

Gerenciamento de Serviços

Gerenciamento de Transporte Fretado

Autores: José Felipe Martins João Victor Canella Murilo Gomes	Data de emissão: 05/05/2023
Revisor:	Data de revisão

FOLHA DE CONTROLE DE REVISÕES

Número da versão	Data de emissão	Registro de modificações
1.0	12/05/2023	métricas de serviços e de negócios

Índice

1. **Error! Bookmark not defined.**
2. **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1 **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2 **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3 7
 - 2.4 **Error! Bookmark not defined.**
3. **Error! Bookmark not defined.**

1. Objetivo

O objetivo deste documento consiste em prover uma documentação detalhada e minuciosa a respeito das métricas de serviços e de negócios. Dentre essas métricas iremos abordar os pontos de alerta, pois através deles será capaz de poder correlacionar a equipe necessária para a melhoria daquela métrica. Iremos também neste documento levantar possíveis incidente no qual nos possibilita já ter documentado de antemão o que pode dar de errado, para assim entrarmos com o tópico de ações corretivas no qual iremos documentar o que pode ser feito para os problemas já mapeados

2. Manutenção de Serviços

Tem por objetivo manter os serviços em operação e assegurar que as políticas e SLAs definidas estejam sendo respeitadas, conforme as seguintes métricas, alertas e incidentes:

Serviço: Confirma Viagem

Operação: Confirma viagem

SLA - Segurança:

Somente usuários autorizados podem acessar os dados da viagem. Qualquer quebra de segurança será imediatamente comunicada às autoridades competentes e serão tomadas medidas corretivas o mais rápido possível.

2.1 Métricas: (descrever 4 métricas)

Métrica 1: Quantidade de ocorrências de usuários não autorizados que obtiveram acesso aos dados da viagem.

2.2 Alertas: (descrever alertas para as métricas identificadas acima)

Alerta 1: Alerta para equipe técnica responsável sobre a quantidade de acessos de usuários não autorizados às informações da viagem.

Alerta 2: Alertar as autoridades competentes

2.3 Incidentes: (citar possíveis incidentes de acordo com os alertas no item anterior)

Incidente 1: Pessoas não autorizadas que obtiveram acesso às informações sobre os dados de viagem.

Incidente 2: Pessoas que têm acesso ao sistema e disponibilizam dados da viagem a pessoas não autorizadas.

Incidente 3: Pessoas que têm acesso ao sistema e perderam o mesmo, sendo assim fornecendo acesso a pessoas não autorizadas.

2.4 Ações Corretivas (propor ações corretivas para os incidentes do item anterior)

Ação Corretiva 1: Bloquear pessoas não autorizadas para o acesso às informações sobre os dados da viagem.

Ação Corretiva 2: Bloquear o acesso da pessoa no qual o vazamento das informações sobre os dados da viagem vazou.

Serviço: Confirma Viagem

Operação: Confirma viagem

SLA - Manutenção:

Serão programadas manutenções preventivas regulares a fim de garantir o funcionamento adequado e ininterrupto do nosso sistema.

2.5 Métricas:

Métrica 1: Quantidade de Bugs identificados, referente a confirmação da viagem, ao longo do mês.

Métrica 2: Quantidade de Bugs solucionados, referente a confirmação de viagem ao longo do mês.

2.6 Alertas: (descrever alertas para as métricas identificadas acima)

Alerta 1: Alerta crítico para equipe de desenvolvimento pela quantidade de bugs identificados no mês.

Alerta 2: Alerta para equipe de desenvolvimento para monitorar possíveis erros nas novas implementações

2.7 Incidentes: (citar possíveis incidentes de acordo com os alertas no item anterior)

Incidente 1: O sistema apresentou bug na confirmação de viagem

Incidente 2: O sistema apresentou algum erro na implementação na confirmação de viagem

Incidente 3: O sistema falhar de maneira que não envie a confirmação de viagem.

2.8 Ações Corretivas (propor ações corretivas para os incidentes do item anterior)

Ação Corretiva 1: Testar onde ocorria o bug para confirmar que o mesmo não existe.

Ação Corretiva 2: Aumentar a quantidade de testes quando houver uma implementação nova

Serviço: Confirma Viagem

Operação: Confirma viagem

SLA - Desempenho:

O sistema será capaz de confirmar a viagem em até 10 min assim que o pagamento for efetuado.
O código e a infraestrutura serão otimizados para garantir melhor desempenho

2.9 Métricas:

Métrica 1: Quantidade de viagens que foram confirmadas após 10 min do pagamento efetuado.

2.10 *Alertas: (descrever alertas para as métricas identificadas acima)*

Alerta 1: Notificar o sistema de logs quando a viagem for confirmada após 10 min do pagamento efetuado.

2.11 *Incidentes: (citar possíveis incidentes de acordo com os alertas no item anterior)*

Incidente 1: O pagamento ser efetuado e depois de 10 minutos não ter notificado o passageiro.

Incidente 2: O logs apontarem que a viagem foi confirmado após 10 min do pagamento efetuado

2.12 *Ações Corretivas (propor ações corretivas para os incidentes do item anterior)*

Ação Corretiva 1: Monitorar com a API de pagamento quais os motivos da confirmação do pagamento está demorando para notificar nosso sistema.

Ação Corretiva 2: Verificar o sistema de envio de mensagem de confirmação ao usuário.

Ação Corretiva 3: Verificar o sistema se ele está demorando para processar a confirmação da api de pagamento

3. Monitoração de Atividades de Negócio

Tem por objetivo monitorar o desempenho dos processos de negócio, avaliando as seguintes métricas: **(descrever 4 métricas)**

Métrica de Negócio 1: Taxa de cancelamento comparado com as viagens confirmadas.

Métrica de Negócio 2: Taxa de passageiros que contataram o suporte referente a bug.

Métrica de Negócio 3: Quantidade de passageiros que utilizaram a plataforma com mais de uma viagem(Taxa de retorno).

Métrica de Negócio 4: Quantidade de empresas que cancelaram o contrato com a plataforma(Taxa de cancelamento de empresas parcerias).