  Passo 6 - Altera as Informações  Passo 7 - Exclui o usuário</p> <p>Resultado Esperado</p> <p>Passo 1 - Login Realizado  Passo 2 - Usuários do sistema são carregados  Passo 3 - Os campos para cadastro são validados  Passo 4 - A criação não retorna nenhum erro  Passo 5 - Visualizar Informações é carregada perfeitamente  Passo 6 - Retorna a alteração perfeita se os campos alterados forem perfeitos.  Passo 7 - Excluir o usuário bem sucedida pois a inativação é feita para que os dados do usuário ao follow-up ainda sejam mantidos</p>	x			

### Caso de Teste 1.3 – Exclusão de Grupos - Corrigido

	3	Cenário Terciário - Exclusão de Grupos				
Baixa		<p>2 Passos</p> <p>Passo 1 - Logar Passo 2 - Clicar em Grupos Passo 3 - Consulta algum grupo Passo 4 - Exclui o grupo consultado Passo 5 - Recebe mensagem de exclusão mal sucedida</p> <p>Resultado Esperado</p> <p>Passo 1 - Login Realizado Passo 2 - Grupos do sistema são carregados Passo 3 - Consulta grupo vinculado a usuarios Passo 4 - Retorna erro ao excluir pois banco de dados não exclui grupo com usuários vinculados; Passo 5 - Exclusão mal sucedida;</p>			x	Erro tratado aplicando a inativação dos grupos

### Caso de Teste 1.4 – Exclusão de Usuários - Corrigido

	4	Cenário Quaternário - Exclusão de Usuários				
Media		<p>Passos</p> <p>Passo 1 - Logar Passo 2 - Clicar em Usuários Passo 3 - Clicar em Visualizar no Usuário que Deseja Excluir Passo 4 - Visualiza as Informações do Usuário Selecionado Passo 5 - Clica em Excluir no Usuário Passo 6 - Visualiza Mensagem de Exclusão bem sucedida Passo 7 - Visualiza a Lista de usuários sem o usuário excluído</p> <p>Resultado Esperado</p> <p>Passo 1 - Login realizado Passo 2 - Usuários do Sistema são carregados Passo 3 - Os dados do usuário selecionado são carregados para visualização Passo 4 - Exibe usuário vinculado a algum acompanhamento Passo 5 - Inativa Usuário que não pode ser deletado do DB pois seu ID é FK na tabela de followups Passo 6 - Exibe mensagem de Exclusão Passo 7 - Carrega Lista Atualizada. Usuário é Inativado e não será mais exibido na lista de usuários ativos</p>			x	A exclusão não era realizada por que o usuário tinha ID vinculada no banco de dados com outra tabela(tb_followups) a partir do momento que o usuário gravava no banco de dados um acompanhamento qualquer. A inativação foi a alternativa encontrada

### Caso de Teste 1.5 – Análise de Desempenho dos Grupos com Base nas SLAs

	5	Cenário Quinário - Análise de Desempenho dos Grupos com Base nas SLAs				
Alta		<p>Passos</p> <p>Passo 1 - Logar Passo 2 - Clicar no botão Analise Passo 3 - Seleciona Status Passo 4 - Seleciona Grupo Passo 5 - Seleciona Período Passo 6 - Clica no Botão Analisar Passo 7 - Visualiza o gráfico gerado com os SLAs correspondentes;</p> <p>Resultado Esperado</p> <p>Passo 1 - Usuário Logado Passo 2 - Carrega Grupos e exibe pagina de Analise Passo 3 - Status Selecionado Passo 4 - Grupo Selecionado Passo 5 - Período Selecionado Passo 6 - Realiza a Analise e gera o Gráfico Passo 7 - Exibe o gráfico gerado</p>			x	

## Caso de Teste 1.6 – Busca de Chamados

	6	Cenário cenário - Busca de Chamados				
baixa		<p>Passos</p> <p>Passo 1 - Logar</p> <p>Passo 2 - Clica no botão Chamados</p> <p>Passo 3 - Insere Informações que deseja buscar em um chamado e clica em buscar</p> <p>Passo 4 - Visualiza chamado ou chamados com as informações desejadas</p> <p>Resultado Esperado</p> <p>Passo 1 - Usuário Logado</p> <p>Passo 2 - Exibe Chamados Relacionados carregados com campo de busca na parte superior</p> <p>Passo 3 - Recebe as informações e realiza a busca</p> <p>Passo 4 - Retorna chamados com as informações inseridas</p>	X			