

Durante o final de semana, você recebe uma notificação automatizada informando que a rota de autenticação /login está com 0,1% de erros 5xx nos últimos 1 minuto. De forma imediata, o on-call entra para avaliar o ambiente e decide convocar uma sala de incidentes, se necessário. (MTTA)

- O on-call acessa a ferramenta de observabilidade, analisa os logs e percebe que o serviço de autenticação está retornando erro 503
- O on-call aciona a Gestão de Incidentes para apoio e assume o papel de Engenheiro Responsável, enquanto a Gestão de Incidentes assume o papel de Líder do Incidente.
- O Líder do Incidente contata o gestor ou líder técnico do produto para avaliar o impacto nos clientes.
- O líder técnico se junta à sala e assume o papel de Comunicador, ficando responsável por atualizar as partes interessadas.
- O Engenheiro Responsável detecta nos logs uma falha de timeout na conexão com o banco de dados.
- Ele realiza um teste de conexão com os mesmos parâmetros de produção e consegue reproduzir o problema, identificando a causa raiz como sendo o tempo limite insuficiente para a conexão com o banco de dados.
- Um Analista assume o papel de Observador, registrando as ações tomadas e a causa raiz para documentação posterior.
- O Líder Técnico/Comunicador informa as partes interessadas sobre a causa identificada e o progresso da resolução.
- Uma mensagem é enviada aos clientes impactados, explicando o problema de autenticação e indicando que a equipe está trabalhando na solução.
- O Engenheiro Responsável faz um ajuste temporário para aumentar o tempo limite de conexão com o banco de dados.
- A métrica de erros 5xx começa a diminuir, e a disponibilidade nos últimos 15 minutos aumenta gradualmente.
- O Observador continua documentando as ações e registra as próximas etapas.
- O Comunicador informa às partes interessadas que o ambiente foi restabelecido e que será conduzida uma análise *post-mortem* para investigar mais detalhadamente o incidente.

- O ambiente é monitorado ativamente por alguns minutos até que os SLIs estejam dentro do esperado.

A sala de incidente é desfeita, e o Observador gera um relatório preliminar de *post-mortem* para documentar o incidente e as medidas