OS 102812 - MELHORIA - FILA DE LOJA - CRIAR NOVO CAMPO NA OBS. DO ATENDIMENTO

Objetivo:

Esta alteração tem por objetivo validar a implementação do **novo campo “Próximo Contato (Data/Hora)”** nas **Observações de Atendimento** do módulo **Fila de Loja**, garantindo que:

- Seja possível registrar **data e hora do próximo contato com o cliente**.
- O sistema permita selecionar a data através de **calendário**.
- Os **usuários envolvidos no atendimento** sejam identificados corretamente.
- O sistema gere **notificações automáticas** quando existir um próximo contato programado.
- As notificações sejam exibidas:
  - **Em azul** quando o contato estiver dentro do prazo.
  - **Em vermelho** quando o contato estiver atrasado.
- A notificação abra um **popup com os detalhes do atendimento**.

O objetivo do teste é garantir que o sistema **alerte os usuários no momento correto e também quando houver atraso no próximo contato programado**, conforme solicitado pela diretoria.

Premissas:

- Necessário o ambiente estar atualizado com a versão: **Fila de loja** de número **134174** ou superior;
- Possuir usuários configurados no módulo **Fila de Loja**, por exemplo:
  - Vendedor
  - Supervisor/Gerente
- Existir uma **fila de atendimento ativa**.

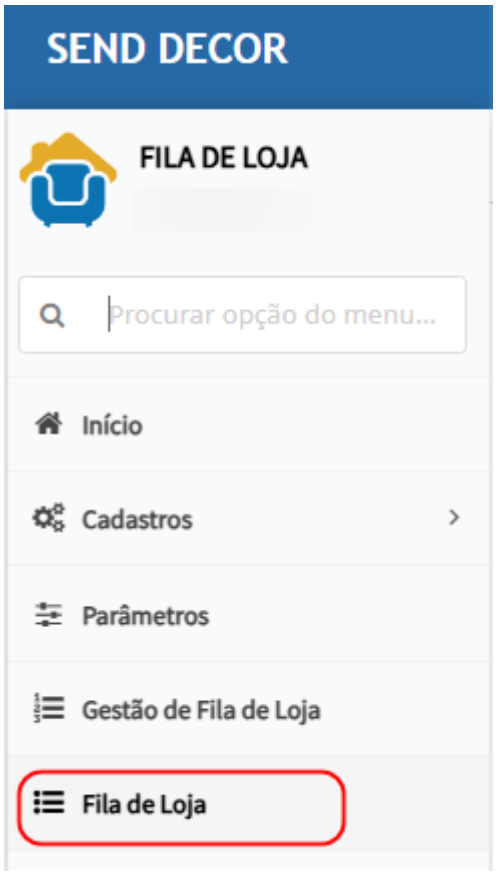
Teste realizado após a atualização

Cenário 01 - Iniciar atendimento na Fila de Loja

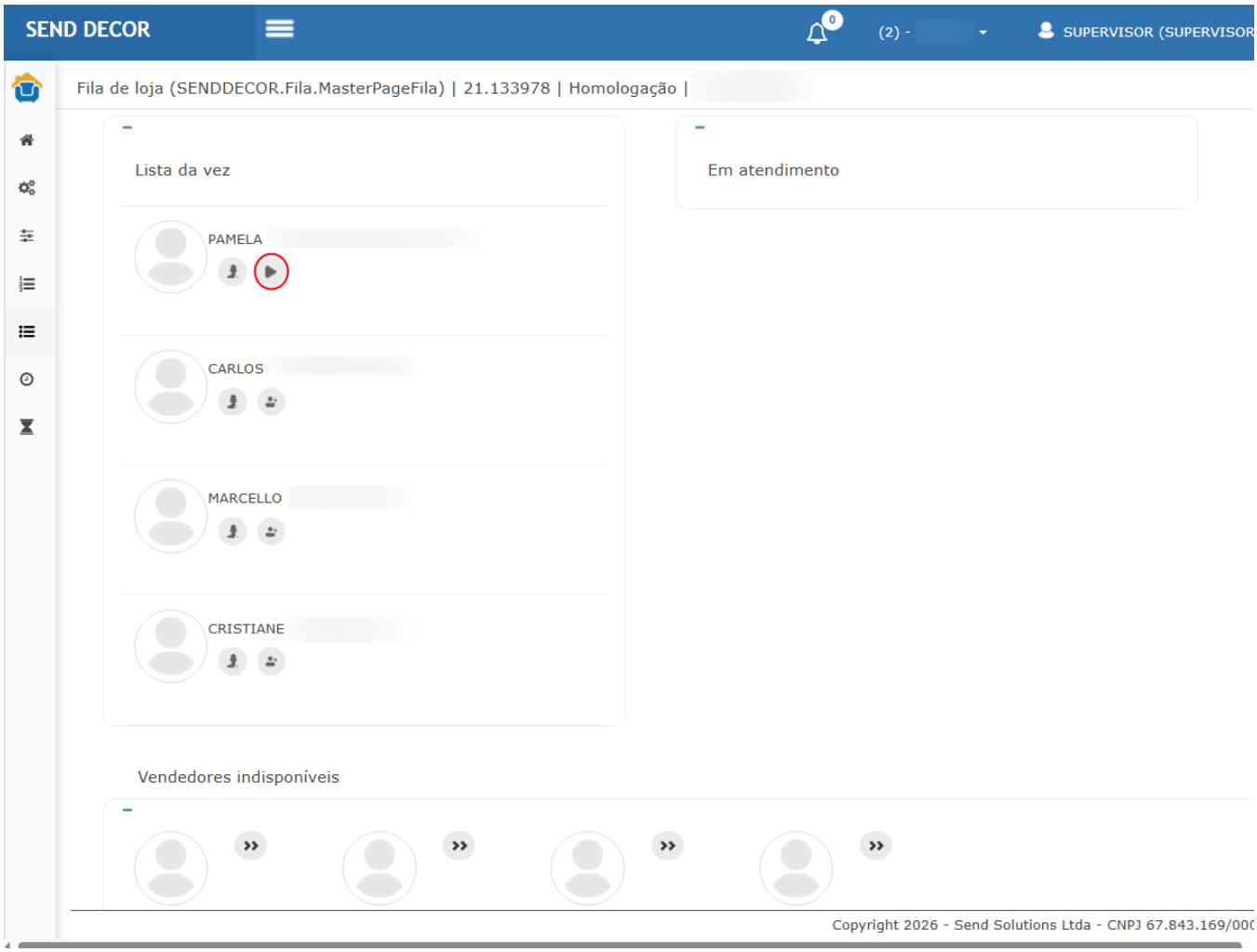
Passo a passo

1. Acessar o módulo **Fila de Loja**.

2. Selecionar o vendedor da lista.



3. Clicar no botão **Iniciar Atendimento (▶)**.



Resultado esperado

- O cliente deve ser removido da **Lista da vez**.
- O atendimento deve aparecer na seção **Em atendimento**.
- O vendedor responsável deve ser vinculado automaticamente ao atendimento.

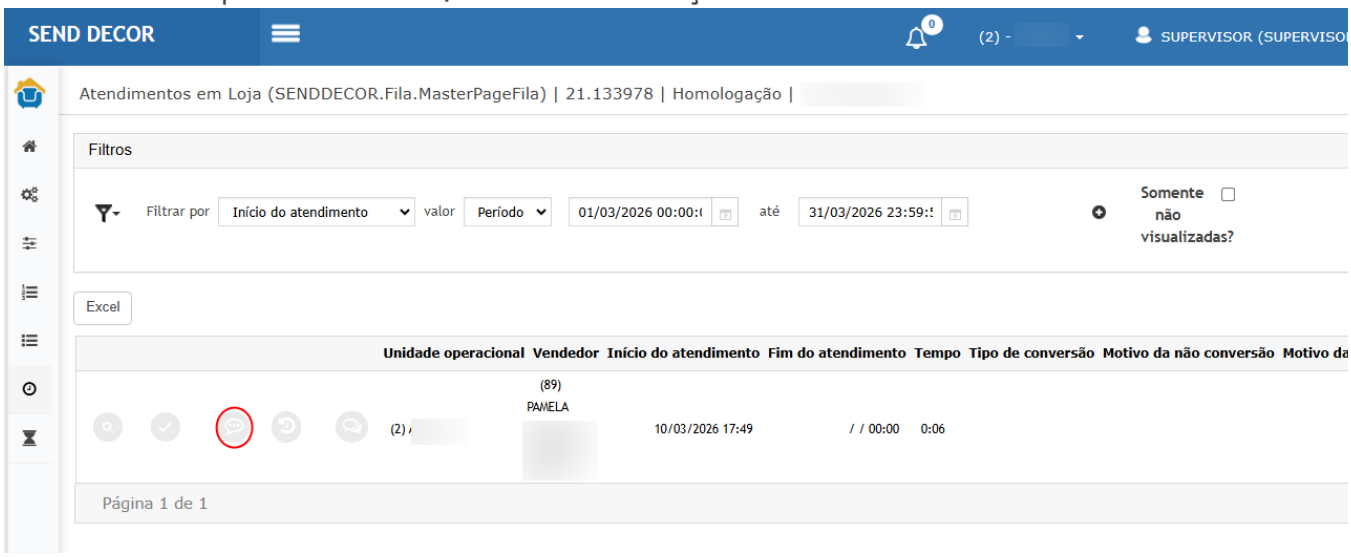
Cenário 02 - Registrar observação no atendimento

Passo a passo

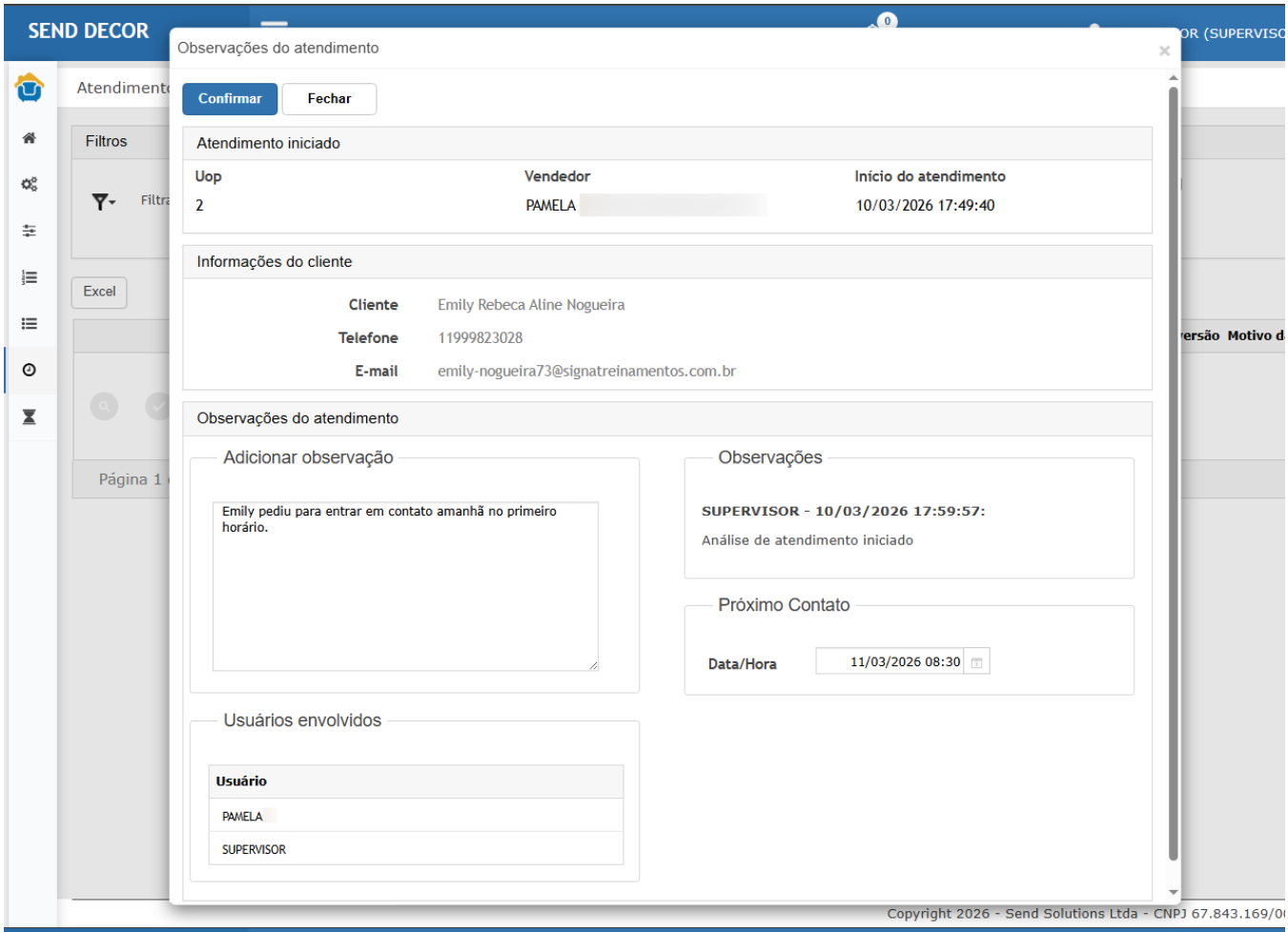
1. Acessar: Gestão de atendimentos

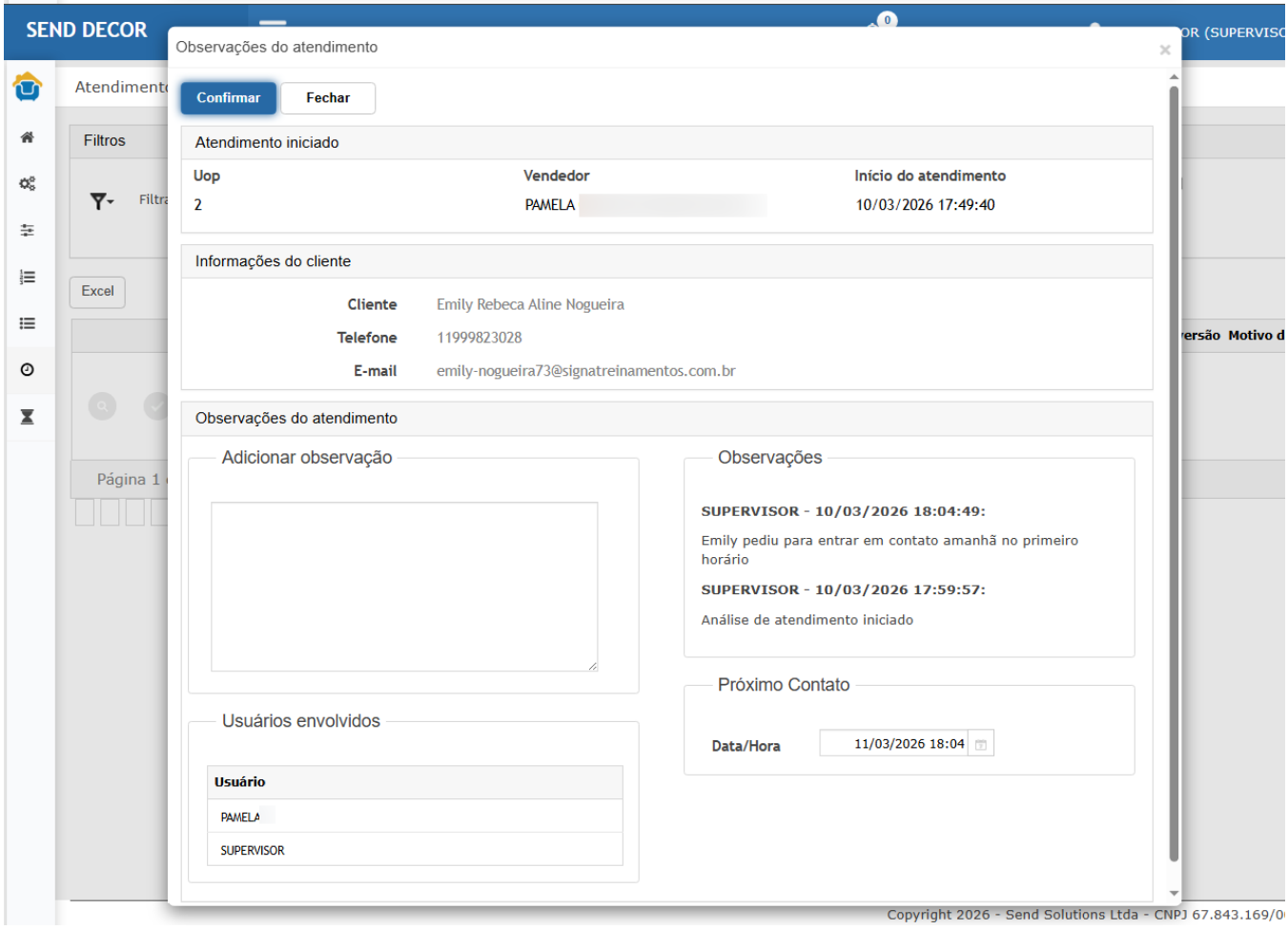


2. Localizar o atendimento iniciado.
3. Clicar no ícone para **visualizar/editar observações**.



4. No campo **Adicionar observação**, inserir um comentário.
5. Localizar o campo: Próximo Contato
6. Utilizar o **calendário** para selecionar uma data.
7. Informar também a **hora do contato**.
8. Inserir uma observação explicando o contato.
9. Clicar em **Confirmar**.


SEND DECOR
Observações do atendimento
Confirmar
Fechar
Atendimento iniciado
Uop
Vendedor
Início do atendimento
2
PAMELA
10/03/2026 17:49:40
Informações do cliente
Cliente
Emily Rebeca Aline Nogueira
Telefone
11999823028
E-mail
emily-nogueira73@signatreinamentos.com.br
Observações do atendimento
Adicionar observação
Emily pediu para entrar em contato amanhã no primeiro horário.
Observações
SUPERVISOR - 10/03/2026 17:59:57:
Análise de atendimento iniciado
Próximo Contato
Data/Hora
11/03/2026 08:30
Usuários envolvidos
Usuário
PAMELA
SUPERVISOR
Filtros
Excel
Página 1
Copyright 2026 - Send Solutions Ltda - CNPJ 67.843.169/0


SEND DECOR
Observações do atendimento
Confirmar
Fechar
Atendimento iniciado
Uop
Vendedor
Início do atendimento
2
PAMELA
10/03/2026 17:49:40
Informações do cliente
Cliente
Emily Rebeca Aline Nogueira
Telefone
11999823028
E-mail
emily-nogueira73@signatreinamentos.com.br
Observações do atendimento
Adicionar observação
Observações
SUPERVISOR - 10/03/2026 18:04:49:
Emily pediu para entrar em contato amanhã no primeiro horário
SUPERVISOR - 10/03/2026 17:59:57:
Análise de atendimento iniciado
Próximo Contato
Data/Hora
11/03/2026 18:04
Usuários envolvidos
Usuário
PAMELA
SUPERVISOR
Filtros
Excel
Página 1
Copyright 2026 - Send Solutions Ltda - CNPJ 67.843.169/0

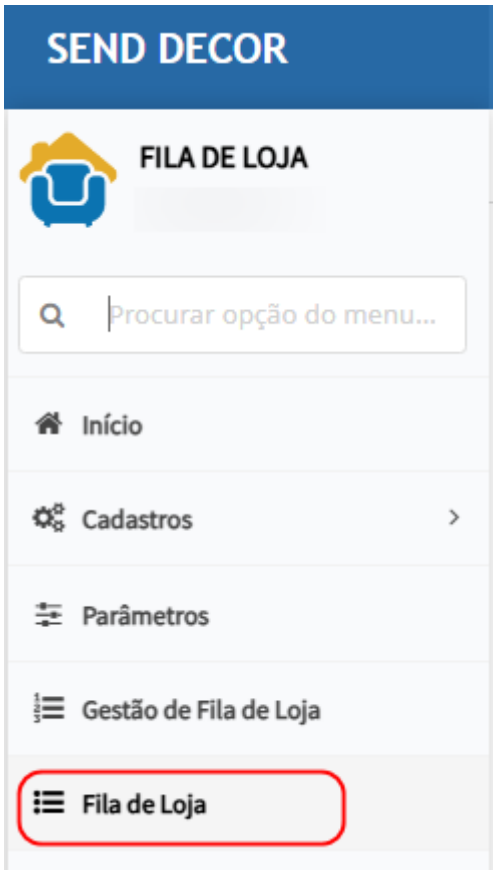
> Resultado esperado

- O sistema deve exibir:
  - Usuário que registrou a observação
  - Data e hora da ação.
- O campo **Próximo Contato** deve aceitar data e hora.
- O calendário deve permitir seleção da data.
- O registro deve aparecer no histórico de observações.
- O sistema deve armazenar o agendamento para geração da notificação.

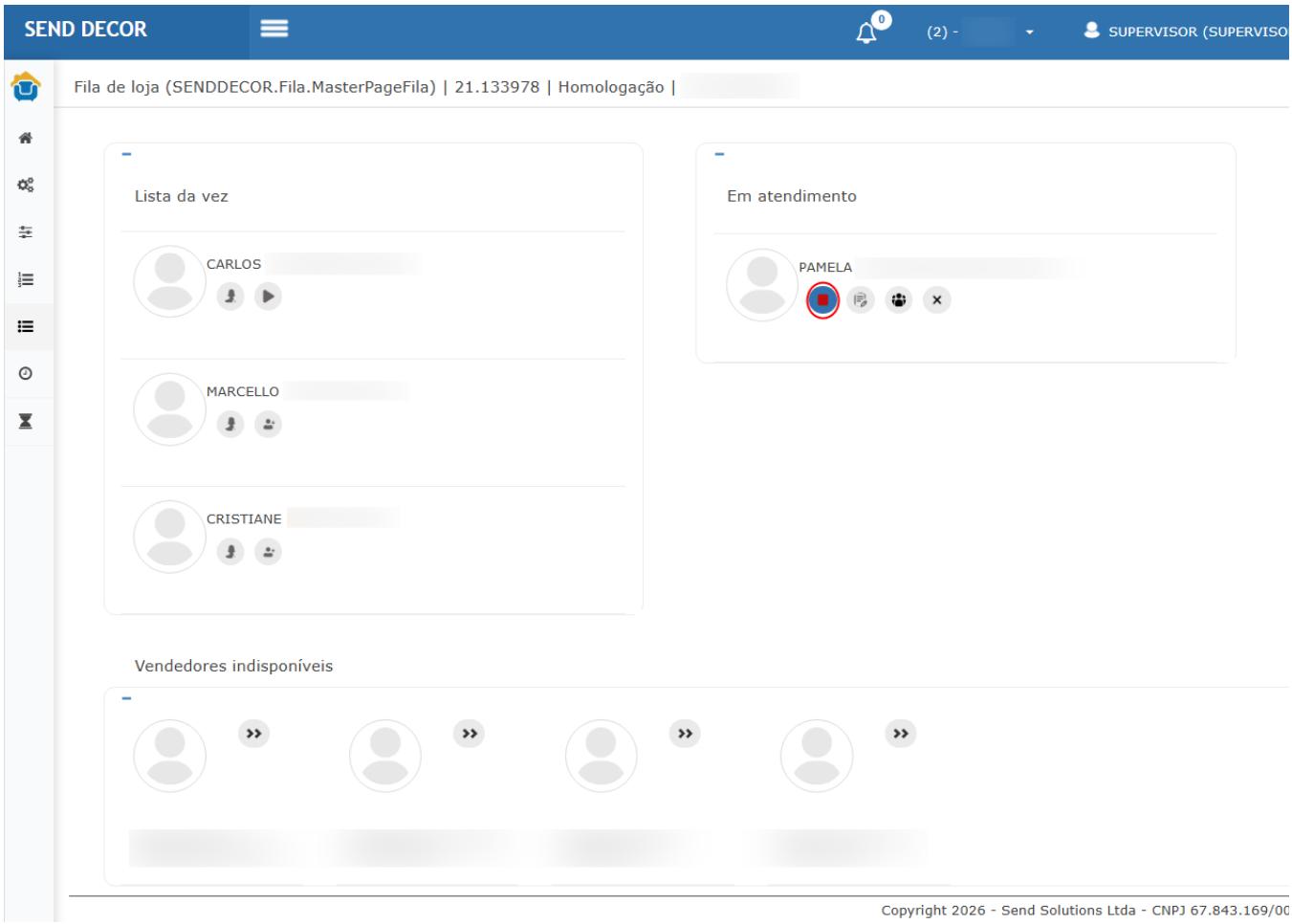
Cenário 03- Encerrar atendimento e retornar vendedor para a fila

Passo a passo

1. Acessar o atendimento em andamento.



2. Clicar na opção **Encerrar atendimento**.
3. Confirmar a ação.



> Resultado esperado

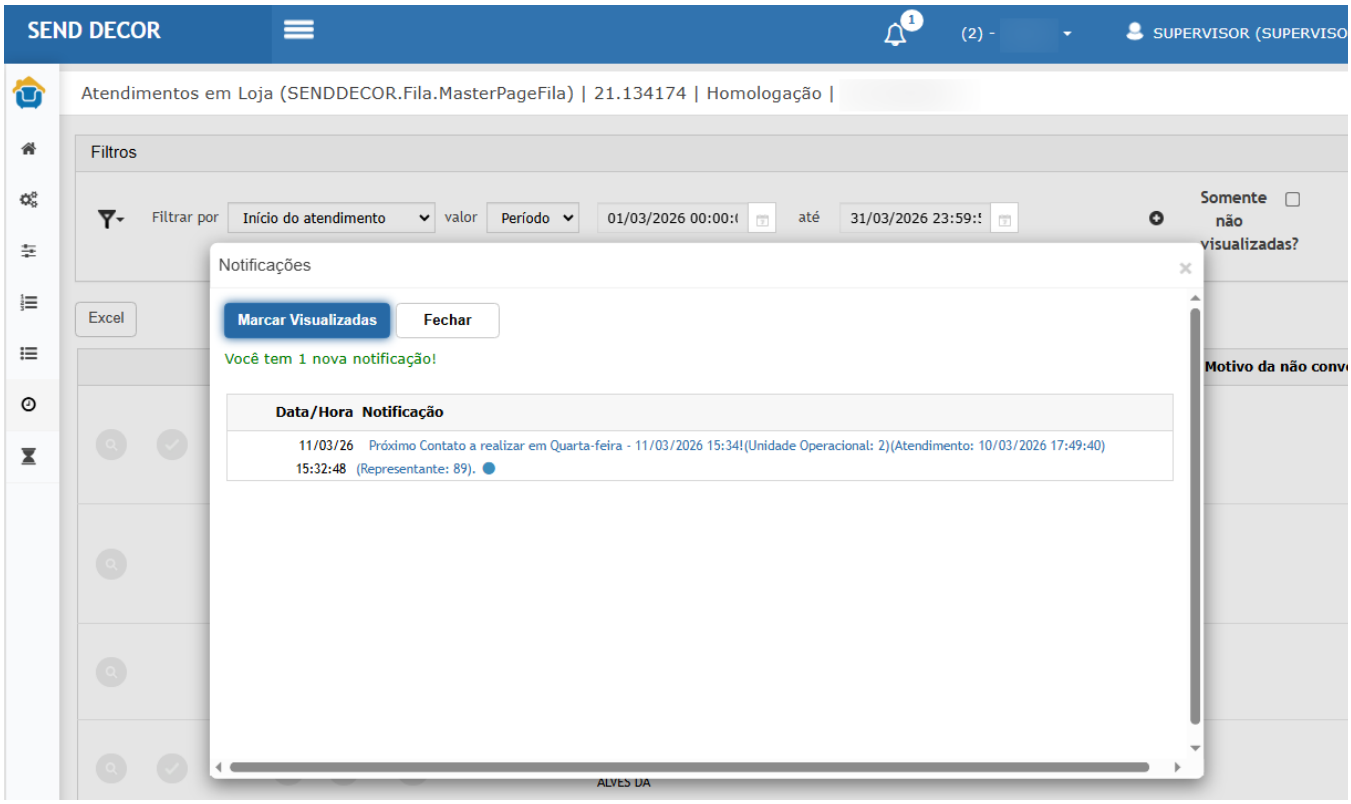
- O atendimento deve ser finalizado.
- O vendedor deve retornar para a fila de vendedores disponíveis.
- O registro deve permanecer acessível na **Gestão de Atendimentos**.

Cenário 04 - Notificação antes do horário do próximo contato (Notificação Azul)

Neste cenário vamos validar a notificação quando o contato está **dentro do prazo**.

Passo a passo

1. No dia programado, realizar login no sistema com um **usuário envolvido**.
2. Aguardar o carregamento da tela inicial.



> Resultado esperado

- O sistema deve exibir uma **notificação em azul**.
- A notificação deve indicar: Próximo contato a realizar
- Ao clicar na notificação deve abrir um **popup contendo**:
  - Data e hora do próximo contato
  - Identificação do atendimento
  - Vendedor responsável
  - Unidade operacional.

Cenário 07 - Notificação após o horário do próximo contato (Notificação Vermelha)

Neste cenário vamos validar a notificação quando o contato está **atrasado**.

Passo a passo

1. Programar um próximo contato.
2. Aguardar até **passar o horário programado**.
3. Realizar login com um usuário envolvido.



> Resultado esperado

- O sistema deve apresentar a notificação em **vermelho**.
- A notificação deve indicar **atraso no contato**.
- O popup deve exibir os dados do atendimento relacionado.

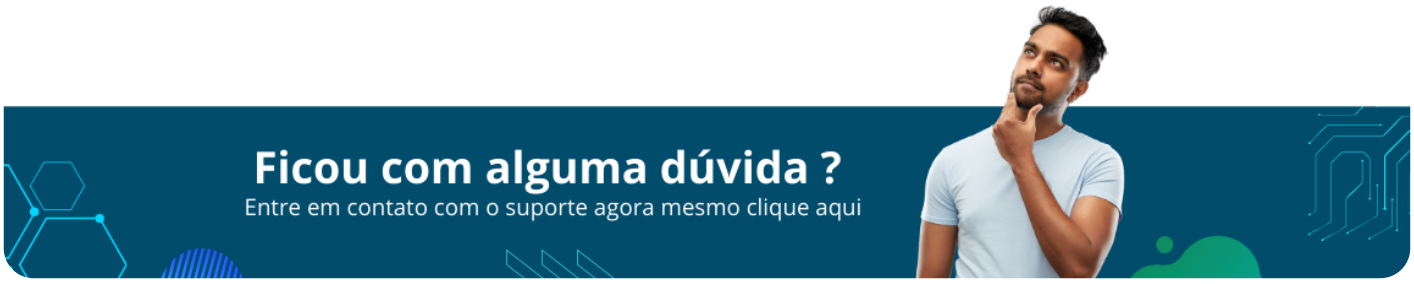
Cenário 08 - Validação da funcionalidade solicitada pela diretoria

Verificações

- Campo **Próximo Contato** criado nas observações.
- Campo aceita **data e hora**.
- Existe **calendário para seleção da data e hora**.
- Notificações são exibidas automaticamente.
- Notificação azul → contato dentro do prazo.
- Notificação vermelha → contato atrasado.
- Popup mostra:
  - data e hora
  - atendimento relacionado
  - usuário responsável.

> Resultado esperado

Todas as regras definidas na solicitação devem estar implementadas e funcionando corretamente.



ATENÇÃO: As informações neste documento são meramente ilustrativas e utilizadas apenas para fins de teste.

Revisão #6
Criado 9 março 2026 12:39:04 por Jaqueline
Atualizado: 11 março 2026 19:33:40 por Jaqueline

Copyright 2025 - Send Solutions Ltda - CNPJ 67.843.169/0001-84 - Abertura de chamados - Instagram