

Quando o usuário erra a senha após 3 tentativas

- **Valor:** Não é vantajoso e nem acolhedor permitir que o usuário se estresse enquanto tenta fazer login no site. Então, o ideal seria programar o sistema para ajudá-lo se isso acontecer.
- **Narrativa do usuário:**

Como cliente.

Eu quero receber ajuda para alterar a minha senha se estiver com dificuldades para me lembrar dela.

Para fazer login com segurança e comodidade.

- **Requisitos:**
 - Atores: Cliente
 - Interface: Ver documento em anexo
 - Dados:
 - Criar banco de dados/tabelas para clientes cadastrados.
 - Gerar no API para integração no front-end e banco criado.
 - Criação com tela de login para permitir que usuário acesse a página de login e de senha.
 - Criação de botão de ajuda à disposição do usuário.
 - Programar o sistema para oferecer ajuda ao cliente caso esteja tentando fazer login e exceda o total de três tentativas mal-sucedidas.
 - Plataforma/Ambientes:
 - Web/Web Mobile
 - Devem ser configurados ambientes e pipelines para desenvolvimento.
- **Critérios de aceite:**
 - Usuário precisa ter fácil acesso ao botão de login/cadastro.
 - Usuário precisa ter visibilidade do quadro de preenchimento de senha.
 - A opção “Esqueci minha senha” deve estar sempre à disposição do usuário.
 - O cliente deve receber uma mensagem informando que percebemos que ele está com dificuldades para fazer login.
- **Cenários:**

Cenário 1

Cliente preenche os dados de login e após três tentativas não consegue acessar o site.

- Os ícones da tela sofrerão alteração para direcionar o cliente para outras opções.
- Quando o cliente aceitar a ajuda, este deve ser direcionado para uma tela que autenticará seus dados.
- O cliente recebe duas ou mais opções de envio de token, conforme os dados de seu cadastro.
- O cliente escolhe a opção que encarar como melhor para ele.
- Após a autenticação o cliente recebe a opção de criar uma senha.

Cenário 2

Cliente erra a senha apenas uma vez e solicita a alteração.

- O site encaminha o cliente para a página de autenticação de usuário.
- Após a autenticação o cliente recebe a opção de gerar nova senha.

Cenário 3

Cliente está gerando uma nova senha e o sistema o auxilia durante o processo.

- O sistema apresenta os critérios para gerar uma senha segura em formato de checklist.
- O layout do checklist é alterado conforme o cliente demonstra cumprir com os critérios.
- Durante o procedimento, se o cliente não escrever duas senhas semelhantes para confirmação, o sistema informará.
- Quando a senha ideal é gerada, o cliente recebe uma notificação de confirmação e parabenização.
- O sistema disponibiliza para o cliente um link para fazer login com sua nova senha.