

Um caso de uso descritivo é uma forma de documentação na engenharia de software que apresenta, em texto, o comportamento esperado do sistema durante sua interação com usuários ou outros sistemas. Com isso, foram feitos 3 casos de uso descritivo de importâncias iguais, descrevendo o abrir chamado tendo cliente como ator, verificar chamado com o técnico como ator e autenticação de usuário utilizando de ambos os atores.

Abrir chamados

Ator: Cliente

Pré-condições:

- O cliente deve estar autenticado no sistema
- O cliente deve ter acesso à funcionalidade “Abrir Chamado”

Fluxo normal:

1. Autenticar usuário
2. Cliente seleciona opção “Abrir Chamado” na tela inicial
3. Cliente preenche formulário com o máximo de detalhes possíveis
4. Cliente confirma envio do formulário
5. IA fornece sugestão rápida para o problema informado
6. Cliente avalia solução oferecida pela IA

Extensões:

- 1a. Se dados incorretos, solicitar nova tentativa de autenticação
- 1b. Se cliente não recorda seus dados de autenticação, orientar cliente para entrar em contato com o administrador
- 4a. Se formulário vazio ou conter caracteres insuficientes, solicitar novo preenchimento de acordo com a regra não cumprida
- 4b. Se cliente não confirmar envio do formulário, retornar para a tela inicial
- 6a. Se a solução foi útil, chamado é encerrado
- 6b. Se a solução não foi eficiente, IA fará encaminhamento para o técnico do setor.

Pós-condições:

- Um novo chamado é registrado no sistema
- O cliente recebe uma sugestão automática ou tem o chamado encaminhado para análise técnica

Verificar Chamado (Prioridade)

Ator: Técnico

Pré-condições:

- O técnico deve estar autenticado no sistema.
- Deve haver chamados registrados com níveis de prioridade.
- O técnico deve ter acesso à funcionalidade “Verificar Chamado”

Fluxo normal:

1. Autenticar usuário
2. Técnico seleciona opção “Verificar Chamado” na tela inicial
3. Técnico seleciona opção “Filtrar” na tela de verificar chamado
4. Técnico seleciona opção “Prioridade” na função “Filtrar”
5. Lista retorna com filtro de prioridade
6. Técnico fornece resposta do chamado
7. Cliente avalia solução oferecida pelo técnico

Extensões:

- 1a. Se dados incorretos, solicitar nova tentativa de autenticação
- 1b. Se técnico não recorda seus dados de autenticação, orientar cliente para entrar em contato com o administrador
- 7a. Se a solução foi útil, chamado é encerrado

Pós-condições:

- O chamado recebe uma resposta
- O cliente é notificado da resposta e pode avaliá-la
- O chamado pode ser encerrado ou seguir em aberto, conforme avaliação do cliente

Autenticação de Usuário

Atores: Cliente e técnico

Pré-condições:

- O sistema deve estar acessível
- O ator deve ter um cadastro válido (e-mail e senha) no sistema

Fluxo normal:

1. Abrir Sistema
2. Ator preencher e-mail na tela de autenticação

3. Ator preencher senha na tela de autenticação
4. Ator confirma autenticação
5. Abre tela de início do sistema

Extensões:

- 1a. Sistema não abre, orientar ator para entrar em contato com o administrador
- 2a. Se e-mail incorreto, solicitar nova tentativa de autenticação
- 2b. Se ator não recorda seu e-mail de autenticação, orientar ator para entrar em contato com o administrador
- 3a. Se senha incorreta, solicitar nova tentativa de autenticação
- 3b. Se ator não recorda sua senha de autenticação, orientar ator para entrar em contato com o administrador
- 4a. Se e-mail não cadastrado, solicitar cadastro em conjunto com administrador

Pós-condições:

- O ator tem acesso ao sistema autenticado, com funcionalidades liberadas
- Caso não autenticado, permanece na tela de login ou é orientado a recuperar os dados

Em complemento, a elaboração de uma tabela de testes permite organizar de maneira estruturada os itens que devem ser verificados, os procedimentos de execução e as evidências necessárias para comprovar o correto funcionamento do sistema. Essa prática assegura a validação das principais funcionalidades antes da disponibilização do sistema em ambiente produtivo, mitigando riscos de falhas que poderiam resultar em prejuízos, retrabalho ou insatisfação dos usuários. Ademais, a documentação das evidências e das consultas realizadas no banco de dados torna o processo de homologação mais eficiente, seguro e transparente, possibilitando o acompanhamento claro do progresso dos testes por toda a equipe envolvida.

Como primeira parte da tabela temos a numeração do teste, sendo colocado como ID, a descrição de teste que diz qual a ação a ser testada, os passos que deverão ser feitos e o resultado esperado, esse sendo uma especulação do que pode vir a acontecer.

A segunda parte são os comandos ou instruções escritas em linguagem SQL, o envolvimento do banco de dados, as evidências geradas, armazenados como prova do teste, a prioridade do teste a ser feito, o responsável pelo teste e por fim o status.

Figura X – Primeira parte da planilha de testes.

ID do Teste	Descrição do Caso de Teste	Passos para Executar	Resultado Esperado
T001	Abrir chamado com o formulário preenchido corretamente	1. Acessar a tela "Novo Chamado" 2. Preencher o formulário completo 3. Finalizar	Retorna mensagem de confirmação e código do protocolo
T002	Tentativa de abrir chamado com o formulário sem descrição	1. Acessar a tela "Novo Chamado" 2. Deixar o campo "descrição" vazio 3. Finalizar	Retorna mensagem de erro, descreve problema e volta para o formulário
T003	Buscar chamado por prioridade	1. Acessar a tela de busca 2. Filtrar por prioridade "Alta"	Retorna uma lista de chamado com prioridade alta apenas
T004	Autenticação de Usuário	1. Acessar o sistema com email e senha válidos 2. Confirmar envio 3. Acessar tela inicial	Retorna mensagem de confirmação de login e direciona usuário a tela de início

Fonte: Autoria própria, 2025.

Figura X – Segunda parte da planilha de testes.

Query no Banco	Evidência Gerada	Prioridade	Responsável	Status
SELECT * FROM chamados WHERE titulo = 'Novo Chamado';	Captura de tela da mensagem de confirmação	Alta	João Lucas	Pendente
(Sem gravação no banco)	Captura de tela da mensagem e descrição do erro	Alta	Vanessa	Pendente
SELECT * FROM chamados WHERE prioridade = 'Alta';	Captura de tela da lista de prioridade alta	Baixa	Guilherme	Pendente
SELECT * FROM usuarios WHERE login = 'usuario_teste';	Captura de tela da tela mensagem de confirmação	Alta	Agatha	Pendente

Fonte: Autoria própria, 2025.