

## XVIII – Encontro de Tecnologia – Engenharias e TI Universidade de Uberaba – Uniube

### SISTEMA DE FEEDBACK PARA E-COMMERCE

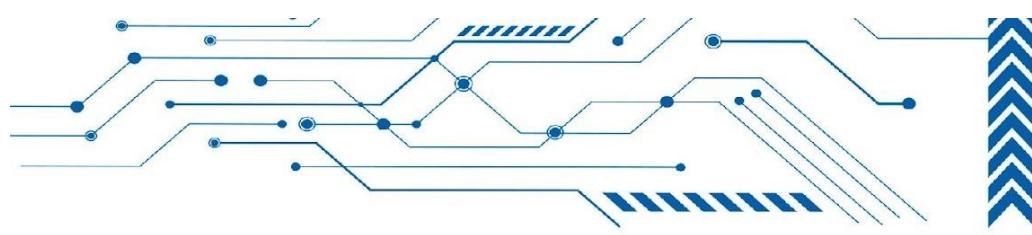
**Acadêmicos:** Elisa Silva Andrade; Ezequias Moura Cardoso; Gabriel Emiliano Aparecido Brito; Gabriel Gonçalves Mascarenhas; Gabriel Henrique Martins Ruffini; João Victor Zanon Souza; João Vitor Matos Batista; João Vitor Rosa de Souza; Kuan Vítor Argente dos Santos; Leonardo Santos Nunes; Pedro Cheibe Ribeiro; Pedro Henrique Frasão Vieira de Carvalho; Ramon Carvalho Querino; Vítor Almeida Prado; Yuri Gustavo Cruz Alves da Silva

**Professores:** Humberto Patrick Lacerda Ribeiro, Paulo Limírio da Silva, Raul Sérgio Reis Rezende, Thiago Carneiro Campos

**E-mail do autor correspondente:** humberto.ticead@uniube.br

Estabelecimentos comerciais de pequeno porte enfrentam desafios na consolidação e análise do feedback dos clientes, frequentemente disperso em múltiplos canais de comunicação. A solução proposta implementa uma plataforma web que redireciona automaticamente o cliente para uma interface de avaliação após a conclusão da compra, centralizando dados anteriormente distribuídos em diversos meios. A arquitetura do sistema foi estruturada em três camadas principais: *frontend* desenvolvido em HTML, CSS e JavaScript para a interface do usuário; *backend* implementado em Python com o framework Flask, responsável pelo processamento e validação das informações; e banco de dados PostgreSQL para a persistência dos dados. A comunicação entre as camadas utiliza uma API REST em formato JSON, o que permite integração





eficiente e modular. A interface de avaliação prioriza simplicidade e intuitividade, apresentando um sistema de classificação por estrelas, campo opcional para comentários e design responsivo otimizado para dispositivos móveis. O painel administrativo oferece três níveis de análise: indicadores consolidados, visualizações gráficas da distribuição das avaliações e listagem detalhada com recursos de filtragem. O projeto demonstrou a viabilidade da aplicação prática dos conceitos de engenharia de software em uma solução com potencial de mercado real, permitindo que pequenos empreendimentos acessem tecnologias de avaliação anteriormente disponíveis apenas em grandes plataformas. Entre os principais aprendizados estão a compreensão da comunicação entre camadas do sistema, a organização estruturada do código e o trabalho colaborativo com uso de controle de versão. Embora o sistema apresente limitações, como a ausência de moderação de conteúdo e de verificação de compra, os fundamentos implementados evidenciam o domínio dos conceitos essenciais para o desenvolvimento de aplicações web completas e funcionais.

**Palavras-chave:** sistema de avaliação; feedback de clientes; desenvolvimento web; arquitetura em camadas.

