INTRODUÇÃO

 A Estante Virtual, plataforma online para venda de livros novos e usados, é o primeiro marketing place de nicho específico do Brasil, tendo sido lançado em 2005, seu fundador André Garcia, concebeu a ideia, ao perceber que a maioria dos lojistas dessa área, também conhecidos como livreiros, não tinham seu acervo catalogado, o que tornava a experiência de buscar títulos nas pequenas livrarias e sebos, algo frustrante para o leitor, ao longo do anos a Estante Virtual cresce em números, fechando 2016 com 3 milhões de vendas e 20% de crescimento, superando as expectativas de seu fundador em intermediar a venda entre livreiros e clientes (VALENZA, 2016).

O sebo Aceroni, conforme consta no site da Estante Virtual (2023) trabalha com livros novos e usados de diversas categorias, possui loja física e para as vendas online utiliza do seu perfil na plataforma para atender todo o Brasil, é membro desde 22 de agosto de 2008, seu acervo cadastrado é de 14407 livros.

O livreiro Paulo Rogério dono do sebo Aceroni começou o empreendimento mantendo apenas as vendas online utilizando a Estante Virtual, em 2017 resolveu aderir simultaneamente a loja física, ter uma loja física com catálogo online é visto como vantajoso por Paulo, necessitando apenas uma atenção extra sobre o controle do seu acervo, atualmente ele estipula ter aproximadamente 20 mil livros, em que uma parcela não está catalogada, essa parcela é composta de títulos repetidos e de alta rotatividade na loja física. Em todas as encomendas online é utilizado a postagem dos Correios, para o sebo Aceroni, o funcionamento adequado das entregas é fundamental para um bom relacionamento pós-venda com os clientes.

O período do ano em que os Correios admitem ter maior dificuldade é antes do fim do ano, próximo ao Natal, onde ocorre um aumento significativo de encomendas em todo o setor de comércio online, gerando uma alta no fluxo de trabalho aos Correios, que alegam utilizar reforço operacional para atender a demanda típica dessa época, porém são registrados uma média maior de atrasos e reclamações. (CARVALHO, 2022).

Os Correios enfrentam problemas com déficit de funcionários, que consequentemente acarretam problemas na sua prestação de serviço, em situações emergenciais inesperadas, como foi o caso da pandemia de COVID-19, o salto das reclamações é expressivo, em levantamento solicitado pelo GLOBO, entre 16 de março de 2020 e 9 de Abril, ocorreu um aumento de 339% em registros de atrasos comparado ao mesmo período do ano anterior (CARDOSO e VELOSO, 2020).

Na rotina de trabalho do Sebo Aceroni não é viável acompanhar cada um dos pedidos enviados manualmente, quando alguma situação de atraso ou impossibilidade de entrega ocorre, o livreiro só toma conhecimento ao ser alertado pelo próprio cliente, o que dificulta uma pronta resposta ao comprador e tomada de decisão adequada.

Ter as informações sobre os envios acessíveis, reduziria o ruído de comunicação dos clientes em casos de questionamentos sobre o recebimento do pedido, proporciona ao vendedor a chance de ter proatividade, compreender se uma situação demanda de alguma ação do destinatário para o recebimento, ou se é cabível uma solicitação de indenização:

Os Correios indenizam os clientes por eventuais serviços não prestados, atraso na entrega, devolução/entrega indevidas ou, ainda, por inconformidades que comprometam a integridade do conteúdo do objeto, como avaria, espoliação, extravio, roubo etc (EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS, 2019).

Dentro desse contexto, de um caso de estudo real, o desenvolvimento deste trabalho se propõe em apresentar uma solução que seja pertinente em auxiliar o Sebo Aceroni, em ter uma visão geral e forma prática de acompanhar o envio dos seus pedidos.

**1.1 Objetivos**

O Objetivo deste Trabalho de Graduação de Curso é desenvolver aplicação web para consultar o status de rastreamento de encomendas enviadas via correios. Parte fundamental deste trabalho é integrar as informações já existentes dos pedidos com os dados fornecidos pelo serviço de entrega dos Correios, a aplicação terá que buscar e atualizar a atual situação dos envios em aberto. A finalidade dessa solução é auxiliar um pequeno comercio online do seguimento de livros novos e usados, em acompanhar simultaneamente a situação de diversos envios registrados em suas vendas.

**1.2 Justificativa**

No objeto de estudo, existe pouca ou nenhuma proatividade na relação pós-venda, cabendo ao cliente acompanhar o processo de entrega dos correios. Em situações inesperadas no processo de entrega, como atrasos e extravios, o cliente alerta sobre a situação, para a partir desse ponto o vendedor tomar alguma medida junto a central dos correios. Os correios possuem um conjunto de regras para realizar manifestações sobre atrasos, extravios e outros possíveis problemas, mesmo pagando a taxa de seguro do objeto enviado, é necessário realizar o registro dentro de um prazo estipulado, perder esse prazo ocasiona em não receber a indenização de um produto extraviado, obrigando o vendedor a arcar integralmente com o prejuízo. Ao não acompanhar as entregas em andamento, não é possível se prontificar com uma resposta satisfatória ao cliente de imediato.

**1.3 Métodos e Tecnologias**

Estudo de caso da empresa Aceroni, a pesquisa se dará através da combinação de várias formas de pesquisa; Pesquisa bibliográfica através de sites, artigos e manuais; Pesquisa de campo, com observação participante e entrevistas com funcionários; Pesquisa Documental, em planilhas e e-mails.

Os recursos utilizados no desenvolvimento do projeto são, JavaScript, Node, React, banco de dados MySQL, API para acessar informações de rastreamento de objetos dos correios. A metodologia do desenvolvimento será baseada no desenvolvimento ágil com Scrum para gestão e planejamento de projetos de software.