

Prezado Cliente,

Durante o período das **19:20 às 20h** do dia **04/05/2021** tivemos um pico de consumo dos recursos do banco de dados da solução Avalia, o que ocasionou em **um travamento**, impossibilitando o acesso dos usuários na aplicação.

Desta forma estruturamos uma **squad dedicada** para o monitoramento e atuação sobre o problema, com o objetivo de realizar intervenções na aplicação e na infraestrutura da solução. Infelizmente o banco atingiu seu pico de forma muito rápida, tornando o desligamento da máquina a única intervenção viável, posteriormente a isto foi realizado a **duplicação da infraestrutura de banco**, processo que necessitou indisponibilizar o Avalia Online até **21:30h**.

Durante a investigação foi possível identificar a principal **causa raiz**, uma rotina que retorna as questões da avaliação para os alunos, apresentou **comportamento anormal**, com alto tempo de retorno. Atuamos na refatoração/otimização dessa rotina e conseguimos obter a **performance desejada**.

Em conjunto com essa **otimização** iniciamos um processo de **investigação** para buscar por outros pontos que possam estar onerando a aplicação que por outras vezes já suportou cargas muito maiores do que a de ontem. Porém esse processo requer um trabalho investigativo mais demorado. Por segurança iremos manter os recursos duplicados até concluir o trabalho e **garantirmos** todos os pontos de otimização.

Equipe AvaliA

Acesse a Central do Cliente, um ambiente pensado para apoiar a IES no dia a dia da operação, lá disponibilizamos informações importantes sobre os produtos além de atendimento via Whatsapp, chat online, abertura de ticket de suporte e mais:

www.grupoa.com.br/centralcliente