**Anexo B — Modelo de SLO e Orçamento de Erros**

Definição de SLI/SLO, janelas e alertas

Data: 06/11/2025

## B.1 Definições

• SLI: Indicador de Nível de Serviço (p.ex., disponibilidade, latência p95, taxa de erros).

• SLO: Meta mensurável para um SLI (p.ex., disponibilidade ≥ 99,95%/30 dias).

• Orçamento de Erros: 1 − SLO (p.ex., 0,05% de indisponibilidade permitido por janela).

## B.2 Tabela de SLO (exemplo)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Serviço | SLI | SLO | Janela | Medição | Alertas |
| Identidade | Disponibilidade | ≥ 99,99% | 30 dias | Probes / Apdex | Budget burn > 2%/h |
| Portal | Latência p95 | ≤ 300 ms | 7 dias | RUM/Otel traces | p95 > 300ms por 10m |
| APIs Domínio | Taxa de erros | ≤ 0,1% | 30 dias | 5xx/total | Erro > 0,5% 5m |
| PostgreSQL | Tempo de restauro | ≤ 15 min | Mensal (DR) | Runbook DR | Falha DR test |

## B.3 Fórmulas e Regras

Disponibilidade (%) = 100 × (1 − Tempo Indisponível / Tempo Total)

Taxa de Erros (%) = 100 × (5xx + timeouts) / total de pedidos

Queima de Orçamento (burn rate) = Erros Observados / Orçamento Disponível

## B.4 Política de Alertas (exemplo)

• Alertas rápidos (5m) para sinais agudos; alertas lentos (1–6h) para tendência de queima de orçamento.

• Escalonamento: Nível 1 (on-call), Nível 2 (equipa de domínio), Nível 3 (plataforma/DBA).