

# caso de cenário



## 1. Descrição do cenário

**Site de compras de cosméticos M·A·C**

<https://www.maccosmetics.com.br>

**Programa de Fidelidade M·A·C Lover (Upgrade + Checkout Failure)**

Como cliente M·A·C e membro do programa de fidelidade M·A·C Lover, usuário deve receber brindes ao subir de nível e deve usufruir dos benefícios do programa de fidelidade **sem impedir a compra**.

---

## 2. Cenário detalhado

**Cenário: Brinde esgotado impede finalização da compra e gera erro incorreto**

**Given** que a usuária tem uma conta M·A·C Lover nível 1

**And** adiciona produtos onde atinge o valor para subir de nível

**And** o sistema atualiza sua conta para nível 2 “M·A·C Real Lover”

**And** o sistema adiciona automaticamente brindes ao carrinho

**And** um dos brindes está esgotado

**When** usuária tenta remover o brinde

**Then** o botão “remover” apresenta comportamento inconsistente

— Loop infinito **ou**

— Item parece ser removido mas retorna na próxima etapa

**And When** a usuária tenta prosseguir para endereço/entrega

**Then** o sistema barra o checkout

**And** exibe uma mensagem incorreta: **“Frete não disponível para o seu endereço”**

---

## 3. Caso de Teste

**CT001 – Validação de fluxo de compra com upgrade de nível e brindes automáticos**

<b>Passo</b>	<b>Ação do Usuário</b>	<b>Resultado Esperado</b>
1	Acessar conta M·A·C Lover nível 1	Conta autenticada
2	Adicionar produtos	Carrinho atualizado
3	Prosseguir para checkout	Sistema detecta novo nível

4	Observar upgrade para “M·A·C Real Lover”	Nível atualizado
5	Verificar brindes automáticos no carrinho	Brindes válidos devem aparecer
6	Remover brinde esgotado, clicando no botão “remover”	Brinde deve ser removido definitivamente
7	Prosseguir para endereço/frete	Deve carregar corretamente
8	Finalizar compra	Compra deve ser concluída

---

## 4. Comportamento Obtido

### Passo      Problema Observado

- 6      Brinde **não pode ser removido corretamente**, Página fica carregando infinito **ou** remove o brinde e volta depois
  - 7      Ao prosseguir, brinde retorna ao carrinho
  - 8      Checkout bloqueado e o sistema exibe **erro falso**: “Frete não disponível para o seu endereço”
- 

## 5. Relatório de Bug

**Título:** Brinde esgotado impede finalização da compra e gera mensagem de erro incorreta no checkout

**ID:** BUG-MAC-001

**Ambiente:**

- Web
- MAC Cosmetics Brasil
- Conta M·A·C Lover nível 1 → upgrade automático para M·A·C Real Lover nível 2
- Chrome / iOS / Desktop

**Severidade:**

**Alta (High)**

→ Bloqueia o fluxo principal de compra.

**Prioridade:**

## **Crítica (P1)**

→ Impacta conversão, experiência do usuário e funcionalidade central do e-commerce.

**Descrição:** Quando o usuário sobe de nível no programa M·A·C Lover, o sistema adiciona automaticamente brindes ao carrinho. Se algum dos brindes estiver esgotado, o usuário não consegue removê-lo de forma consistente e não é possível concluir a compra. O checkout exibe uma mensagem incorreta de erro de frete em vez de indicar o item problemático.

### **Resultado Esperado:**

- Brindes esgotados não devem ser adicionados.
- Botão de remover deve remover definitivamente.
- O checkout deve seguir normalmente.
- A mensagem correta deve ser exibida se um item estiver indisponível.

### **Resultado Obtido:**

- Brinde não é removido.
  - Checkout é bloqueado.
  - A mensagem errada é exibida.
- 

## **6. Notas de Investigação**

### **Etapas de Investigação Realizadas:**

- Criação de uma **nova conta M·A·C** (iniciando no nível 1).
  - Repeti exatamente o **mesmo fluxo de compra**, utilizando **os mesmos produtos e o mesmo endereço**.
  - Verifiquei que **nenhum brinde foi adicionado ao carrinho**, já que a nova conta tinha pontuação zerada no programa de fidelidade.
  - Prossegui normalmente até o checkout.
  - O sistema **permitiu selecionar o frete e concluir o pagamento sem qualquer erro**.
- 

## **7. Hipótese de Causa Raiz**

### **Possível Causa Raiz (com base no teste comparativo):**

- O erro “**Frete não disponível para o seu endereço**” só é disparado quando um **brinde esgotado**, proveniente do upgrade do nível de fidelidade, é automaticamente

adicionado ao carrinho.

- Como esse brinde não pode ser removido corretamente pelo sistema, o checkout falha e exibe uma **mensagem genérica e incorreta** relacionada ao frete.
- Ao utilizar uma segunda conta — **sem elegibilidade para brindes** — o fluxo funciona normalmente.

→ Isso confirma que a causa raiz está na **lógica de manipulação dos brindes do sistema de fidelidade**, e **não** nas regras de frete.

---

## 8. Fluxograma

