

No contexto da ITIL, quais as diferenças entre INCIDENTES e PROBLEMAS, tanto no conceito quanto no processo de tratamento?

A ITIL é uma biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, ou seja, é um conjunto de boas práticas para o funcionamento padronizado da área de TI.

Ela define um problema como "uma causa ou uma possível causa, de um ou mais incidentes", e um incidente como "um único evento não planejado que causa a interrupção do serviço".

Ou seja, os problemas são verdadeira causa, a raiz do incidente, e o incidente são episódios, que "acontecem" e que deve ser resolvido rapidamente.

Problemas



Incidentes

Para cada caso temos formas de tratamento, são elas:

- **Gestão de Problemas:** tem por objetivo encontrar a causa raiz de um ou mais incidentes de forma a eliminá-los da infraestrutura, evitando a recorrência dos incidentes e possibilitando o cumprimento dos Níveis de Serviço. O gerenciamento de problemas é a prevenção. Primeiramente identificamos o problema antes que futuros incidentes ocorram, depois diagnosticamos e aplicamos a resolução apropriada para o problema. É necessário registrar de forma detalhada todo problema e como foi resolvido. Faz-se a revisão do problema principal para garantir que as situações problemáticas tenham sido totalmente eliminadas e que ações devem ser realizadas para evitar a recorrência do problema. Por fim, deve-se informar todas as áreas de TI sobre os problemas pendentes, seus status e soluções existentes e a partir daí monitorar todos os problemas pendentes.
- **Gestão de Incidentes:** concentra-se em abordar os incidentes em tempo real, normalizando o serviço de forma rápida e minimizando o impacto negativo sobre as operações de negócio. Primeiramente há o registro de Incidentes, relatando o incidente identificado, depois a classificação dele em categorias e subcategorias, em seguida faz-se a priorização de Incidentes estabelecendo uma definição realista de SLA para atender aos compromissos do cliente, depois é feita a investigação e diagnóstico do incidente onde a equipe realiza uma análise inicial e envia uma resolução ao usuário final e por fim, é feito a resolução e fechamento de chamados de incidentes

É indicado que haja uma equipe específica para tratar dos problemas e que realize o registro para cada processo e documente as soluções de contorno para prover eficácia e agilidade no Gerenciamento de Incidentes.