

Política de Ação em Incidentes de Indisponibilidade :: NovoAvanço

Objetivo

Estabelecer um **processo padronizado de resposta a incidentes** de **indisponibilidade total ou parcial** do **NovoAvanço**, abrangendo os ambientes **infovarejo**, **avancoinfo** e **piracuera**, com foco em:

- Cauterização imediata do impacto
 - Registro técnico no Datadog
 - Acionamento da Squad de Produto para análise da causa raiz
-

Quando esta política deve ser acionada?

Sempre que for **constatada queda, lentidão severa, falha de acesso ou interrupção total/parcial** do sistema NovoAvanço em qualquer ambiente.

Etapas do Processo

1. Disparo do Plano de Contingência

Assim que a indisponibilidade for detectada (por cliente, equipe interna ou monitoramento automático), deve-se:

- Iniciar imediatamente a **investigação técnica** da origem do problema
- Aplicar **ações de contenção/cauterização**, mesmo que envolvam medidas agressivas, como:
 - Execução de queries emergenciais

- Escalonamento de recursos computacionais (ECS, RDS, etc.)
- Rollback de versão
- Retry forçado em pipelines

“ O objetivo nesta fase é **restabelecer a disponibilidade do sistema o mais rápido possível**, mesmo que de forma temporária.

2. Investigação Técnica pela Squad 2.E

A Squad 2.E será a responsável por:

- Identificar a origem técnica do incidente:
 - Query ofensiva
 - Rota/API defeituosa
 - Processo interno sobrecarregando o sistema
 - Erro em deploy ou pipeline
- Formalizar a descoberta no **Datadog Incident Page**:
 - <https://app.datadoghq.com/incidents>
 - Criar o incidente com as informações descritas no modelo abaixo

3. Modelo de Preenchimento do Incidente (Datadog)

Título (Title)

PRODUTO - E O QUE ACONTECEU

“ Exemplo: `NOVO.INFOVAREJO – LENTIDÃO SEVERA`

Severidade (Severity)

“ **Crítica** (padrão para qualquer indisponibilidade que impacta o cliente final)

Origem da Detecção (Detection Method)

- `Customer` → relato de cliente

- `Employee` → relato de colaborador Avanço
- `Monitor` → alerta automático Datadog ou AWS

Summary

Descrição objetiva do ocorrido.

“ Exemplo:

"Sistema apresentou instabilidade generalizada no ambiente piracuera. Todas as APIs retornavam erro 504. Latência da ECS atingiu 95%. Verificou-se também uso anormal de CPU no cluster Fargate."

Impacts

Relatar impactos reais e diretos do problema.

“ Exemplo:

- Sistema fora do ar
- Múltiplos clientes sem acesso ao ERP
- Perda momentânea de dados em cache

Why it happened

Apontamento técnico da causa raiz.

“ Exemplo:

“O deploy da versão 2.1.0 trouxe uma rota `/venda/cupom` com lógica recursiva que causou sobrecarga no RDS e gerou bloqueios em massa. Isso derrubou as instâncias conectadas.”

Remediation

Dividir entre:

1. **Ação emergencial aplicada** (para restabelecer)

“ Exemplo: “Rota desativada via hotfix + scale out no serviço ECS”

2. **Ação de resolução definitiva** (para squad responsável)

Exemplo: “Card criado para reescrita da rotina recursiva e aplicação de limite de chamadas na API”

Exemplo de Preenchimento:

What happened

Detection Method Customer

Summary

Sistema apresentou instabilidade generalizada no ambiente piracuera. Todas as APIs retornavam erro 504. Latência da ECS atingiu 95%. Verificou-se também uso anormal de CPU no cluster Fargate.

Impacts + Add

CUSTOMER IMPACT 43 minutes

43 minutes From 7:54 pm

Sistema fora do ar

43 minutes From 7:54 pm

Múltiplos clientes sem acesso ao ERP

43 minutes From 7:54 pm

Perda momentânea de dados em cache

Why it happened

Root Cause

O deploy da versão 2.1.0 trouxe uma rota /venda/cupom com lógica recursiva que causou sobrecarga no RDS e gerou bloqueios em massa. Isso derrubou as instâncias conectadas.

4. Encerramento da Fase de Cauterização

Assim que o sistema for **restabelecido**, deve-se:

- Atualizar o status do incidente no Datadog para stable
- Garantir que todos os campos foram preenchidos

- **Enviar o link do incidente ao Squad Leader do produto** afetado

5. Criação de Card para Resolução Definitiva

O QA ou líder da Squad responsável pelo produto afetado deverá:

- Criar um **card com prioridade urgente** no board do time
- Associar o link do incidente Datadog
- Detalhar os pontos levantados no campo **Remediation**
- Ao concluir o card, o QA deve alterar o status do incidente no Datadog para **Resolved**
- Incluir um Follow-up do incidente no datadog com o link do card

Responsabilidades

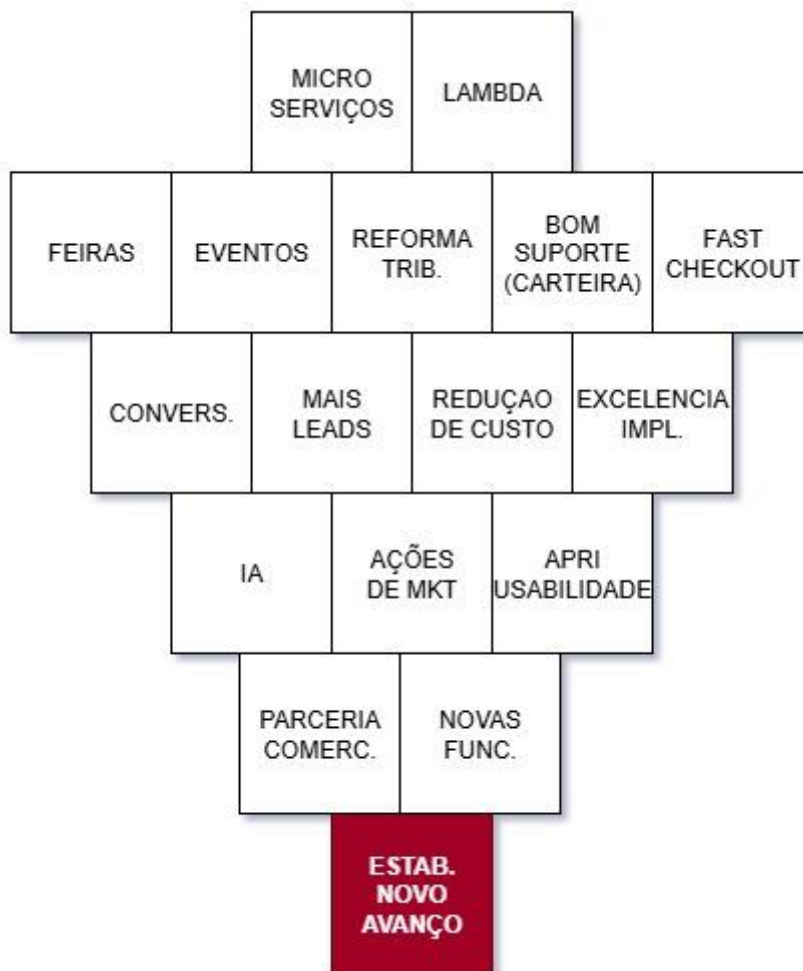
Etapa	Responsável
Identificação e cauterização	Squad 2.E
Criação e preenchimento do incidente no Datadog	Dev de plantão ou tech da Squad 2.E
Comunicação ao Squad responsável	Tech da 2.E ou Tribe Leader
Criação de card de resolução definitiva	QA ou líder da Squad do produto afetado

■

Reflexão: Por que isso é importante?

A aplicação rigorosa deste processo não é apenas uma questão operacional, ela é **estratégica**.

Qualquer avanço no produto, seja em usabilidade, vendas, novos recursos, melhorias no onboarding, amadurecimento do time de serviços e implantação, **perde valor** se a sustentação básica do sistema não estiver garantida.



A **indisponibilidade recorrente** gera:

- **Desconfiança do cliente** sobre o produto
- **Sensação de insegurança com os dados**
- Medo de operar no sistema em horários críticos
- Comprometimento da **credibilidade da Avanço** como fornecedora de tecnologia

Em outras palavras, **sem confiança na estabilidade da plataforma, não há margem para crescimento sustentável**. É impossível consolidar a jornada de evolução tecnológica de nossos clientes se o básico , **disponibilidade e continuidade do serviço**, não for garantido com excelência.

Essa política de contingência é, portanto, uma **camada de proteção estratégica para a reputação da empresa, para a tranquilidade do cliente, para o estabelecimento da melhoria contínua e para o próprio futuro do produto**.

Revision #3

Created 11 July 2025 23:26:20 by Luiz Paulo

Updated 11 July 2025 23:43:10 by Luiz Paulo