|  |  |
| --- | --- |
| **ID 001** | **TE – ATENDIMENTO ONLINE – CHAT** |
| **Funcionalidade** | Página inicial – Menu superior – Atendimento online – Chat. |
| **Ambiente do teste** | Navegador Chrome - 140.0.7339.208 (Versão oficial) 64 bits.  Sistema Operacional Windows 10. |
| **Objetivo** | Verificar a experiência do usuário ao acessar o chat Bolt , através do “Atendimento online”. |
| **Pré-condições** | O usuário deve estar na página “<https://bolt.com.br/> ”.  Possuir conexão estável com a internet.  Usuários do teste: focado em verificar a experiência do usuário no “chatBolt”. |
| **Data/hora** | 15:42.  02/10/2025 |

|  |  |
| --- | --- |
| **CENÁRIO 001** | **EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO – ATENDIMENTO ONLINE - CHAT** |
| **Objetivo** | Verificar experiência do usuário ao acessar o “chatBolt”. |
| **Passo a passo** | 1. Abrir o site “<https://bolt.com.br/> ”. 2. Navegar até o menu superior da página inicial. 3. Clicar no item “Atendimento online”. 4. Observar o comportamento do carregamento dos elementos do chat. 5. Observar se a logomarca da Bolt, no canto superior esquerdo é exibida corretamente durante o carregamento. |
| **Resultado esperado** | Ao clicar no item “Atendimento online”, o chat deve abrir com o carregamento sendo feito em alguns segundos, sem apresentar sensação de falha. |
| **Resultado atual** | Apesar de carregar o chat, durante o comportamento, a logo da Bolt aparenta não estar carregada, apresentando a impressão de uma falha visual.  URL “.../vosbotengine/chat.xhtml?startBot=BotBolt” |
| **Status** | Falhou. |
| **Possíveis melhorias** | Garantir que a logo da Bolt seja carregada prioritariamente, durante o comportamento.  Outra alternativa, seria mostrar uma mensagem “carregando” “carregamento atendimento”. Isso reduz a percepção de lentidão ou falha. |
| **Evidência** |  |