

Documento de Processo
Nome do Processo: Swag Labs Shopping
Versão: 1.0
Data: 25/04/2025
Elaborado por: Amanda Borba Silva

Fluxo de Trabalho

1. Objetivo

Permitir que o cliente acesse a loja virtual a partir da tela de login, com possibilidade de realizar cadastro, login ou redefinição de senha. Após o login, o cliente deve conseguir navegar pela loja, visualizar produtos, adicioná-los aos favoritos ou ao carrinho, realizar ou cancelar uma compra, incluir ou excluir itens, e finalizar o pedido utilizando métodos de pagamento como cartões e Pix.

2. Atores e Responsáveis

Ator	Responsabilidade
Cliente	Navegar, selecionar produtos, realizar compras
Plataforma	Exibir produtos, gerenciar carrinho e fluxo de checkout
Sistema de Pagamento	Processar transações financeiras
ERP	Registrar pedidos, atualizar e controlar estoque
Logística	Embalar, despachar e rastrear entregas
SAC	Realizar suporte pós-venda, trocas e devoluções

3. Descrição do Processo

Etapa 1 - Acesso e Autenticação

Ator: Cliente
Evento Inicial: Acesso à tela de login da plataforma
Atividades:

- Visualizar tela com as opções de login, cadastro ou redefinição de senha
- Selecionar e executar uma das ações disponíveis

Evento Final: Usuário autenticado e redirecionado à tela principal da loja

Regras de validação QA:

- Validação de campos obrigatórios
- Mensagens de erro claras em caso de credenciais inválidas
- Redirecionamento correto após login

Etapa 2 - Navegação e Seleção de Produtos

Ator: Cliente

Evento Inicial: Acesso à loja após login

Atividades:

- Navegação por categorias e uso da busca
- Visualização de detalhes dos produtos
- Adição de produtos ao carrinho ou à lista de favoritos

Evento Final: Produtos selecionados armazenados no carrinho ou favoritos

Regras de validação QA:

- Conferência de informações do produto (imagem, preço, disponibilidade)
- Validação de filtros e funcionalidade de busca
- Persistência dos favoritos (session/local storage ou backend)

Etapa 3 - Checkout e Pagamento

Ator: Cliente

Evento Inicial: Acesso ao carrinho ou favoritos para iniciar a compra

Atividades:

- Visualização do resumo da compra
- Escolha de endereço de entrega
- Escolha do método de pagamento (cartão ou Pix)
- Confirmação do pedido

Decisão: Pagamento autorizado?

- Sim: Pedido gerado e enviado ao ERP
- Não: Exibir erro, permitir nova tentativa

Evento Final: Pedido registrado ou erro tratado

Regras de validação QA:

- Validação de campos obrigatórios no checkout
- Testes de fluxo positivo e negativo de pagamento
- Confirmação visual de sucesso da compra

Etapa 4 - Processamento do Pedido

Ator: ERP / Logística

Evento Inicial: Pedido aprovado

Atividades:

- Registro do pedido no ERP
- Atualização do estoque
- Impressão e separação do pedido
- Embalagem do produto

Evento Final: Pedido pronto para envio

Regras de validação QA:

- Confirmação de atualização de estoque
- Verificação da integridade dos dados do pedido

Etapa 5 - Envio e Pós-venda

Ator: Logística / SAC

Evento Inicial: Produto embalado

Atividades:

- Geração da etiqueta de envio
- Coleta do pedido pela transportadora
- Atualização e envio do código de rastreamento ao cliente
- Recebimento da entrega

Evento Final: Entrega confirmada

Regras de validação QA:

- Validação do rastreamento em tempo real
- Verificação de status de entrega no painel do cliente
- Abertura de solicitações de troca dentro do prazo

4. Regras de Negócio

1. O cliente deve estar cadastrado e autenticado para realizar compras
2. O pedido só é enviado após a confirmação do pagamento
3. O estoque é reservado apenas após o pedido confirmado
4. Trocas podem ser solicitadas em até 7 dias após o recebimento

5. Um pedido pode ser cancelado até o momento do envio