[UC01] Qualificar Atendimento

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade:** |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |
| **Ator(es):** | *Todos os usuários do sistema* | | | | | |

**Descrição:** Sistema deve oferecer uma tela para que usuários do sistema possam qualificar os atendimentos solicitados pelo cidadão, que consiste no processo de triagem, este é o primeiro passo do processo e comum a todos os órgãos e serviços demandados e ofertados a população através deste sistema.

**Pré-condições:** Usuário que possui permissão a essa funcionalidade ou atividade deve estar autenticado no sistema.

**Pós-condições:** Ter os dados dos **Cidadãos e Serviços solicitados** **por estes** exibidos, cadastrados ou alterados da base de dados do sistema.

**Fluxo principal**

1. O sistema apresenta a **Tela de Qualificação de Atendimento** com campo de pesquisa **CPF do Cidadão**.
2. O usuário preenche o campo de pesquisa **CPF do Cidadão** e solicita que o sistema filtre o registro, ou seja, as informações do cidadão pesquisado.
3. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão** foi preenchido, caso contrário, exibe a mensagem “Falta preencher o campo CPF do Cidadão” e volta para o passo *[FP-2];*
4. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão** foi preenchido com um **CPF VÁLIDO**, caso contrário, exibe a mensagem “CPF Informado do Cidadão Inválido” e volta para o passo *[FP-2];*
5. O sistema verifica se existe o **CPF do Cidadão** cadastrado (CISergipe), e **EXISTINDO** apresenta os campos abaixo **PREENCHIDOS** com as informações do cidadão pesquisado e lista de serviços agendados previamente se existir, além de pesquisar os documentos necessários e pendentes para realização dos serviços agendados previamente, é apresentado também os campos para a realização de novos agendamentos ir para o passo **[FA 003]**, caso contrário, exibe a mensagem “Cidadão não Cadastrado” e apresenta os campos abaixo **NÃO PREENCHIDOS** e vai para o passo **[FA 001]**.

**Informações Pessoais**

* 1. CPF\*
  2. Nome Completo\*
  3. Data de Nascimento\*
  4. Sexo\*
  5. Telefone Celular\*
  6. Telefone Residencial
  7. Número do RG
  8. Complemento do RG
  9. Data de Emissão do RG
  10. Órgão Emissor do RG
  11. Unidade Federativa do RG

**Informações de Endereço do Cidadão**

1. CEP\*
2. Pais\*
3. Unidade Federativa\*
4. Município\*
5. Bairro\*
6. Complemento
7. Número Logradouro\*
8. Tipo Logradouro
9. Nome Logradouro

**Realizar agendamento de serviços**

* 1. Serviço\*
  2. Unidade de Atendimento\*
  3. Início
  4. Término

**Lista de serviços agendados**

1. Serviço
2. Unidade de Atendimento
3. Data e Hora de Agendamento
   1. Documentos necessários para cada serviço

**Lista de documentos pendentes do cidadão**

* 1. Nome do Documento
  2. Opção para abrir ou anexar arquivo

1. O usuário pode desejar alterar o seu cadastro, vai para o passo **[FA 002].**
2. O usuário pode desejar realizar um novo agendamento, vai para o passo **[FA 003].**
3. O usuário pode desejar realizar uma nova consulta ao cidadão, vai para o passo **[FA 004].**
4. O usuário pode desejar anexar um documento a lista de documentação pendente, vai para o passo **[FA 005].**
5. O usuário pode desejar visualizar um documento na lista de documentação pendente, vai para o passo **[FA 006].**
6. O usuário solicita a emissão da senha e protocolo de atendimento, sistema verifica se não existe nenhuma pendência de informação e/ou documento para realização dos serviços solicitados, não existindo emiti senha e protocolo (s) de atendimento para os serviços que serão realizados no DIA e apresenta a mensagem “Senha e Protocolo(s) Emitidos com Sucesso (Senha: ???? – Protocolo de Atendimento: ????)”, caso contrário, exibe a mensagem “Falta o preenchimento de informações obrigatórias” e volta para o passo [FP-6].
7. Fim do caso de uso.

**Fluxos alternativos**

**[FA 001] – Cadastrar Cidadão**

1. [FP-5]
2. O sistema exibe a tela de Qualificar Atendimento com os campos abaixo Não Preenchidos:

**Informações Pessoais**

* 1. CPF\*
  2. Nome Completo\*
  3. Data de Nascimento\*
  4. Sexo\*
  5. Telefone Celular\*
  6. Telefone Residencial
  7. Número do RG
  8. Complemento do RG
  9. Data de Emissão do RG
  10. Órgão Emissor do RG
  11. Unidade Federativa do RG

**Informações de Endereço do Cidadão**

1. CEP\*
2. Pais\*
3. Unidade Federativa\*
4. Município\*
5. Bairro\*
6. Complemento
7. Número Logradouro\*
8. Tipo Logradouro
9. Nome Logradouro
10. O usuário preenche os campos do formulário e solicita a gravação dos dados;
11. O sistema valida se todos os campos obrigatórios foram preenchidos, caso contrário, exibe a mensagem “Falta o preenchimento de campos obrigatórios” e volta para o passo [FA 001-3];
12. O sistema grava os dados e exibe a mensagem “Cidadão cadastrado com sucesso”;
13. O sistema exibe as informações cadastradas na tela e *[FA 004-6];*
14. Fim do caso de uso.

**[FA 002] – Alterar Cadastro do Cidadão**

1. [FP-7]
2. O sistema exibe a tela de Qualificar Atendimento com os campos abaixo Preenchidos:

**Informações Pessoais**

* 1. CPF\*
  2. Nome Completo\*
  3. Data de Nascimento\*
  4. Sexo\*
  5. Telefone Celular\*
  6. Telefone Residencial
  7. Número do RG
  8. Complemento do RG
  9. Data de Emissão do RG
  10. Órgão Emissor do RG
  11. Unidade Federativa do RG

**Informações de Endereço do Cidadão**

1. CEP\*
2. Pais\*
3. Unidade Federativa\*
4. Município\*
5. Bairro\*
6. Complemento
7. Número Logradouro\*
8. Tipo Logradouro
9. Nome Logradouro
10. *[FA 001-3], [FA 001-4];*
11. O sistema atualiza os dados e exibe a mensagem “Cadastrado do cidadão atualizado com sucesso”;
12. O sistema exibe as informações atualizadas na tela e *[FA 004-6];*
13. Fim do caso de uso.

**[FA 003] – Realizar Agendamento**

1. [FP-8];
2. O usuário preenche os filtros de pesquisa abaixo:
   1. Serviço\*
   2. Unidade de Atendimento\*
   3. Início
   4. Término
3. O sistema valida se todos os campos obrigatórios foram preenchidos e exibe a Grade Horário Disponível de acordo com os filtros informados, caso contrário, exibe a mensagem “Falta o preenchimento de campos obrigatórios”;
4. O usuário seleciona o horário desejado para realização do seu atendimento de acordo com os horários e locais disponíveis;
5. O usuário solicita a realização do agendamento;
6. O sistema exibe a mensagem de confirmação “Confirmar agendamento? {Confirmar, Cancelar}”;
7. O usuário confirma o agendamento;
8. O sistema efetiva o agendamento e atualiza a lista de serviços agendados;
9. Fim do caso de uso.

**[FA 004] – Realizar Nova Consulta**

1. [FP-9]
2. O sistema apresenta a **Tela de Qualificação de Atendimento** com campo de pesquisa **CPF do Cidadão**.
3. O usuário preenche o campo de pesquisa **CPF do Cidadão** e solicita que o sistema filtre o registro, ou seja, as informações do cidadão pesquisado.
4. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão** foi preenchido, caso contrário, exibe a mensagem “Falta preencher o campo CPF do Cidadão” e volta para o passo *[FA 004-3];*
5. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão** foi preenchido com um **CPF VÁLIDO**, caso contrário, exibe a mensagem “CPF Informado do Cidadão Inválido” e volta para o passo *[FA 004-3];*
6. O sistema verifica se existe o **CPF do Cidadão** cadastrado (CISergipe), e **EXISTINDO** apresenta os campos abaixo **PREENCHIDOS** com as informações do cidadão pesquisado e lista de serviços agendados previamente se existir, além de pesquisar os documentos necessários e pendentes para realização dos serviços agendados previamente, é apresentado também os campos para a realização de novos agendamentos ir para o passo **[FA 003]**, caso contrário, exibe a mensagem “Cidadão não Cadastrado” e apresenta os campos abaixo **NÃO PREENCHIDOS** e vai para o passo **[FA 001]**.

**Informações Pessoais**

* 1. CPF\*
  2. Nome Completo\*
  3. Data de Nascimento\*
  4. Sexo\*
  5. Telefone Celular\*
  6. Telefone Residencial
  7. Número do RG
  8. Complemento do RG
  9. Data de Emissão do RG
  10. Órgão Emissor do RG
  11. Unidade Federativa do RG

**Informações de Endereço do Cidadão**

1. CEP\*
2. Pais\*
3. Unidade Federativa\*
4. Município\*
5. Bairro\*
6. Complemento
7. Número Logradouro\*
8. Tipo Logradouro
9. Nome Logradouro

**Realizar agendamento de serviços**

* 1. Serviço\*
  2. Unidade de Atendimento\*
  3. Início
  4. Término

**Lista de serviços agendados**

1. Serviço
2. Unidade de Atendimento
3. Data e Hora de Agendamento
   1. Documentos necessários para cada serviço

**Lista de documentos pendentes do cidadão**

* 1. Nome do Documento

1. Arquivo
2. Fim do caso de uso.

**[FA 005] – Anexar Documento**

1. [FP-5]
2. O usuário seleciona anexar documento na lista de documentos pendentes para realização do serviço desejado;
3. O sistema exibe uma área para que seja possível a realização do upload do arquivo;
4. O usuário seleciona o arquivo desejado e faz o upload do mesmo;
5. O Sistema armazena o arquivo atualizado e atualiza lista de documentos pendentes;
6. Fim do caso de uso.

**[FA 006] – Visualizar Documento**

1. [FP-6]
2. O usuário seleciona o documento o qual deseja visualizar na lista de documentos pendentes;
3. O sistema exibe em uma nova janela o documento selecionado;
4. Fim do caso de uso.

[UC02] Realizar Atendimento

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade:** |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |
| **Ator(es):** | *Todos os usuários do sistema* | | | | | |

**Descrição:** Sistema deve oferecer uma tela para que usuários do sistema possam realizar os atendimentos solicitados pelo cidadão, que consiste na primeira etapa do atendimento propriamente dito para realização do(s) serviço(s) solicitado(s), atividade pós-triagem, este é o segundo passo do processo e comum a todos os órgãos e serviços demandados e ofertados a população através deste sistema.

**Pré-condições:** Usuário que possui permissão a essa funcionalidade ou atividade deve estar autenticado no sistema.

**Pós-condições:** Ter os dados dos **Cidadãos e Serviços solicitados** **por estes** exibidos, cadastrados ou alterados da base de dados neste sistema e demais sistemas integrados ao mesmo para cada finalidade.

**Fluxo principal**

1. O sistema apresenta a **Tela de Realização de Atendimento** com campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento**.
2. O usuário preenche o campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento** e solicita que o sistema filtre o registro, ou seja, as informações do cidadão pesquisado.
3. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento** foi preenchido, caso contrário, exibe a mensagem “Falta preencher o campo CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento” e volta para o passo *[FP-2];*
4. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento** foi preenchido com um **CPF VÁLIDO**, caso contrário, exibe a mensagem “CPF Informado do Cidadão Inválido” e volta para o passo *[FP-2];*
5. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento** foi preenchido com um **Protocolo de Atendimento EXISTENTE**, caso contrário, exibe a mensagem “Protocolo de Atendimento Informado Inexistente” e volta para o passo *[FP-2];*
6. O sistema verifica se existe o **CPF do Cidadão** cadastrado (CISergipe), e **EXISTINDO** apresenta os campos abaixo **PREENCHIDOS** com as informações do cidadão pesquisado e lista todos os serviços a serem realizados pelo cidadão com seu respectivo protocolo de atendimento e seus protocolos de serviços, além de pesquisar os documentos necessários e pendentes de assinatura digital, bem como a opção de solicitar a emissão de documento para os serviços solicitados, caso contrário, exibe a mensagem “Cidadão não Cadastrado” para o caso de não encontrar o CPF pesquisado ou exibe a mensagem “Não existe(m) serviço(s) solicitado para o Cidadão CPF ??????? ” para o caso de não encontrar protocolo de atendimento e serviços para o respectivo atendimento do cidadão.

**Informações Pessoais**

* 1. CPF\*
  2. Nome Completo\*
  3. Data de Nascimento\*
  4. Sexo\*
  5. Telefone Celular\*
  6. Telefone Residencial
  7. Número do RG
  8. Complemento do RG
  9. Data de Emissão do RG
  10. Órgão Emissor do RG
  11. Unidade Federativa do RG

**Informações de Endereço do Cidadão**

1. CEP\*
2. Pais\*
3. Unidade Federativa\*
4. Município\*
5. Bairro\*
6. Complemento
7. Número Logradouro\*
8. Tipo Logradouro
9. Nome Logradouro

**Lista de documentos pendentes de assinatura do cidadão**

* 1. Nome do Documento
  2. Opção para abrir o arquivo
  3. Opção de certificar o documento

**Lista de serviços a serem realizados pelo cidadão**

1. Protocolo de Atendimento
   * 1. Protocolo de Serviço
     2. Serviço
     3. Data e Hora de Realização
     4. Opção de Solicitar Emissão
        1. Documentos necessários para cada serviço
2. O usuário pode desejar alterar o seu cadastro, vai para o passo **[FA 001].**
3. O usuário pode desejar realizar uma nova consulta ao cidadão, vai para o passo **[FA 002].**
4. O usuário pode desejar assinar ou certificar um documento na lista de documentação pendente de assinatura vai para o passo **[FA 003].**
5. O usuário pode desejar visualizar um documento na lista de documentação pendente de assinatura, vai para o passo **[FA 004].**
6. O usuário solicita a emissão para o respectivo serviço selecionado na lista de serviços a serem realizados pelo cidadão.
7. O sistema apresenta os campos específicos para o serviço selecionado na lista de serviços a serem realizados pelo cidadão.
8. O usuário preenche todos os campos específicos necessários para realização do serviço selecionado e solicita a emissão da respectiva carteira.
9. O sistema verifica se não existe nenhuma pendência de informação e/ou documento para realização do serviço solicitado, não existindo segue o fluxo a depender do serviço que está sendo solicitada a emissão da carteira e exibe a mensagem de confirmação “Confirmar emissão? {Confirmar, Cancelar}”;
10. O usuário confirma a emissão;
11. O sistema apresenta a mensagem “Serviço XXX, realizado com sucesso”, caso contrário, exibe a mensagem “Falta o preenchimento de informações obrigatórias para o serviço XXXXX” e volta para o passo [FP-13].
12. O usuário repete os passos [FP-11] ao [FP-16] até que não existam mais solicitações de emissão a ser realizada de acordo a lista de serviços a serem realizados pelo cidadão.
13. Fim do caso de uso.

**Fluxos alternativos**

**[FA 001] – Alterar Cadastro do Cidadão**

1. [FP-7]
2. O sistema exibe a tela de **Tela de Realização de Atendimento** com os campos abaixo Preenchidos:

**Informações Pessoais**

* 1. CPF\*
  2. Nome Completo\*
  3. Data de Nascimento\*
  4. Sexo\*
  5. Telefone Celular\*
  6. Telefone Residencial
  7. Número do RG
  8. Complemento do RG
  9. Data de Emissão do RG
  10. Órgão Emissor do RG
  11. Unidade Federativa do RG

**Informações de Endereço do Cidadão**

1. CEP\*
2. Pais\*
3. Unidade Federativa\*
4. Município\*
5. Bairro\*
6. Complemento
7. Número Logradouro\*
8. Tipo Logradouro
9. Nome Logradouro
10. O usuário preenche os campos que deseja alterar do formulário e solicita a gravação dos dados;
11. O sistema valida se todos os campos obrigatórios foram preenchidos, caso contrário, exibe a mensagem “Falta o preenchimento de campos obrigatórios” e volta para o passo [FA 001-3];
12. O sistema atualiza os dados e exibe a mensagem “Cadastrado do cidadão atualizado com sucesso”;
13. O sistema exibe as informações atualizadas na tela.
14. Fim do caso de uso.

**[FA 002] – Realizar Nova Consulta**

1. [FP-8]
2. O sistema apresenta a **Tela de Realização de Atendimento** com campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento**.
3. O usuário preenche o campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento** e solicita que o sistema filtre o registro, ou seja, as informações do cidadão pesquisado.
4. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento** foi preenchido, caso contrário, exibe a mensagem “Falta preencher o campo CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento” e volta para o passo *[FA 002-2];*
5. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento** foi preenchido com um **CPF VÁLIDO**, caso contrário, exibe a mensagem “CPF Informado do Cidadão Inválido” e volta para o passo *[FA 002-2];*
6. O sistema valida se campo de pesquisa **CPF do Cidadão ou Protocolo de Atendimento** foi preenchido com um **Protocolo de Atendimento EXISTENTE**, caso contrário, exibe a mensagem “Protocolo de Atendimento Informado Inexistente” e volta para o passo *[FA 002-2];*
7. O sistema verifica se existe o **CPF do Cidadão** cadastrado (CISergipe), e **EXISTINDO** apresenta os campos abaixo **PREENCHIDOS** com as informações do cidadão pesquisado e lista todos os serviços a serem realizados pelo cidadão com seu respectivo protocolo de atendimento e seus protocolos de serviços, além de pesquisar os documentos necessários e pendentes de assinatura digital, bem como a opção de solicitar a emissão de documento para os serviços solicitados, caso contrário, exibe a mensagem “Cidadão não Cadastrado” para o caso de não encontrar o CPF pesquisado ou exibe a mensagem “Não existe(m) serviço(s) solicitado para o Cidadão CPF ??????? ” para o caso de não encontrar protocolo de atendimento e serviços para o respectivo atendimento do cidadão.

**Informações Pessoais**

* 1. CPF\*
  2. Nome Completo\*
  3. Data de Nascimento\*
  4. Sexo\*
  5. Telefone Celular\*
  6. Telefone Residencial
  7. Número do RG
  8. Complemento do RG
  9. Data de Emissão do RG
  10. Órgão Emissor do RG
  11. Unidade Federativa do RG

**Informações de Endereço do Cidadão**

1. CEP\*
2. Pais\*
3. Unidade Federativa\*
4. Município\*
5. Bairro\*
6. Complemento
7. Número Logradouro\*
8. Tipo Logradouro
9. Nome Logradouro

**Lista de documentos pendentes de assinatura do cidadão**

* 1. Nome do Documento
  2. Opção para abrir o arquivo
  3. Opção de certificar o documento

**Lista de serviços a serem realizados pelo cidadão**

1. Protocolo de Atendimento
   * 1. Protocolo de Serviço
     2. Serviço
     3. Data e Hora de Realização
     4. Opção de Solicitar Emissão
2. Fim do caso de uso.

**[FA 005] – Certificar ou Assinar Documento Digitalmente**

1. [FP-9]
2. O usuário seleciona assinar documento na lista de documentos pendentes para realização do serviço desejado;
3. O sistema exibe uma área para que seja possível a realização da assinatura;
4. SERÁ DISCUTIDO MELHOR BREVEMENTE!
5. Fim do caso de uso.

**[FA 006] – Visualizar Documento**

1. [FP-10]
2. O usuário seleciona o documento o qual deseja visualizar na lista de documentos pendentes de assinatura;
3. O sistema exibe em uma nova janela o documento selecionado;
4. Fim do caso de uso.

# Cenários de testes

Os casos de testes descritos no próximo tópico deverão ser executados em dois cenários de testes, cada um deles adotando um web browser distinto, sendo estes:

1. Web Browser: Firefox
2. Web Browser: Google Chrome

# Casos de Testes

**CASOS DE TESTE: QUALIFICAR ATENDIMENTO**

[CT-01.1] Qualificar Atendimento – Validar CPF em Branco

**Pré-Condição:** Sistema deve apresentar a tela **Qualificação de Atendimento**

**Procedimento:**

1. Usuário clica no botão **Pesquisar**

**Resultado Esperado:** Sistema apresenta mensagem “**Falta preencher o campo CPF do Cidadão**”

[CT-01.2] Qualificar Atendimento – Validar CPF Inválido

**Pré-Condição:** Sistema deve apresentar a tela **Qualificação de Atendimento**

**Procedimento:**

1. Usuário preencher campo **CPF** com um valor inválido
2. Usuário clica no botão **Pesquisar**

**Resultado Esperado:** Sistema apresenta mensagem “**CPF Informado do Cidadão Inválido**”

[CT-01.3] Qualificar Atendimento – CPF não cadastrado

**Pré-Condição:**

1. Sistema deve apresentar a tela **Qualificação de Atendimento**

**Procedimento:**

1. Usuário preencher campo **CPF** com um CPF não cadastrado no CICSergipe
2. Usuário clica no botão **Pesquisar**

**Resultado Esperado:** Sistema apresenta campos de cadastro de cidadão com valores vazios.

[CT-01.4] Qualificar Atendimento – Cadastrar Cidadão

**Pré-Condição:**

1. Realizar **[CT-01.3]**

**Procedimento:**

1. Preencher todos os campos do cadastro
2. Clicar no botão para confirmar o cadastro

**Resultado Esperado:**

1. Cidadão cadastrado no sistema

[CT-01.5] Qualificar Atendimento – Cadastrar Cidadão – Validações de Obrigatoriedade

**Pré-Condição:**

1. Realizar **[CT-01.3]**

**Procedimento:**

1. Preencher todos os campos do cadastro menos um campo obrigatório
2. Clicar no botão para confirmar o cadastro
3. Este Caso de Teste deve ser realizado uma vez para cada campo obrigatório do cadastro do cidadão.

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta mensagem de validação e impede que o cidadão seja cadastrado sem antes preenchimento de todos os campos obrigatórios

[CT-01.6] Qualificar Atendimento – Pesquisar Cidadão Cadastrado sem agendamento

**Pré-Condição:**

1. Sistema deve apresentar a tela **Qualificação de Atendimento**
2. Pelo menos 1 usuário deve estar cadastrado no CICSergipe e sem agendamentos no Agenda Fácil

**Procedimento:**

1. Usuário preencher campo **CPF** com um CPF cadastrado no CICSergipe e que não possua agendamentos no Agenda Fácil

**Resultado Esperado:**

1. Sistema deverá apresentar na tela os dados do cidadão, conforme descrito no [UC01]
2. Sistema não deve apresentar dados de agendamentos

[CT-01.7] Qualificar Atendimento – Pesquisar Cidadão Cadastrado com agendamento

**Pré-Condição:**

1. Sistema deve apresentar a tela **Qualificação de Atendimento**
2. Pelo menos 1 usuário deve estar cadastrado no CICSergipe e possuindo pelo menos um agendamento no Agenda Fácil

**Procedimento:**

1. Usuário preencher campo **CPF** com um CPF cadastrado no CICSergipe e que possua agendamentos no Agenda Fácil

**Resultado Esperado:**

1. Sistema deverá apresentar na tela os dados do cidadão e dos seus agendamentos, conforme descrito no [UC01]

[CT-01.8] Qualificar Atendimento – Pesquisar Cidadão Cadastrado com agendamento com documentos pendentes

**Pré-Condição:**

1. Sistema deve possuir um cidadão cadastrado com a seguinte situação:
   1. Um serviço agendado
   2. Cidadão deverá possuir pelo menos dois documentos pendentes para este serviço

**Procedimento:**

1. Realizar [CT-01.7] utilizando cidadão que esteja com situação descrita nas pré-condições

**Resultado Esperado:**

1. Sistema deve apresentar na lista contendo os nomes dos dois documentos pendentes e com a opção de anexar documentos

[CT-01.9] Qualificar Atendimento – Pesquisar Cidadão Cadastrado com agendamento sem documentos pendentes

**Pré-Condição:**

1. Sistema deve possuir um cidadão cadastrado com a seguinte situação:
   1. Um serviço agendado
   2. Cidadão não deve possuir documentos pendentes para este serviço

**Procedimento:**

1. Realizar [CT-01.7] utilizando cidadão que esteja com situação descrita nas pré-condições

**Resultado Esperado:**

1. Sistema deve apresentar lista de documentos pendentes vazia

[CT-01.10] Qualificar Atendimento –Alterar dados do cidadão

**Pré-Condição:**

1. Pelo menos um cidadão deve estar cadastrado no sistema

**Procedimento:**

1. Preencher campo CPF com o CPF de um cidadão cadastrado no sistema
2. Sistema apresenta campos do cadastro do cidadão preenchidos e em modo não editáveis
3. Usuário clica em opção para alterar dados do cidadão
4. Sistema torna os campos do cadastro editáveis
5. Usuário alterar todos os campos do cadastro do cidadão
6. Usuário clica em botão para confirmar a alteração dos dados do cidadão

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta mensagem de alteração realizada com sucesso e realiza a alteração dos dados do cidadão.

[CT-01.11] Qualificar Atendimento – Realizar Agendamento – Pesquisar horários disponíveis

**Pré-Condição:**

1. Cidadão cadastrado no sistema
2. Sistema apresentar tela de qualificação de atendimento

**Procedimento:**

1. Usuário preenche campo CPF com CPF de um cidadão cadastrado no sistema
2. Sistema apresenta dados do cidadão e agendamentos deste usuário
3. Na área reservada para os dados de agendamentos, o usuário preenche os seguintes dados:
   1. Serviço: Selecionar um serviço
   2. Unidade de Atendimento: Selecionar uma Unidade de atendimento
   3. Início: selecionar uma data de início
   4. Término: selecionar uma data de fim
4. Usuário clica no botão para pesquisar horários disponíveis para agendamento

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta lista com horários disponíveis para agendamento

[CT-01.12] Qualificar Atendimento – Anexar Documento

**Pré-Condição:**

1. Cidadão cadastrado no sistema com atendimentos agendados e com documentos pendentes

**Procedimento:**

1. Realizar [CT-01.8]
2. Selecionar botão para anexar documento na lista de documentos pendentes
3. Selecionar um arquivo para realizar upload

**Resultado Esperado:**

1. Sistema atualiza lista de documentos pendentes indicando que um upload de um arquivo foi realizado para o documento selecionado

[CT-01.13] Qualificar Atendimento –Visualizar Documento

**Pré-Condição:**

1. Cidadão cadastrado no sistema com atendimentos agendados e com documentos pendentes

**Procedimento:**

1. Realizar [CT-01.8]
2. Selecionar botão para anexar documento na lista de documentos pendentes
3. Selecionar um arquivo para realizar upload
4. Selecionar opção de visualizar documento

**Resultado Esperado:**

1. Sistema exibe o documento selecionado

[CT-01.14] Qualificar Atendimento – Emissão de Senha e Protocolo de Atendimento

**Pré-Condição:**

1. Cidadão cadastrado no sistema
2. Cidadão com agendamento para o dia corrente e sem pendências

**Procedimento:**

1. Usuário preenche CPF com o CPF de um cidadão cadastrado no sistema
2. Sistema apresenta dados do cidadão
3. Usuário pesquisa horários disponíveis para agendar um atendimento de um serviço
4. Sistema apresenta horários disponíveis para atendimento de um serviço
5. Usuário seleciona um horário para realizar um agendamento
6. Sistema apresenta lista de documentos pendentes
7. Usuário anexa os documentos que foram apresentados como pendentes
8. Usuário confirma o fim da tarefa de qualificação do atendimento

**Resultado Esperado:**

1. Sistema gera e exibe senha e protocolo de atendimento

**CASOS DE TESTE: REALIZAR ATENDIMENTO**

[CT-02.01] Realizar Atendimento - Validar CPF ou Protocolo preenchidos

**Pré-Condição:**

1. Sistema apresentando tela para consulta por CPF ou Protocolo de Atendimento

**Procedimento:**

1. Usuário clica em botão para realizar consulta

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta mensagem de validação informando que ou o CPF ou o protocolo de atendimento devem ser preenchidos

[CT-02.02] Realizar Atendimento - Validar CPF inválido

**Pré-Condição:**

1. Sistema apresentando tela para consulta por CPF ou Protocolo de Atendimento

**Procedimento:**

1. Usuário preenche campo de pesquisa com CPF inválido
2. Usuário clica em botão para realizar consulta

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta mensagem de validação informando que ou o CPF informado é inválido

[CT-02.03] Realizar Atendimento - Validar Protocolo de Atendimento Válido

**Pré-Condição:**

1. Sistema apresentando tela para consulta por CPF ou Protocolo de Atendimento

**Procedimento:**

1. Usuário preenche campo de pesquisa com protocolo de atendimento não existente
2. Usuário clica em botão para realizar consulta

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta mensagem de validação informando que ou o Protocolo de Atendimento informado é inexistente

[CT-02.04] Realizar Atendimento - Validar Protocolo de Atendimento não existente para o CPF informado

**Pré-Condição:**

1. Sistema apresentando tela para consulta por CPF ou Protocolo de Atendimento
2. Cidadão cadastrado no sistema, mas sem protocolo de atendimento associado

**Procedimento:**

1. Usuário preenche campo de pesquisa com um CPF cadastrado, mas sem protocolo de atendimento associado
2. Usuário clica em botão para realizar consulta

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta mensagem de validação informando que Não existem serviços solicitados para o CPF informado

[CT-02.05] Realizar Atendimento - Validar CPF não cadastrado

**Pré-Condição:**

1. Sistema apresentando tela para consulta por CPF ou Protocolo de Atendimento

**Procedimento:**

1. Usuário preenche campo de pesquisa com um CPF não cadastrado
2. Usuário clica em botão para realizar consulta

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta mensagem de validação informando que o CPF informado não está cadastrado no sistema

[CT-02.06] Realizar Atendimento - Consultar dados de atendimento agendados

**Pré-Condição:**

1. Sistema apresentando tela para consulta por CPF ou Protocolo de Atendimento
2. Cidadão cadastrado com agendamentos de atendimentos associados. Quanto aos documentos pendentes de assinatura, a situação deve ser a seguinte:
   1. RG pendente de assinatura para o serviço “Passe Livre Deficiente”
   2. RG pendente de assinatura para o serviço “Passe Livre Idoso”

**Procedimento:**

1. Usuário preenche campo de pesquisa com um CPF cadastrado e contendo agendamentos de atendimentos associados
2. Usuário clica em botão para realizar consulta

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta as informações descritas no passo 6 do **[UC02]**
2. Documento pendente RG deve ser exibido apenas uma vez na lista de documentos pendentes.

[CT-02.07] Realizar Atendimento - Alterar dados do cidadão

**Pré-Condição:**

1. Pelo menos um cidadão deve estar cadastrado no sistema

**Procedimento:**

1. Preencher campo de pesquisa por CPF com o CPF de um cidadão cadastrado no sistema
2. Sistema apresenta campos do cadastro do cidadão preenchidos e em modo não editáveis
3. Usuário clica em opção para alterar dados do cidadão
4. Sistema torna os campos do cadastro editáveis
5. Usuário alterar todos os campos do cadastro do cidadão
6. Usuário clica em botão para confirmar a alteração dos dados do cidadão

**Resultado Esperado:**

1. Sistema apresenta mensagem de alteração realizada com sucesso e realiza a alteração dos dados do cidadão.

[CT-02.08] Realizar Atendimento - Visualizar Documentos

**Pré-Condição:**

1. Cidadão cadastrado no sistema com atendimentos agendados e com documentos pendentes de assinatura

**Procedimento:**

1. Realizar **[CT-02.06]**
2. Selecionar opção de visualizar documento

**Resultado Esperado:**

1. Sistema exibe o documento selecionado

[CT-02.09] Realizar Atendimento - Desistir da Emissão de documento

**Pré-Condição:**

1. Cidadão cadastrado no sistema com atendimentos agendados e com documentos pendentes de assinatura

**Procedimento:**

1. Realizar **[CT-02.06]**
2. Usuário solicita emissão de documento para um dos serviços agendados
3. Sistema apresenta os campos específicos para o serviço selecionado
4. Usuário preenche os campos necessários para geração do documento
5. Usuário clica no botão para emissão do documento
6. Sistema exibe caixa de confirmação: “Confirmar Emissão?
7. Sistema seleciona opção Cancelar

**Resultado Esperado:**

1. Sistema retornar para tela de preenchimento de dados para emissão do documento

[CT-02.010] Realizar Atendimento - Validar campos na Emissão de documento

**Pré-Condição:**

1. Cidadão cadastrado no sistema com atendimentos agendados e com documentos pendentes de assinatura

**Procedimento:**

1. Realizar **[CT-02.06]**
2. Usuário solicita emissão de documento para um dos serviços agendados
3. Sistema apresenta os campos específicos para o serviço selecionado
4. Usuário preenche os campos necessários para geração do documento, mas deixando um deles em branco
5. Usuário clica no botão para emissão do documento
6. Sistema exibe caixa de confirmação: “Confirmar Emissão?
7. Sistema seleciona opção Confirmar

**Resultado Esperado:**

1. Sistema exibe mensagem informando que existem campos que não foram preenchidos para emissão do documento

[CT-02.010] Realizar Atendimento - Confirmar da Emissão de documento

**Pré-Condição:**

1. Cidadão cadastrado no sistema com atendimentos agendados e com documentos pendentes de assinatura

**Procedimento:**

1. Realizar **[CT-02.06]**
2. Usuário solicita emissão de documento para um dos serviços agendados
3. Sistema apresenta os campos específicos para o serviço selecionado
4. Usuário preenche os campos necessários para geração do documento
5. Usuário clica no botão para emissão do documento
6. Sistema exibe caixa de confirmação: “Confirmar Emissão?
7. Sistema seleciona opção Confirmar

**Resultado Esperado:**

1. Sistema exibe mensagem informando que o serviço foi realizado com sucesso

**CASOS DE TESTE: Qualificar e Realizar Atendimento**

[CT-03.01] Qualificar e Realizar Atendimento

**Pré-Condição:**

1. Sistema apresentando tela de qualificação de atendimento

**Procedimento:**

1. Realizar [CT-01.4] Qualificar Atendimento – Cadastrar Cidadão
2. Realizar [CT-01.10] Qualificar Atendimento –Alterar dados do cidadão
3. Realizar [CT-01.11] Qualificar Atendimento – Realizar Agendamento – Pesquisar horários disponíveis
4. Realizar [CT-01.12] Qualificar Atendimento – Anexar Documento
5. Realizar [CT-01.13] Qualificar Atendimento –Visualizar Documento
6. Realizar [CT-01.14] Qualificar Atendimento – Emissão de Senha e Protocolo de Atendimento
7. Realizar [CT-02.06] Realizar Atendimento - Consultar dados de atendimento agendados
8. Realizar [CT-02.07] Realizar Atendimento - Alterar dados do cidadão
9. Realizar [CT-02.08] Realizar Atendimento - Visualizar Documentos
10. Realizar [CT-02.010] Realizar Atendimento - Confirmar da Emissão de documento

**Resultado Esperado:**

1. Sistema exibe mensagem informando que o serviço foi realizado com sucesso

# Glossário

UC: Use case ou caso de uso;

RNFs: Regras de negócio não funcionais