

**DOCUMENTAÇÃO DA APLICAÇÃO SEATOOLS**

1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo

O objetivo deste documento é fornecer uma descrição detalhada da aplicação web "SEATOOLS". Este documento abrange a funcionalidade, arquitetura, tecnologia utilizada, requisitos de sistema e considerações de segurança da aplicação. Ele serve como um guia para desenvolvedores, designers, gerentes de projeto e demais partes interessadas no desenvolvimento, manutenção e uso da aplicação.

1.2. Escopo

Este documento destina-se aos profissionais envolvidos no desenvolvimento e operação da aplicação SEATOOLS, incluindo desenvolvedores, analistas de sistemas, gerentes de projeto e partes interessadas. Ele descreve as funcionalidades principais e secundárias da aplicação, a arquitetura do sistema, as tecnologias empregadas, os requisitos necessários e as considerações de segurança, fornecendo uma visão abrangente e detalhada do projeto.

**2. VISÃO GERAL DA APLICAÇÃO**

2.1. Descrição Geral

A aplicação web "SEATOOLS" foi desenvolvida para facilitar o cotidiano dos auxiliares de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Ela visa sistematizar e otimizar os cálculos proporcionais relacionados aos clientes, abrangendo diversas situações como troca de plano, vencimento, negociação de faturas, cancelamento e troca de titularidade.

SEATOOLS oferece uma interface intuitiva e funcionalidades avançadas que permitem aos auxiliares de SAC utilizarem de forma eficiente e precisa as demandas dos clientes. A aplicação automatiza processos que anteriormente eram realizados manualmente, reduzindo o tempo de processamento e minimizando erros, o que resulta em um atendimento mais rápido e eficaz.

**2.2. Público-Alvo**

O público-alvo da aplicação inclui:

Auxiliares de SAC

Auxiliares de Cobrança

Auxiliares de Reconquista

Estagiários de SAC

Outros profissionais envolvidos nos processos de atendimento ao cliente

**3. FUNCIONALIDADES**

**3.1. Funcionalidades Principais**

**Gerar proporcional de consumo de troca de data de vencimento:** Os usuários podem gerar cálculos proporcionais de consumo para os clientes de forma mais rápida e eficiente, minimizando os erros humanos.

**Gerar Comentários de Reclamação:** Processo de tratativa de reclamação com modelo padrão obrigatório de máscara de comentário.

**Gerar proporcional de consumo de troca de plano:** Cálculo preciso de consumo entre os planos a partir da regra de abertura e fechamento do contrato do cliente.

Solicitação de desconto: Cálculo de desconto ao cliente, considerando os dias/horas sem conexão.

**Cálculo de negociação de faturas:** Geração de valores atualizados com juros e multas das faturas em atraso do cliente.

**Aba de indisponibilidades da rede geral SEA:** (Em desenvolvimento) Centralização das informações sobre eventos relacionados à rede geral da empresa.

**Gerar Máscara de O.S (Ordem de Serviço):** Gerador padrão de O.S para os clientes.

**3.2. Funcionalidades Secundárias**

Integração com Banco de Dados: Base de dados para armazenar o quantitativo de acessos à plataforma e os logins de acesso.

Suporte a Arquivos: Upload e download de arquivos associados às indisponibilidades.

**4. ARQUITETURA DA APLICAÇÃO**

**4.1. Arquitetura Geral**

A aplicação "SEATOOLS" utiliza uma arquitetura de três camadas: apresentação (frontend), lógica de negócios (backend) e armazenamento de dados (banco de dados).

Frontend: Desenvolvido com HTML5, CSS3 e JavaScript.

Backend: Utiliza Python com Flask para gerenciar a lógica de negócios e servir a API.

Banco de Dados: O banco de dados utilizado é PostgreSQL, gerenciado através da biblioteca Peewee, especificamente com PostgresqlDatabase. Para ambientes de desenvolvimento ou testes, também utilizamos SqliteDatabase da mesma biblioteca.

**4.2. Tecnologias Utilizadas**

Frontend: HTML5, CSS3, JavaScript

Backend: Python, Flask

Banco de Dados: PostgreSQL, PostgresqlDatabase, SqliteDatabase

Outros: Docker para contêineres, Nginx como servidor web, onrender para a hospedagem

**5. REQUISITOS DO SISTEMA**

**5.1. Requisitos de Hardware**

Especificações mínimas de hardware para rodar a aplicação ainda precisam ser determinadas.

**5.2. Requisitos de Software**

Sistema operacional Windows

**6. SEGURANÇA**

**6.1. Políticas de Privacidade**

Coleta de dados minimizada, limitando-se aos dados necessários para o funcionamento da aplicação.

Política de retenção de dados, garantindo que dados pessoais sejam armazenados apenas pelo tempo necessário.

**7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**7.1. Limitações**

A performance da aplicação pode ser afetada em redes com alta latência, devido ao fato de ter sido hospedada online, o que pode causar LAG.

Limitações na integração com ferramentas externas devido a restrições de API.

**7.2. Futuras Melhorias**

Implementação de um sistema mais encorpado e integrado com outros setores, como NOC e Engenharia.

Usuário individual para cada colaborador.

Integração com mais ferramentas de produtividade, como Slack.

**DESENVOLVEDORES PARTICIPANTES**

Caio Lira

Ewdson Tiago

Sabrina Santana

