

Módulo 02: Reclamação (REC)
Casos de Teste
Versão 2.9

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
22/05/2017	1.0	Versão Inicial.	Ellen, Leticia, Gabriel Pella e Rafael Pontes, Beatriz P, Alexandre, Giovana, Gabriela
29/05/2017	1.1	Casos de teste: Avaliar estabelecimento, exibir reputação e gerenciar reclamações, media da nota da avaliação feita pelo consumidor	Letícia, Beatriz P e Rafael Pontes
01/06/2017	1.2	Acréscimo de casos de teste em gerenciar reclamações: #CT 36, #CT 37, #CT 38, #CT 39, #CT 40. Calcular média da avaliação do estabelecimento Atualização do índice analítico	Letícia, Gabriel Pella e Rafael Pontes, Beatriz P, Gabriela
12/06/2017	1.3	Caso de teste: “pesquisar estabelecimento no google maps” Excluir e editar reclamação Melhorias em criar nova reclamação	Letícia, Rafael Pontes, Beatriz P, Ellen
19/06/2017	1.4	Após o professor revisar, correção do CT #01 a #45	Letícia, Beatriz P.
26/06/2017	2.0	Finalização do documento, correção dos CT #46 a #83	Letícia, Beatriz P.
26/06/2017	2.1	Início dos testes, feitos testes de #1 a #36, exceto de #21 a #28 devido a ausência de membro que possuía as páginas	Letícia, Beatriz P., Gabriel Pella, Rafael P.

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

29/06/2017	2.2	Inserção das falhas do CT #10, #15 e #16	Letícia, Beatriz P., Gabriel Pella, Rafael P., Gabriela
17/08/2017	2.3	Acrescentou sucesso nos CT #16, #17 e #31	Letícia, Beatriz P., Rafael P.
21/08/2017	2.4	Alteração nas fórmulas no caso de uso Criar Nova Reclamação	Letícia, Beatriz P., Rafael P.
04/09/2017	2.5	Realização dos testes de Avaliar estabelecimento e calcular media	Letícia, Beatriz P., Rafael P., Gabriel Pella, Ellen
14/09/2017	2.6	Realização dos testes de Avaliar estabelecimento e calcular media	Beatriz P., Alexandre
22/09/2017	2.7	Realização dos testes de Avaliar estabelecimento e calcular media	Alexandre
05/10/2017	2.8	Ajuste de vários casos de teste.	Letícia, Rafael P.
23/11/2017	2.9	CT de 77 a 82	Letícia, Giovana, Alexandre
04/12/2017	3.0	CT#81 E CT#78	Beatriz, Gabriel, Alexandre e Rafael

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

Índice Analítico

1. Introdução	4
2. Casos de Teste	4
a) Pesquisar e exibir estabelecimento;	
b) Criar nova reclamação;	
c) Avaliar estabelecimento;	
d) Calcular média da avaliação do estabelecimento;	
e) Exibir reputação;	
f) Gerenciar reclamações;	
g) Excluir reclamação;	
h) Editar reclamação;	
i) Receber notificação da resposta da reclamação	
e) Pesquisar estabelecimento no google maps;	
3. Testes Executados	5

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

1. Introdução

Este documento apresenta uma descrição dos Casos de Teste para os Casos de Uso organizando o Modelo dos Casos de Uso do Protótipo do Sistema Reclama São João. Além disso, existe também um acompanhamento dos testes verificados pelos integrantes, após a implementação de cada uma das funcionalidades.

2. Casos de Teste

- a) **Pesquisar e exibir estabelecimento:** Este Caso de Uso deverá ocorrer sempre que alguém quiser buscar uma empresa.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
CT #01	Verificar: Caso a empresa pesquisada não exista, sendo a empresa Casas Bahia para o caso de teste	É esperado que a página exiba um modal dizendo que a empresa não foi cadastrada no sistema.
CT #02	Verificar: Caso a barra de pesquisa esteja em branco	É esperado que a página não reaja.
CT #03	Verificar: Caso a empresa pesquisada exista, sendo a empresa Casas Bahia para o caso de teste	É esperado que o usuário seja direcionado para a página da empresa pesquisada. Essa página deve conter: <ul style="list-style-type: none"> • Botões para o consumidor reclamar ou avaliar o estabelecimento; • A reputação do estabelecimento; • Total de avaliações feitas do estabelecimento; • Avaliações positivas feitas do estabelecimento;

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

		<ul style="list-style-type: none"> • Avaliações neutras feitas do estabelecimento; • Avaliações negativas feitas do estabelecimento; • Total de reclamações feitas do estabelecimento; • Reclamações atendidas; • Reclamações não atendidas; • Nome da empresa; <p>Posição da empresa no ranking;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamações recentes feitas (Título da reclamação, data, código, texto da reclamação e nome do cliente). Além do botão "Todas as reclamações". • Avaliações recentes feitas (data, texto da avaliação, nome do cliente, estrelas). Além do botão "Todas as avaliações".
CT #04	Verificar: Se quando o usuário começa a digitar o nome da empresa o sistema exibe opções de como completar o nome, sendo a empresa Casas Bahia para o caso de teste	É esperado que o sistema exiba opções que completem a palavra digitada pelo usuário se ela existir.
CT #05	Verificar:	É esperado que o sistema

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	Se quando o usuário clica no botão “reclamar” o caso de uso “Criar nova reclamação” é executado	direcione o usuário para a página de nova reclamação.
CT #06	Verificar: Se quando o usuário clica no botão “Avaliar” o caso de uso “Avaliar estabelecimento” é executado	É esperado que o sistema direcione o usuário para a página de avaliar.
CT #07	Verificar: Se quando o usuário clica no botão “Facebook” e a empresa possuir página no Facebook o usuário é direcionado para a página da empresa, sendo ela: https://pt-br.facebook.com/Casa sBahia/	É esperado que o sistema abra uma nova guia da página de Facebook da empresa.
CT #08	Verificar: Caso o usuário clique no botão “Facebook” e a empresa não possuir página no Facebook	É esperado que a página se recarregue.
CT #09	Verificar: Caso a empresa tenha site, quando o usuário clica no link ele é direcionado para o site, sendo o seguinte site: http://www.casasbahia.com.br/	É esperado que o sistema abra uma nova guia do site da empresa
CT #10	Verificar: Caso a empresa não tenha site	É esperado que não haja campo do link do site da empresa na página.
CT #11	Verificar: Caso o usuário clique no link “mais informações” da empresa Casas Bahia, no bloco de todas as avaliações	É esperado que o usuário seja direcionado para a página “avaliações e reclamações”
CT #12	Verificar: Caso o usuário clique no link “mais informações” da empresa Casas Bahia no bloco de todas as reclamações	É esperado que o usuário seja direcionado para a página “avaliações e reclamações”
CT #13	Verificar: Caso o usuário clique no link “todas as avaliações”, sendo a empresa avaliada para o caso	É esperado que o usuário seja direcionado para a página “avaliações e reclamações”

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	de teste a Casas Bahia	
CT #14	Verificar: Caso o usuário clique no link “todas as reclamações”, sendo a empresa que recebeu a reclamação para o caso de teste a Casas Bahia	É esperado que o usuário seja direcionado para a página “avaliações e reclamações”
CT #15	Verificar: Caso o usuário clique em “reputação” na quantidade de avaliações da empresa Casas Bahia para o caso de teste	É esperado que o usuário seja direcionado para a página “avaliações e reclamações”
CT #16	Verificar: Caso o usuário clique no mapa da empresa Casas Bahia para o caso de teste	É esperado que o sistema direcione o usuário a página do Google Maps que deve conter a localização da empresa indicada
CT #17	Verificar: Caso o usuário clique em “posição no ranking” da empresa Casas Bahia para o caso de teste	É esperado que o sistema direcione o usuário a página de ranking, que deve contar a classificação por nota de avaliação das empresas
CT #18	Verificar: Caso o usuário clique no título da reclamação ou na página de reclamações e avaliações <ul style="list-style-type: none"> • Tv com defeito • Comprei uma Tv com os botões quebrados • Você deve ir à loja que a compra foi realizada, com o recibo, e assim terá direito a troca • Perdi o recibo, por isso não consegui fazer a troca 	É esperado que o sistema direcione o usuário a página visualizar reclamação que deve conter da reclamação <ul style="list-style-type: none"> • Título • Reclamação • Resposta empresa • Consideração Final

b) Criar nova reclamação: Este Caso de Uso deverá ocorrer toda vez que o usuário criar nova reclamação.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
----------------	----------------------------	--------------------

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

CT #19	Selecionar o botão “reclamar” na página do estabelecimento.	Direcionar a página de reclamação
CT #20	Selecionar o botão “reclamar” na página inicial;	Direcionar a página de pesquisa de estabelecimento e após pesquisado direcionar ao casos de uso “criar nova reclamação”
CT #21	<p>Será direcionado à uma página, na qual o usuário selecionará o tipo de reclamação (são cinco pontos e haverá uma barra de texto, para especificar), usando a seguinte fórmula:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. $A = \text{Avaliação do Estabelecimento}$ b. $N = \text{N}^\circ \text{ total de critérios de avaliação por tipo de estabelecimento}$ c. $S = \text{N}^\circ \text{ de critérios de avaliação selecionado pelo usuário}$ <p>FÓRMULA: $A = [(N-S) * 3/N] + 2$ (Valor máximo possível é de 5 pontos)</p> <p>Sendo assim:</p> <p>São cinco opções de reclamações, ou seja, este valor (N) vale 5 neste caso, mas pode ter alteração pelo administrador adicionando ou removendo algum tipo de reclamação, por esse motivo ele entra como uma variável.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 3 pontos da fórmula correspondem aos checkboxes selecionados; b. 2 pontos da fórmula correspondem a caixa de texto de crítica <p>Supondo então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 1$.</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-1) * 3/9] + 2$ $A = (8 * 0.33) + 2$ <p><u>$A = 4.64$</u></p> <p>Com arredondamento: 5,0</p>

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	<p>Nesse caso, o usuario teria selecionado 1 opção de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p> <p>Em caso de números não inteiros, o resultado sofrerá um arredondamento, no qual números com a parte não inteira menor ou igual á 0,5 arredonda para baixo. E em caso de números com a parte não inteira maior que 0,5 arredonda para cima.</p> <p>i : Números $\leq 0,5$ j : Números > 0.5 até 0,9 x+i : arredonda para x x+j : arredonda para x+1</p>	
CT #22	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 0$.</p> <p>Nesse caso, o usuario teria selecionado zero opção de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-0) * 3/9] + 2$ $A = (9 * 0.33) + 2$ $A = 3 + 2$ $\underline{A = 5}$
CT #23	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 2$.</p> <p>Nesse caso, o usuario teria selecionado dois opção de reclamação dentre as 5 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-2) * 3/9] + 2$ $A = (7 * 0.33) + 2$ $A = 2.31 + 2$ $\underline{A = 4.31}$ <p>Com arredondamento: 4,0</p>
CT #89	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da</p>

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	<p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 9$.</p> <p>Nesse caso, o usuario teria selecionado dois opção de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>seguinte forma:</p> $A = [(9-9) * 3/9] + 2$ $A = (0 * 0.33) + 2$ $A = 0 + 2$ <p><u>$A = 2$</u></p> <p>Com arredondamento: 2,0</p>
CT #24	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 3$.</p> <p>Nesse caso, o usuario teria selecionado três opção de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-3) * 3/9] + 2$ $A = (6 * 0.33) + 2$ $A = 1.98 + 2$ <p><u>$A = 3.98$</u></p> <p>Com arredondamento: 4,0</p>
CT #25	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 4$.</p> <p>Nesse caso, o usuario teria selecionado quatro opção de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-4) * 3/9] + 2$ $A = (5 * 0.33) + 2$ $A = 1.6 + 2$ <p><u>$A = 3.6$</u></p> <p>Com arredondamento: 4,0</p>
CT #26	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 5$, nesse caso em especifico, a reclamação foi bastante rigorosa e o consumidor faz a avaliação, dando no maximo 2 pontos pelo seu preenchimento de texto.</p> <p>Nesse caso, o usuario teria selecionado cinco opções de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-5) * 3/9] + 2$ $A = (4 * 0.33) + 2$ $A = 1.3 + 2$ <p><u>$A = 3.3$</u></p> <p>Com arredondamento: 3,0</p>

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

CT #86	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 6$, nesse caso em específico, a reclamação foi bastante rigorosa e o consumidor faz a avaliação, dando no máximo 2 pontos pelo seu preenchimento de texto.</p> <p>Nesse caso, o usuário teria selecionado cinco opções de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-6) * 3/9] + 2$ $A = (3 * 0.33) + 2$ $A = 0.99 + 2$ <p><u>$A = 2.99$</u></p> <p>Com arredondamento: 3,0</p>
CT #87	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 7$, nesse caso em específico, a reclamação foi bastante rigorosa e o consumidor faz a avaliação, dando no máximo 2 pontos pelo seu preenchimento de texto.</p> <p>Nesse caso, o usuário teria selecionado cinco opções de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-7) * 3/9] + 2$ $A = (2 * 0.33) + 2$ $A = 0.66 + 2$ <p><u>$A = 2.6$</u></p> <p>Com arredondamento: 3,0</p>
CT #88	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 8$, nesse caso em específico, a reclamação foi bastante rigorosa e o consumidor faz a avaliação, dando no máximo 2 pontos pelo seu preenchimento de texto.</p> <p>Nesse caso, o usuário teria selecionado cinco opções de</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-8) * 3/9] + 2$ $A = (1 * 0.33) + 2$ $A = 0,33 + 2$ <p><u>$A = 2.33$</u></p> <p>Com arredondamento: 2,0</p>

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:	
CT #27	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Supor então que atribuíssimos os valores: $N = 9$ e $S = 1$, nesse caso em específico, a reclamação foi muito fraca e o consumidor faz a avaliação, tendo uma pontuação de zero pelo seu preenchimento de texto.</p> <p>Nesse caso, o usuário teria selecionado uma opção de reclamação dentre as 9 opções, obtendo a seguinte nota do estabelecimento:</p>	<p>O resultado esperado por nossa suposição seria atribuído da seguinte forma:</p> $A = [(9-1) * 3/9] + 0$ $A = (8 * 0.33) + 0$ $A = 2,6 + 0$ <p><u>$A = 2,6$</u></p> <p>Com arredondamento: 3,0</p>
CT #28	<p>De acordo com o CT #03, podemos:</p> <p>Ficar sem preencher algum campo de texto, então o usuário não poderá fazer a reclamação, pois não será possível atribuir nenhuma nota ao estabelecimento.</p>	<p>O resultado seria uma mensagem indicando a obrigatoriedade do usuário preencher determinado campo de texto.</p>
CT #29	Verifica se o formulário possui os seguintes campos	<p>Exibir o formulário com as seguintes informações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de reclamação (através de um botão): Produtos específicos, Tempo de espera, Mau-atendimento, Erro na entrega, Pessoal, Sujeira, Preço abusivo, Acústica, Empresas com produtos ruins; 2. Qual o tipo de produto (barra de texto); 3. Quando o local foi visitado (dropdown) selecionar mês e ano;

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	<p>defghijklmnopqrstuv wxyzabcdefghijklmnop pqrstuvwxyzabcdefgh hijklmnopqrstuvwxyz abcdefghijklmnopqrs tuvwxyzabcdefghijklmnop mnopqrstuvwxyzabcd efghijklmnopqrstuv vwxyzabcdefghijklmnop qrstuvwxyzabcdefghi jklmnopqrstuvwxyzab cdefghijklmnopqrstu vwxyzabcdefghijklmnop opqrstuvwxyzabcdefgh g h" (dois caracteres a mais para ultrapassar o limite)</p>	
CT #33	O usuário poderá editar sua reclamação após visualizar o que foi escrito;	Exibir a página de revisão, com: <ul style="list-style-type: none"> - Título da reclamação - Descrição da Reclamação - (Opcional) suas imagens. - Telefone
CT #34	Clicar em enviar a reclamação	Exibir o botão de enviar e Enviar a reclamação para aprovação
CT #35	Clicar em editar reclamação	Exibir o botão de editar e direcionar a página anterior.
CT #36	Exibir informações de reclamação enviada	Exibir informações de que a reclamação foi enviada com sucesso.

c) **Avaliar estabelecimento:** Este Caso de Uso deverá ocorrer sempre que o usuário desejar realizar uma nova avaliação sobre um estabelecimento

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
----------------	----------------------------	--------------------

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

CT #37	Verifica se o botão “avaliar” na página do estabelecimento foi selecionado.	<p>Caso o usuário selecione “avaliar” deverá ser exibida a página que contenha:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do estabelecimento Posição do estabelecimento no ranking; • Descrição da avaliação; • Avaliação por estrelas;
CT #38	Verifica se o botão “avaliar” na página inicial foi selecionado.	Caso o usuário selecione “avaliar” deverá ser executado o caso de uso “pesquisar estabelecimento” e “avaliar estabelecimento”
CT #39	Verifica se o usuário selecionou a quantidade de estrelas de acordo com sua avaliação, para o caso de teste 4 estrelas, na avaliação para a Casas Bahia	Caso o usuário selecione uma certa quantidade de estrelas deve-se marca-las e armazenar o valor no banco
CT #40	Verifica se o usuário selecionou a quantidade mínima de estrelas permitidas (0)	Caso o usuário selecione 0 estrelas e clique no botão para enviar avaliação, é esperado que a página continue armazenando quantidade mínima de estrelas pois não é obrigatório ter estrelas selecionadas
CT #41	Verifica se ao realizar a avaliação o usuário escreveu uma descrição para a avaliação.	Caso o usuário digite um texto para a descrição da avaliação para o estabelecimento, a descrição deve ser enviada junto com a avaliação
CT #42	Verifica se ao realizar a avaliação o usuário não escreveu uma descrição para a avaliação	Caso o usuário não digite um texto para a descrição da avaliação para o estabelecimento, não é esperada resposta do sistema, uma vez que esse é um campo opcional
CT #43	Verifica se o usuário ultrapassou o limite de caracteres na descrição da avaliação. “a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z a b c d e f g h i j k l m	Caso o usuário ultrapasse o limite de 75 caracteres na descrição da avaliação, é esperado que os próximos caracteres após o limite não sejam exibidos na caixa de texto

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	n o p q r s t u v w x" (dois caracteres a mais para ultrapassar o limite)	
CT #44	Verifica se o usuário selecionou o botão "avaliar" para enviar sua avaliação.	<p>Caso o usuário selecionar o botão "avaliar" para enviar sua avaliação, é esperado que seja direcionado para a página principal, e que seja exibida uma notificação de que a avaliação foi enviada com sucesso. É esperado que o sistema realize o cálculo da avaliação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o estabelecimento não tiver nenhuma nota: Reputação = Indefinida. • Se o estabelecimento receber sua primeira avaliação: Média = Primeira Avaliação. • Fórmula: • A cada nova avaliação que o estabelecimento receber será gerada uma média aritmética: (Média = (Média + Nova Avaliação) / 2). <p>Deve armazenar no banco a classificação para tornar possível a exibição na busca e a atualização do ranking.</p>
CT #45	Verifica se o usuário já fez uma avaliação para este estabelecimento, para o estabelecimento Casas Bahia de 3 estrelas	Se já possui uma avaliação feita pelo usuário, a sua nova avaliação será feita em forma de atualização da antiga.
CT #46	Verifica se o usuário ainda não fez uma avaliação no estabelecimento Casas Bahia.	Caso o usuário não tenha feito uma avaliação do estabelecimento, executar o caso de uso de avaliar estabelecimento.

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

- d) **Calcular média da avaliação do estabelecimento:** Este caso de uso deverá ocorrer sempre que uma nova avaliação for feita e deverá realizar o cálculo esperado.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
CT #47	Na página de avaliações, clicar em avaliar (selecionar 4 estrelas)	Que realizará a fórmula: A cada nova avaliação que o estabelecimento receber será gerada uma média aritmética: $(Média = (Média + Nova Avaliação) / 2)$.
CT #48	Se esta for a primeira nota do estabelecimento	O cálculo da média da avaliação será = primeira nota.
CT #49	Se o estabelecimento não tiver nenhuma nota	O cálculo da média resultará a Reputação = Não houveram avaliações
CT #50	O ranking poder ser atualizado para visualização	exibição da classificação das empresas para atualização do ranking.
CT #51	Buscar no ranking empresa Casas Bahia	Mostrar a empresa pesquisada através do banco, para visualização.

- e) **Exibir reputação:** Este caso de uso deverá ocorrer para que o usuário veja a reputação de um estabelecimento quando ele for pesquisado.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
CT #52	Verifica se o usuário pesquisar por um novo estabelecimento na barra de pesquisa, o estabelecimento a ser pesquisado no caso de teste será Casas Bahia	Deve ser executado o caso de uso "pesquisar estabelecimento"
CT #53	Verifica se o usuário clicar no botão de enviar pesquisa.	Caso o usuário clique no botão de enviar pesquisa, é esperado que seja direcionado para a página do

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

		estabelecimento pesquisado
CT #54	Verifica se a reputação do estabelecimento Casas Bahia é exibida	Caso a reputação do estabelecimento esteja registrada, é esperado que ela seja exibida na página do estabelecimento, sendo ela representada pela média de estrelas Deve haver a opção de exibir o total de avaliações feitas
CT #55	Verifica se a reputação do estabelecimento Casas Bahia não é exibida	Caso a reputação do estabelecimento não esteja registrada, pelo fato de ainda não terem sido feitas avaliações a seu respeito, é esperado que a reputação seja dada como "indefinida" para visualização do usuário
CT #56	Verifica se a reputação é mostrada através da imagem da personagem do logo feliz.	Caso a reputação do estabelecimento esteja entre 4 e 5 estrelas é esperado que seja exibido a imagem da personagem do logo feliz, representando a reputação como boa
CT #57	Verifica se a reputação é mostrada através da imagem da personagem do logo séria	Caso a reputação do estabelecimento seja de 3 estrelas é esperado que seja exibido a imagem da personagem do logo séria, representando a reputação como regular
CT #58	Verifica se a reputação é mostrada através da imagem da personagem do logo triste	Caso a reputação do estabelecimento esteja entre 1 e 2 estrelas é esperado que seja exibido a imagem da personagem do logo triste, representando a reputação como ruim

f) **Gerenciar reclamação:** Este caso de uso deverá ocorrer sempre que o usuário desejar gerenciar suas reclamações feitas.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
CT #59	Verifica se o usuário	Caso o usuário selecione

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	selecionou “reclamações” no menu aberto	<p>“reclamações” no menu aberto, é esperado que o sistema direcione para a página de reclamações feitas pelo usuário, que deverá conter uma tabela contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código da reclamação • Descrição da reclamação (texto) • Data e hora em que a reclamação foi feita • Opções de gerenciamento (ver reclamação; editar reclamação; excluir reclamação) <p>E é esperado que sejam exibidas opções para filtrar as reclamações da tabela.</p>
CT #60	Verifica se o usuário clicou no botão de “ver mais” na reclamação já feita que deseja ver mais informações	<p>Caso o usuário clique no botão de “ver mais” na coluna “ações” na reclamação que deseja ver mais informações, é esperado que o sistema direcione para uma página que contenha:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Id da reclamação; • Título; • Usuário que realizou a reclamação; • Tipo de estabelecimento; • Tipo de reclamação; • Tipo de produto ou serviço; • Data; • Texto da reclamação.
CT #61	Verifica se o botão de “excluir” foi selecionado pelo usuário na reclamação que deseja excluir, independente se foi aprovada ou não.	<p>Caso o usuário selecionar o botão “excluir” na coluna “ações” na reclamação que deseja excluir, é esperado que seja exibido um pop-up com a mensagem de confirmação de exclusão: “tem certeza que deseja excluir sua reclamação?” contendo botões “sim” e “não”</p>
CT #62	Verifica se o botão “sim” foi selecionado pelo usuário.	<p>Caso o usuário selecione o botão “sim”, então a reclamação deverá ser excluída do banco</p>

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

CT #63	Verifica se o botão “não” foi selecionado pelo usuário.	Caso o usuário seleciona o botão “não”, o pop-up será fechado e a reclamação será mantida
CT #64	Verifica se o botão de “editar” foi selecionado pelo usuário na reclamação já feita que deseja editar, se a reclamação foi aprovada isso não é possível.	<p>Caso o usuário seleciona o botão “editar” na coluna “ações” na reclamação que deseja editar, é esperado que o sistema exiba um modal com todas as informações da reclamação possíveis de alterar, sendo elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título da reclamação (barra de texto); • Reclamação (barra de texto) num texto corrido no máximo 1000 caracteres; <p>E o botão de alterar reclamação.</p>
CT #65	Verifica se o botão “salvar” foi selecionado pelo usuário.	Caso o usuário seleciona o botão “salvar” após editar os dados desejados da reclamação, a reclamação deve ser atualizada com as novas informações, e é esperado que o sistema exiba uma mensagem de “sua reclamação foi atualizada com sucesso”
CT #66	Verifica se “publicadas” foi selecionado pelo usuário (ativado) nas opções de filtragem de reclamação.	Caso o usuário seleciona “publicadas” nas opções de filtragem de reclamação, é esperado que sejam exibidas na tabela apenas as reclamações feitas por ele que foram publicadas
CT #67	Verifica se “pendentes” foi selecionado pelo usuário (ativado) nas opções de filtragem de reclamação.	Caso o usuário seleciona “pendentes” nas opções de filtragem de reclamação, é esperado que sejam exibidas na tabela apenas as reclamações feitas por ele que ainda não foram aprovadas pelo administrador
CT #68	Verifica se “suspensas” foi selecionado pelo usuário (ativado) nas opções de filtragem de reclamação.	Caso o usuário seleciona “suspensas” nas opções de filtragem de reclamação, é esperado que sejam exibidas na

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

		tabela apenas as reclamações feitas por ele que não foram aprovadas pelo administrador, que não serão publicadas
CT #69	Verifica se “avaliações” foi selecionado pelo usuário (ativado)	Caso o usuário seleciona “avaliações” é esperado que sejam exibidas todas as avaliações feitas pelo usuário

g) Excluir reclamação: Este Caso de Uso deverá ocorrer sempre que o usuário desejar excluir uma reclamação.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
CT #70	Na página de gerenciamento de reclamações, clicar na opção excluir	O caso de uso “Excluir Reclamação” será executado
CT #71	Confirmação de exclusão do caso de uso	Tem certeza que deseja excluir a reclamação: () Confirmar () Cancelar

h) Editar reclamação: Este caso de uso deverá ocorrer sempre que o usuário desejar editar uma reclamação.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
CT #72	Na página de gerenciamento de reclamações, clicar na opção de editar	O caso de uso “Editar Reclamação” será executado
CT #73	Em editar reclamação, será exibida todas as informações possíveis de se alterar Sendo a reclamação: Título: Xbox com defeito Reclamação: O Kinect não está funcionando	Exibir um modal com todas as informações da reclamação possíveis de alterar: <ul style="list-style-type: none"> • Título; • Reclamação;

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	Data de visita: 01/01/2017	
CT #74	Verifica se o botão “Salvar” foi selecionado.	Caso o usuário selecione o botão Salvar e todos os campos estiverem preenchidos corretamente, a edição será concluída com sucesso, exibindo a mensagem “Edição concluída com sucesso!”.
CT #75	Verifica se o botão “Salvar” foi selecionado pelo usuário.	Caso o usuário selecione o botão Salvar e possuírem campos em branco, será exibida a mensagem abaixo referente ao campo em branco, retornando ao modal de edição.
CT #76	Após alterar qualquer uma das informações possíveis. Sendo a reclamação atualizada: Título: Xbox com defeito Reclamação: O Kinect não está funcionando Data de visita: 01/01/2017	Exibir uma mensagem com “Sua reclamação foi editada com sucesso”

- i) **Receber notificação da resposta referente a reclamação:** Este caso de uso deverá ocorrer sempre que uma notificação de resposta for enviada a um usuário.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
CT #77	Na página inicial, após logado, aparecerá uma notificação quando uma reclamação for respondida	O usuário poderá visualizar a reclamação respondida no seu perfil ao clicar sobre ela, contendo o nome da empresa, telefone da empresa, a reclamação e a data e hora que foi respondida
CT #78	O usuário receberá uma notificação no seu e-mail que a reclamação foi respondida.	O sistema envia uma mensagem para o e-mail do usuário avisando que o estabelecimento respondeu a sua reclamação
CT #79	A notificação pode ser	Ao clicar na notificação, ser

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

	marcada como visualizada pelo usuário	considerado como lida
CT #80	Na página inicial, após logado, aparecerá uma notificação quando uma reclamação for respondida	O usuário poderá visualizar a reclamação respondida na notificação.
CT #81	O usuário receberá uma notificação no seu e-mail que a reclamação foi respondida.	O sistema envia uma mensagem para o e-mail do usuário avisando que o estabelecimento respondeu a sua reclamação
CT #82	A notificação pode ser marcada como visualizada pelo usuário	Ao clicar na notificação, ser considerado como lida

j) Pesquisar estabelecimento no Google Maps: Este caso de uso deverá ocorrer sempre que o botão “ver empresa” for selecionado na página “mapa das empresas”.

Casos de Teste	Descrição do Caso de Teste	Resultado Esperado
CT #83	Verifica se o botão “ver empresa” Casas Bahia foi selecionado pelo usuário na página “mapa das empresas”.	Caso o usuário selecionar o botão “ver empresa”, é esperado que o sistema direcione o usuário para uma página que utiliza a ferramenta do Google Maps para mostrar a localização das empresas cadastradas
CT #84	Verifica se o “pin” da empresa Casas Bahia no mapa foi selecionado pelo usuário	Caso o usuário selecionar o “pin” da empresa no mapa, é esperado que seja exibida no clique um pop-up que contenha: <ul style="list-style-type: none"> • Nome da empresa; • Reputação da empresa (estrelas); • Telefone da empresa; • Endereço da empresa; • Coordenadas da localização (longitude e latitude)

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

3. Testes Executados

a) Planejamento / Acompanhamento da Execução dos Testes

	26/06/2017	29/06/2017	17/08/2017	04/09/2017	14/09/2017	22/09/2017	05/10/2017	23/11/2017
CT #01	Sucesso							
CT #02	Sucesso							
CT #03	Falha	Sucesso						
CT #04	Sucesso							
CT #05	Sucesso							
CT #06	Sucesso							
CT #07	Sucesso							
CT #08	Falha	Sucesso						
CT #09	Falha	Sucesso						
CT #10	Falha	Sucesso						
CT #11	Sucesso							
CT #12	Sucesso							
CT #13	Sucesso							
CT #14	Sucesso							
CT #15	-	-						
CT #16	Falha		Sucesso					
CT #17	Falha		Sucesso					
CT #18	Falha		Sucesso					
CT #19	Sucesso							
CT #20	Sucesso							

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

CT #21	Falha				Sucesso			
CT #22	-							
CT #23	Falha				Sucesso			
CT #24	Falha				Sucesso			
CT #25	Falha				Sucesso			
CT #26	Falha				Sucesso			
CT #86	Falha				Sucesso			
CT #87	Falha				Sucesso			
CT #88	Falha				Sucesso			
CT #27	Falha				Sucesso			
CT #28	Falha				Sucesso			
CT #29	Sucesso							
CT #30	Sucesso							
CT #31	Falha		Sucesso					
CT #32	Sucesso							
CT #33	Sucesso							
CT #34	Sucesso							
CT #35	Sucesso							
CT #36	Sucesso							
CT #37				Sucesso				
CT #38				Falha	Sucesso			
CT #39				Sucesso				
CT #40				Sucesso				
CT #41				Sucesso				
CT #42				Sucesso				
CT #43				Sucesso				

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

CT #44				Sucesso				
---------------	--	--	--	----------------	--	--	--	--

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

CT #45				Falha				Sucesso
CT #46				Sucesso				
CT #47				Sucesso				
CT #48				Sucesso				
CT #49				Sucesso				
CT #50				Falha			Sucesso	
CT #51				Falha			Sucesso	
CT #52						Sucesso		
CT #53						Sucesso		
CT #54						Sucesso		
CT #55						Sucesso		
CT #56						Sucesso		
CT #57						Sucesso		
CT #58						Sucesso		
CT #59						Falha	Sucesso	
CT #60						Sucesso		
CT #61						Sucesso		
CT #62						Sucesso		
CT #63						Sucesso		
CT #64						Sucesso		
CT #65						Sucesso		
CT #66						-		
CT #67						-		
CT #68						-		
CT #69						Sucesso		
CT #70						Sucesso		

RECLAME SÃO JOAO	Versão: 2.9
Módulo 02- Reclamações	Data da Versão: 04/12/2017
CasosDeTeste-Rec.doc	

CT #71						Sucesso		
CT #72						Sucesso		
CT #73						Sucesso		
CT #74						Sucesso		
CT #75						Falha	Sucesso	
CT #76						Sucesso		
CT #77								Sucesso
CT #78								Falha
CT #79								Sucesso
CT #80								Sucesso
CT #81								Falha
CT #82								Sucesso
CT #83								Falha
CT #84								Falha

4. Histórico da Execução dos Testes

Casos de Teste	Data da Execução	Responsável da Atividade de Teste	Status do Teste	Motivo da Falha	Responsável pela Correção da Falha	Data Prevista para Novo Teste
----------------	------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------	------------------------------------	-------------------------------