

Atribuição de Incidente/Problema/Requisição

1. Objetivo

Esta página ensina o agente de triagem a classificar tickets entre **Incidente**, **Requisição** e **Problema** no sistema de suporte.

A classificação correta permite:

- separar falhas operacionais de solicitações de serviço
 - restaurar serviços com mais rapidez
 - identificar recorrências e causas estruturais
 - encaminhar corretamente para as equipes
 - melhorar métricas de atendimento
 - apoiar análise de causa raiz
 - reduzir retrabalho na triagem
-

2. Definições

Incidente

Um **Incidente** é qualquer evento que interrompe, degrada ou impede o uso normal de um serviço que deveria estar funcionando.

Características:

- algo parou de funcionar
- algo está funcionando errado

- há impacto atual na operação
- existe urgência de restauração
- o foco é voltar ao normal rapidamente

Objetivo do incidente:

restaurar o funcionamento normal o mais rápido possível

Exemplos de incidentes:

- Não consigo acessar o e-mail
 - Sistema ERP não abre
 - Impressora parou de funcionar
 - VPN caiu
 - Sistema está muito lento
 - Erro ao salvar dados
 - Usuário bloqueado no sistema
 - Site fora do ar
 - Integração parou de funcionar
 - VM não conecta ao servidor
-

Requisição

Uma **Requisição** é um pedido planejado, esperado ou autorizado de serviço, acesso, informação, ajuste, cadastro ou atendimento, sem caracterizar falha operacional.

Características:

- não há erro ou indisponibilidade atual
- o usuário está solicitando algo novo, adicional ou padronizado
- o foco é atendimento da demanda, não restauração
- normalmente segue fluxo de aprovação, execução ou provisionamento
- pode envolver catálogo de serviços

Objetivo da requisição:

atender uma necessidade do usuário de forma controlada, padronizada e previsível

Exemplos de requisições:

- Criar usuário no sistema
- Liberar acesso à VPN
- Instalar impressora
- Cadastrar colaborador no ERP
- Alterar senha

- Configurar e-mail em novo dispositivo
 - Solicitar equipamento
 - Criar pasta de rede
 - Atualizar permissões de acesso
 - Agendar backup ou restauração solicitada
 - Instalar software homologado
 - Solicitar novo relatório
 - Pedir inclusão de centro de custo
 - Solicitar criação de máquina virtual
-

Problema

Um **Problema** é a causa raiz conhecida ou suspeita de um ou mais incidentes, ou uma condição recorrente que exige investigação estrutural.

Características:

- o mesmo incidente acontece repetidamente
- existem vários incidentes com a mesma origem provável
- a causa raiz não está clara
- há necessidade de investigação
- o foco não é apenas restaurar, mas eliminar a origem

Objetivo do problema:

identificar e tratar a causa raiz, reduzir reincidência e evitar novos incidentes

Exemplos de problemas:

- Quedas recorrentes de VPN sem causa definida
 - Impressora que falha toda semana
 - Lentidão frequente no ERP após atualizações
 - Erro recorrente de integração entre sistemas
 - Instabilidade frequente em servidor
 - Vários usuários relatando a mesma falha em períodos próximos
 - Falha intermitente em backup sem causa confirmada
-

3. Regras de decisão

A IA deve aplicar as seguintes regras.

Regra 1

Se algo estava funcionando e parou, classificar como:

INCIDENTE

Regra 2

Se há erro, falha, lentidão, indisponibilidade ou interrupção atual, classificar como:

INCIDENTE

Regra 3

Se o foco do ticket é restaurar rapidamente o serviço, classificar como:

INCIDENTE

Regra 4

Se o usuário está pedindo acesso, cadastro, instalação, configuração, informação, ajuste planejado ou serviço padronizado, sem falha atual, classificar como:

REQUISIÇÃO

Regra 5

Se o ticket descreve recorrência, repetição ou investigação de causa, classificar como:

PROBLEMA

Regra 6

Se existem vários incidentes parecidos e o objetivo é entender a origem comum, classificar como:

PROBLEMA

Regra 7

Se o serviço já foi restabelecido, mas a causa raiz precisa ser analisada, classificar como:

PROBLEMA

4. Regra principal

Use esta lógica:

- **Incidente** trata o efeito imediato
- **Requisição** trata uma necessidade de serviço
- **Problema** trata a causa estrutural

Se existe impacto atual no usuário ou na operação, a classificação inicial tende a ser **Incidente**.

Se não existe falha atual e o usuário está solicitando algo novo, uma mudança simples, um acesso ou uma execução prevista, a classificação tende a ser **Requisição**.

Se a situação aponta para recorrência, causa raiz ou investigação estruturada, a classificação tende a ser **Problema**.

5. Casos comuns

Caso: sistema não abre

Exemplo:

“O ERP não está abrindo”

Classificação:

Incidente

Motivo:

há falha atual no serviço

Caso: sistema lento com impacto hoje

Exemplo:

“O sistema está muito lento desde a manhã”

Classificação:

Incidente

Motivo:

há degradação atual do serviço

Caso: erro recorrente no sistema

Exemplo:

“Esse erro acontece toda semana no fechamento”

Classificação:

Problema

Motivo:

há recorrência e indício de causa raiz não tratada

Caso: falha isolada de impressora

Exemplo:

“A impressora do setor fiscal parou de imprimir hoje”

Classificação:

Incidente

Motivo:

interrupção atual de serviço

Caso: mesma impressora com falhas repetidas

Exemplo:

“A mesma impressora falha várias vezes por mês”

Classificação:

Problema

Motivo:

há recorrência e necessidade de investigação estrutural

Caso: VPN caiu agora

Exemplo:

“A VPN caiu e não consigo trabalhar”

Classificação:

Incidente

Motivo:

indisponibilidade atual

Caso: quedas frequentes de VPN

Exemplo:

“A VPN cai com frequência em vários usuários”

Classificação:

Problema

Motivo:

existe padrão recorrente e possível causa comum

Caso: VM não conecta ao servidor

Exemplo:

“Preciso conectar minha VM ao servidor para subir backups, mas não conecta”

Classificação:

Incidente

Motivo:

falha operacional atual

Caso: várias VMs perdem conexão em momentos diferentes

Exemplo:

“Nas últimas semanas várias VMs perderam conexão com o servidor”

Classificação:

Problema

Motivo:

há repetição e necessidade de análise de causa raiz

Caso: criação de usuário

Exemplo:

“Preciso criar um usuário novo no ERP para um colaborador”

Classificação:

Requisição

Motivo:

pedido de serviço sem falha operacional

Caso: liberação de acesso

Exemplo:

“Solicito acesso à pasta compartilhada do financeiro”

Classificação:

Requisição

Motivo:

pedido de permissão ou provisionamento

Caso: instalação de software

Exemplo:

“Preciso instalar o Power BI no notebook”

Classificação:

Requisição

Motivo:

solicitação planejada de serviço

Caso: redefinição de senha por esquecimento

Exemplo:

“Esqueci minha senha e preciso redefinir”

Classificação:

Requisição

Motivo:

pedido administrativo padronizado, sem evidência de falha sistêmica

Caso: acesso bloqueado por erro inesperado

Exemplo:

“Minha senha está correta, mas o sistema informa bloqueio indevido”

Classificação:

Incidente

Motivo:

há comportamento anormal e falha atual no serviço

6. Casos ambíguos

Falha atual com recorrência conhecida

Se o usuário relata uma falha acontecendo agora, mas já recorrente:

- classificar o ticket atual como **Incidente**

- sinalizar que pode haver **Problema** relacionado

Serviço restaurado, mas causa desconhecida

Se a falha já passou, mas o ticket foi aberto para descobrir o motivo:

- classificar como **Problema**

Muitos tickets com o mesmo sintoma

Se existem vários tickets semelhantes em pouco tempo:

- os tickets individuais tendem a ser **Incidentes**
- o ticket de investigação central tende a ser **Problema**

Pedido de acesso que parece erro

Se o usuário pede acesso porque ainda não possui permissão prevista:

- classificar como **Requisição**

Se o usuário já deveria ter acesso e perdeu esse acesso por falha:

- classificar como **Incidente**

Solicitação de mudança simples

Se o usuário pede instalação, cadastro, ajuste de perfil, criação de recurso ou configuração sem falha atual:

- classificar como **Requisição**

Se a mudança é solicitada para corrigir instabilidade recorrente ou causa técnica:

- avaliar vínculo com **Problema**
-

7. Regra de desempate

Se houver dúvida, a IA deve verificar:

- existe falha atual?
- algo deixou de funcionar?
- o usuário precisa voltar a operar agora?
- o usuário está pedindo algo novo ou padronizado?
- o foco é restauração, atendimento ou investigação?

Aplicar o desempate assim:

- se há impacto atual, classificar como **Incidente**
 - se não há falha e o pedido é de serviço, classificar como **Requisição**
 - se o foco é causa raiz, classificar como **Problema**
-

8. Sinais linguísticos úteis

Indícios de Incidente

Palavras e expressões comuns:

- não funciona
- parou
- caiu
- erro
- lento
- indisponível
- travando
- não conecta
- fora do ar
- não abre
- não imprime
- bloqueado
- falha
- instável

Indícios de Requisição

Palavras e expressões comuns:

- solicitar
- preciso de acesso
- criar usuário
- cadastrar
- liberar
- instalar
- configurar
- provisionar
- ajustar permissão
- incluir
- ativar
- disponibilizar
- criar VM
- gerar relatório
- resetar senha

Indícios de Problema

Palavras e expressões comuns:

- recorrente
- acontece sempre
- novamente
- intermitente
- causa
- causa raiz
- investigar
- voltando a ocorrer
- frequente
- padrão
- repetição
- vários casos
- mesma origem

Esses sinais ajudam, mas não decidem sozinhos. A decisão final depende do contexto.

9. Saída esperada do classificador

A IA deve retornar:

tipo_ticket: incidente | requisicao | problema
confianca: 0-1
justificativa: texto curto

Exemplo 1

tipo_ticket: incidente
confianca: 0.94
justificativa: usuário relata indisponibilidade atual do sistema

Exemplo 2

tipo_ticket: requisicao
confianca: 0.96
justificativa: solicitação de acesso sem indício de falha operacional

Exemplo 3

tipo_ticket: problema
confianca: 0.89
justificativa: relato indica recorrência e necessidade de investigação de causa raiz

10. Erros comuns que a IA deve evitar

Classificar como Problema quando na verdade é Incidente

Evitar isso em casos como:

- sistema fora do ar agora
- erro de login atual
- impressora que acabou de parar
- servidor indisponível
- falha atual de integração

Classificar como Incidente quando na verdade é Problema

Evitar isso em casos como:

- falha recorrente sem causa definida
- repetição de erro em vários tickets
- investigação técnica de origem comum
- instabilidade frequente no mesmo serviço
- análise de causa raiz após vários incidentes

Classificar como Incidente quando na verdade é Requisição

Evitar isso em casos como:

- criação de usuário
- instalação de software
- liberação de acesso novo
- cadastro de recurso
- configuração planejada
- solicitação de equipamento

Classificar como Requisição quando na verdade é Incidente

Evitar isso em casos como:

- usuário tinha acesso e perdeu indevidamente
 - sistema deveria funcionar e falhou
 - login parou de funcionar sem mudança planejada
 - e-mail deixou de sincronizar
 - integração interrompida
-

11. Regra operacional complementar

Quando existir falha atual e também indício de recorrência:

- o registro principal do atendimento deve ser **Incidente**
- a análise estrutural deve gerar ou relacionar um **Problema**

Quando o ticket tratar apenas de atendimento previsto, acesso, cadastro, instalação ou ajuste sem falha atual:

- o registro deve ser **Requisição**

Isso evita que a operação perca velocidade e garante tratamento correto da causa raiz quando necessário.

12. Resumo final para a IA

Use esta lógica curta:

- Se algo que deveria funcionar parou, falhou ou degradou, classifique como **Incidente**
 - Se o usuário está pedindo um serviço, acesso, cadastro, instalação ou ajuste sem falha atual, classifique como **Requisição**
 - Se o foco é recorrência, causa raiz ou investigação estrutural, classifique como **Problema**
 - Se houver dúvida e existir impacto atual, classifique primeiro como **Incidente**
 - Se o caso apontar repetição ou origem comum, sinalize necessidade de **Problema** relacionado
-

Revision #4

Created 13 March 2026 02:01:52 by Vinicius Caetano

Updated 13 March 2026 06:53:22 by Vinicius Caetano