

Mas 26% de todos os casos poderiam ter sido evitados, segundo pesquisa da Dimension Data

O erro humano é a principal causa dos incidentes nos serviços de TI, segundo a edição [2014 do Network Barometer Report](#), da Dimension Data.

O relatório constatou que apenas 16% dos 91 mil incidentes em serviços de TI registrados pela Dimension Data em 2013 estavam relacionadas com dispositivos, enquanto os outros 84% dos incidentes se relacionaram com questões como erro humano, falhas de comunicação ou questões ambientais.

Mas 6% de erros de configuração e 26% de erros humanos poderiam ser potencialmente evitados.

De acordo com o estudo, estas estatísticas são preocupantes porque uma grande proporção de casos está fora do guarda-chuva dos contratos tradicionais com fornecedores de suporte e devem ser resolvidas pelas próprias organizações.

A Dimension Data também realizou 288 avaliações de tecnologia, cobrindo 74 mil dispositivos tecnológicos instalados em organizações de todos os tamanhos e de todos os setores da indústria em 32 países.

As falhas em telecomunicações, ou em “*wide area network*”, foram a segunda principal causa mais frequente de casos registrados (22%).

Em terceiro lugar surgem problemas ambientais físicos, como perda de energia, falhas na refrigeração (no aparelho de ar condicionado) e outros problemas com o controle de temperatura. Foram responsáveis por 15% de todos os incidentes.

Em quarto, surgem problemas relacionados com dispositivos, com 14% de todos os incidentes atribuídos ao hardware.

Além disso, 2% dos incidentes foram atribuídos a erros de software.

Isto indica que apenas 16% de todos os incidentes de serviço ficam sob alçada dos contratos de suporte dos dispositivos.

Fonte: [CIO](#), em 31.07.2014.