

**LUCAS DE LIMA RODRIGUES 1°ADS-B**

**ATIVIDADE 11 – Problema e incidente**

**São Paulo**

**2022**

# Diferença entre problema e incidente segundo o ITIL

**Problema**: É a causa ou a possível causa de um incidente.

**Incidente**: É um único evento não planejado que causa a interrupção do serviço.

Um incidente pode ser causado por um ou mais problemas. Assim como um problema pode desencadear um ou mais incidentes.

Um exemplo para isso seria um sujeito sentir fortes dores nas costas **incidente**, o que é causado pela forma erradica como ele se senta, o **problema**.

O gerenciamento de ambos funciona de forma diferente, em que o gerenciamento de problemas é utilizado para evitar que ocorram incidentes inesperados. Já o gerenciamento de incidentes tem como foco mitigar os impactos dele, sendo gerenciado em tempo real.