

<título do Incidente>

[O quê?](#)

[Quando?](#)

[Quem?](#)

[Onde?](#)

[O que houve? \(descrição\)](#)

[Cronologia \(quais ações para correção foram tomadas?\)](#)

[Impacto \(qual foi o prejuízo?\)](#)

[Impactou quantos usuários?](#)

[Gerou quantos tickets no suporte?](#)

[Como podemos recuperar os dados?](#)

[O que o cliente ficou impossibilitado de fazer no sistema?](#)

[Análise da Causa-Raiz \(o quê não fizemos?\)](#)

[Ações de prevenção \(como evitar futuramente?\)](#)

[Plano de Ação \(owner e quando será resolvido cada item\)](#)

[Checklist do processo](#)

[Resumo do Aprendizado do Time](#)

[Participantes](#)

O quê houve? (descrição)

<o que houve? Descreva como foi identificado o incidente>

Quando?

<data* de início do incidente> até <data de encerramento do incidente>

Obs: deve ser o período que o cliente ficou exposto ao incidente

* formato: dd/mm/yyyy hh:mm

Quem?

<time ou times envolvidos>

Onde?

<quais as funcionalidades tiveram prejuízo para o usuário? Quais serviços foram afetados?>

Cronologia (quais ações para correção foram tomadas?)

dd/m/yyyy - hh:mm:ss: Primeira ação

dd/m/yyyy - hh:mm:ss: Segunda ação

Impacto (qual foi o prejuízo?)

Impactou quantos usuários?

<recuperar a informação de quantos clientes foram impactados pelo incidente em % da base>

Gerou quantos tickets no suporte?

<recuperar a informação de quantos tickets gerou no suporte - lembrar de sempre notificar o time de suporte para que eles identifiquem os tickets até que eles sejam resolvidos>

Como podemos recuperar os dados?

<podemos recuperar os dados? Qual o esforço a ser gasto? Se sim, registrar tarefa para a recuperação dos dados>

O que o cliente ficou impossibilitado de fazer no sistema?

<O que ele ficou impossibilitado de fazer no sistema? O cliente deixou de realizar alguma ação que gerou perda financeira para ele? >

Análise da Causa-Raiz (o quê não fizemos? Por quê ocorreu? 5 porquês)

<o autor do post mortem deve conduzir uma análise sobre a causa-raiz do problema>

Ações de prevenção (como evitar futuramente?)

- 1.
- 2.
- 3.

<Quais as ações serão realizadas para prevenir o incidente>

<classificar as ações: Resolver, Transferir, Aceitar>

Plano de Ação (owner e quando será resolvido cada item)

- 1.
- 2.
- 3.

<cada item de prevenção deve ser implementado, logo deverá ser registrada uma tarefa com um responsável pela implementação da ação e uma data de resolução>

Checklist do processo

- Identificamos rapidamente o incidente?
- Temos mecanismos para identificar caso ocorra novamente
- Comunicamos os nossos clientes adequadamente?
- Notificamos o time de suporte?
- Respondemos todos os tickes no suporte?

Resumo do Aprendizado do Time

<Em uma frase resumir o post mortem: o que o time pode passar de aprendizado para outros times, **colocar o resumo no corpo do e-mail e enviar para o time de desenvolvimento**>

Participantes

<Quem participou do post mortem? - É indicado a participação de todos os envolvidos no incidente junto com o tech-leader do time + QA do time + Cliente, sendo que o cliente pode ser quem identificou no time de Suporte e/ou o CS que identificou o incidente >