

Projeto – Indicadores de Operações e Incidentes Banco Digital

1. Visão Geral

Projeto de simulação e análise de incidentes operacionais e tecnológicos em um banco digital, com foco em indicadores de SLA, MTTR e impacto ao negócio. Os dados são sintéticos, gerados com regras reais de negócio, simulando ambientes bancários.

2. Contexto da Empresa

Empresa financeira / banco digital com serviços de App Mobile, Internet Banking e APIs. Os incidentes simulados representam falhas de tecnologia e operações que impactam clientes e o negócio.

3. Geração dos Dados

Dados 100% sintéticos gerados em Python utilizando funções random e regras de negócio. Foram simulados 60.000 registros, sendo 48.000 incidentes únicos, ao longo de um período de 6 meses.

4. Regras de Datas

100% dos incidentes possuem data_incidente. 88% possuem início de tratativa, 80% possuem resolução e 30% possuem redirecionamento. Foram mantidas regras de consistência temporal entre as datas.

5. Classificação dos Incidentes

Os incidentes foram distribuídos entre falhas de indisponibilidade, autenticação, degradação de serviço, segurança, integração e dados, com proporções realistas.

6. Contexto Técnico

Sistemas afetados incluem App Mobile, Internet Banking, APIs, Core Banking e Antifraude. Os incidentes ocorrem majoritariamente em ambiente de Produção.

7. Governança e SLA

As prioridades variam de P0 a P5, com SLAs definidos em minutos. O MTTR e MDT são calculados a partir das datas de início de tratativa e resolução.

8. Tratamento de Duplicidades

Foram simulados cenários reais de duplicidade, como erro de carga e histórico de status. O tratamento foi realizado via SQL utilizando ROW_NUMBER e ordenação por updated_at.

9. Pipeline do Projeto

Python → CSV → Databricks (SQL) → Tabela Analítica → Power BI.

10. Objetivo

Projeto desenvolvido para portfólio profissional, demonstrando domínio em dados operacionais, incidentes, SLA, SQL, Python, Databricks e Power BI em contexto bancário.