

APÊNDICE F

Glossário

ABNT

Fundada em 1940, a ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o órgão responsável pela normalização técnica no país, fornecendo a base necessária ao desenvolvimento tecnológico brasileiro. Sediada na cidade de São Paulo/ Brasil, a ABNT é uma entidade privada, sem fins lucrativos, reconhecida como Fórum Nacional de Normalização – ÚNICO – por meio da Resolução n.º 07 do CONMETRO, de 24.08.1992. É membro fundador da ISO – *International Organization for Standardization*, da COPANT – Comissão Pan-americana de Normas Técnicas e da AMN – Associação Mercosul de Normalização.

Acurácia

Atributos do software que evidenciam a geração de resultados ou efeitos corretos ou conforme acordado. É uma subcaracterística de Funcionalidade.

Adaptabilidade

Atributos de software que evidenciam sua capacidade de ser adaptado a ambientes diferentes especificados, sem a necessidade de aplicação de outras ações ou meios além daqueles fornecidos para esta finalidade, pelo software considerado. É uma subcaracterística de Portabilidade.

Adequação

Atributos de software que evidenciam a presença de um conjunto de funções e sua apropriação para as tarefas especificadas. É uma subcaracterística de Funcionalidade.

Algoritmo computacional

Conjunto de instruções sequenciais e precisas, sem ambiguidades, que permite obter a solução de um problema a partir de alguns dados iniciais, previamente reconhecidos. As instruções elementares de um algoritmo devem ser executadas numa sequência única e predeterminadas.

Ambiguidade / Ambíguo

Que se pode tomar em mais de um sentido; equívoco; cujo procedimento denota incerteza, insegurança; indeciso; indeterminado, impreciso, incerto.

Amostra

Fragmento ou exemplar representativo de alguma coisa. Amostra representativa: que foi obtida por um processo isento de vício. Subconjunto de uma população, por meio do qual se estabelecem ou estimam as propriedades e características dessa população.

Ampulheta

Símbolo gráfico, representado geralmente por um relógio de areia, que aparece no momento da execução de um processamento.

Anexo

Parte incorporada a um documento.

Apêndice

Parte anexa ou acrescentada a uma obra; acréscimo, anexo, acrescentamento.

Apreensibilidade

Atributos do software que evidenciam o esforço do usuário para apreender sua aplicação. É uma subcaracterística de Usabilidade

Área

Região ou seção de uma tela ou janela que está localizada em uma posição consistente e é utilizada consistentemente para atingir um objetivo específico. Veja também Tela e Janela.

Área, região, superfície, extensão. Uma seção de armazenamento (de dados de computador) reservada para um determinado fim.

Área de trabalho: onde são mostrados os textos e gráficos

Área de transferência

Área intermediária que o ambiente operacional utiliza para passar informações entre aplicativos

Atributo¹⁰

Uma propriedade mensurável, física ou abstrata de uma entidade.

Avaliação da qualidade

Exame sistemático para determinar até que ponto uma entidade é capaz de atender os requisitos especificados.

Avaliação por requisito

Fase da Verificação de Conformidade em que, de forma detalhada, serão avaliados todos os Requisitos Obrigatórios e Desejáveis e a facilidade de uso do CSA, do ponto de vista do usuário e consideradas as normas técnicas de qualidade de software.

Backup

Cópia de segurança, geralmente mantida em mídia digital, fitas magnéticas ou CD-ROM, que permitem o resgate de informações importantes ou programas em caso de falha do disco rígido. Características de qualidade de software

Balão explicativo/Bolha informativa/*Tooltip*

É uma caixa de texto que serve para ver o nome de um ícone de uma barra de ferramentas e pode conter uma breve explicação sobre a função que o botão representa. Ativa-se posicionando o ponteiro do mouse sobre o botão, ou clicando no ponto de interrogação na barra de título e em seguida no botão a ser esclarecido.

Barra de *status*

Apresenta informações sobre o documento em uso ou sobre um comando selecionado

Botão

Figura representando botões materiais e que, normalmente é selecionada por um dispositivo de apontamento (mouse) ou teclas de cursor, e executada por um botão do dispositivo de apontamento ou a tecla "Enter".

É usado para obter a entrada mais básica de um usuário. Quando o usuário dá um clique no botão de comando, está determinando que uma ação específica seja executada imediatamente no programa.

Bugs

Um erro de programação que causa um defeito na funcionalidade de um programa. Às vezes, o defeito não é grave e o usuário pode conviver com ele; outras vezes, pode impedir por completo a utilização do produto.

Caixa de Diálogo

Painel que apresenta um conjunto de diferentes tipos de mostradores de dados, informações, mensagens, controles e comandos para apoiar o usuário em uma ação específica.

Características de qualidade de software

Conjunto de atributos de um produto de software, por meio do qual sua qualidade é descrita e avaliada. Uma característica de qualidade de software pode ser detalhada em múltiplos níveis de subcaracterísticas.

Campo de entrada de dados

São espaços na janela ou caixa de diálogo que permitem ao usuário a entrada de dados e informações numéricas e alfanuméricas. Os campos podem ser opcionais ou obrigatórios.

Capacidade para ser instalado

A capacidade do produto de software para ser instalado em um ambiente especificado. É uma subcaracterística de Portabilidade.

Capacidade para substituir

A capacidade do produto de software para ser usado em substituição de outro produto de software especificado para o mesmo propósito no mesmo ambiente. É uma subcaracterística de Portabilidade.

CenPRA

Conforme Decreto 4.043 de 04 de dezembro de 2001, o Presidente da República decretou a criação do CenPRA – Centro de Pesquisas Renato Archer, para o qual foram transferidas a estrutura organizacional e as atividades de pesquisa e desenvolvimento da Diretoria de Tecnologia da Informação da Autarquia ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (antiga Fundação CTI – Centro Tecnológico para Informática). Ligado diretamente ao MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia e criado em 1982 com a finalidade de desenvolver e implementar pesquisas científicas e tecnológicas no setor de informática, o CTI colabora ativamente com o setor acadêmico e industrial, na medida em que promove a evolução das tecnologias da informação, mantendo-se no estado da arte em diversos segmentos tecnológicos-chave, abrangendo basicamente os setores de componentes, sistemas e software. Sua sede está localizada na cidade de Campinas, Estado de São Paulo – Brasil.

Ciclo de vida

Conjunto de todas as etapas que compõem a existência de um sistema de software, desde o projeto até a retirada de operação.

CMM

Sigla utilizada para o modelo de processo de software desenvolvido pelo SEI, denominado *Capability Maturity Model for Software*.

CMMI

Sigla utilizada para o modelo de processo de software desenvolvido pelo SEI, denominado *Capability Maturity Model Integration*.

Coerência

Ligação ou harmonia entre partes, situações, acontecimentos ou ideias; relação harmônica; conexão, nexos, lógica. Estabelecimento de coesão, ligação ou adesão recíproca.

Combo Box

Caixa de combinação - componente de uma caixa de diálogo que combina a capacidade de uma "caixa de texto" e uma "caixa de listagem", em ambiente gráfico; possibilita a inserção de valores ou

textos alternativos, ou a escolha de uma opção, no sistema *drop-down* (pode-se digitar texto na "caixa de texto" ou clicar sobre o botão de aviso e selecionar a partir da listagem exibida).

Comportamento em relação ao tempo

Atributos de software que evidenciam seu tempo de resposta, tempo de processamento e velocidade na execução de suas funções. É uma subcaracterística de Eficiência.

Comportamento com relação aos recursos

Atributos de software que evidenciam a quantidades de recursos usados e a duração de seu uso na execução de suas funções. É uma subcaracterística de Eficiência.

Confiabilidade

Conjunto de atributos que evidenciam a capacidade do software de manter seu nível de desempenho sob condições estabelecidas durante um período de tempo estabelecido. Tem como subcaracterísticas: Maturidade, Tolerância a Falhas e Recuperabilidade.

Conformidade

Atributos do software que fazem com que o mesmo esteja de acordo com as normas, convenções ou regulamentações previstas em leis e descrições similares, relacionadas à aplicação (é subcaracterística de cada característica, mas adequada a cada uma delas).

Conformidade à Funcionalidade

A capacidade do produto de software de estar de acordo com normas, convenções ou regulamentações em leis e prescrições similares relativas à funcionalidade.

Conformidade à confiabilidade

A capacidade do produto de software de estar de acordo com normas, convenções ou regulamentações relativas à confiabilidade.

Conformidade à usabilidade

A capacidade do produto de software de estar de acordo com normas, convenções, guia de estilo ou regulamentações relativas à usabilidade.

Conformidade à eficiência

A capacidade do produto de software de estar de acordo com normas e convenções relativas à eficiência.

Conformidade à manutenibilidade

A capacidade do produto de software de estar de acordo com normas e convenções relativas à manutenibilidade.

Conformidade à portabilidade

A capacidade do produto de software de estar de acordo com normas e convenções relativas à portabilidade.

Consistência

Compatibilidade entre as partes. Concordância aproximada entre os vários resultados.

Convenção estilística

Utilização dos estilos (fontes e tamanhos) como código para auxiliar na compreensão dos elementos de um texto.

Criptografia

Técnica para codificar mensagens ou arquivos, tornando-os invioláveis, e permitindo que apenas sejam decodificados por seus destinatários.

CTI

Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer – CTI, veja também CenPRA.

Cursor

Determina onde o texto será inserido quando for digitado.

Defeito

Um passo, processo ou definição de dados incorretos em um programa de computador. Veja também Erro e Falha.

Default

Valor predeterminado ou proposto pelos programas, frequentemente utilizado com o objetivo de reduzir as ações de entrada de usuário (escolha de opções, valores etc.). *Default* vem do francês e significa “na falta”, isto é: “na falta de o usuário ter escolhido algo, o programa escolhe”. Também pode ser traduzida como opção normal.

Descrição do produto

Um documento expondo as propriedades de um software, com o objetivo de auxiliar os potenciais compradores na avaliação da adequação do produto para sua aquisição, antes de adquiri-lo. Essa descrição pode estar disponível em um catálogo próprio, na embalagem, em mídia digital de

apresentação, site, ou qualquer outro meio disponível ao usuário, independente da aquisição do produto. Este documento é único e de fácil localização.

Desempenho

A capacidade de um sistema ou componente computacional de realizar as funções designadas, dentro das restrições dadas.

Diagramação

Diagramação de um livro: determinação da disposição dos espaços a serem ocupados pelos elementos (textos, ilustrações, legendas etc.) de livro, jornal, cartaz, anúncio etc., indicando detalhadamente o formato do impresso, os tipos a serem utilizados, as medidas das colunas, etc. Determinação da disposição dos espaços a serem ocupados pelos objetos da interface (textos, figuras).

Dispositivo

Qualquer equipamento, periférico ou não, ligado ao computador (impressora, modem, monitor, drive de disco, mouse, etc.).

Documentação do usuário/Documents do usuário

É o conjunto completo de documentos, disponível na forma impressa, ou não; a documentação é fornecida para utilização de um produto, sendo também uma parte integrante do produto. Exemplos de documentação do usuário impressa: manual, complemento de manuais, atualizações, guia de referência rápida etc. Exemplos de documentação do usuário on-line: help (F1: sensível ao contexto e *on-line*: Ajuda, conteúdo, etc.), mídia digital de demonstração, site, etc.

Efetiva

Que se manifesta por um efeito real; positivo: negócio efetivo; promessa efetiva. Que merece confiança; seguro, firme: caráter efetivo; prova efetiva.

Eficiência

Conjunto de atributos que evidenciam o relacionamento entre o nível de desempenho do software e a quantidade de recursos usados, sob condições estabelecidas. Tem como subcaracterísticas: Comportamento em Relação ao Tempo e Comportamento em Relação aos Recursos.

Embalagem

Meio físico que acondiciona a mídia e documentos impressos. Exemplos de embalagem: caixa de papelão tipo cartolina, caixa com papelão resistente e com abas tipo encaixe, caixa plástica para CD, caixa com papelão com capa dura e com encaixe sobreposto, etc.

Entidade de Software

Por entidade de software, entende-se o conjunto completo, ou um item desse conjunto, de programas de computador, procedimentos, documentação associada e dados designados.

Engenharia de Software

Disciplina que pode ser vista, de forma objetiva, como o estabelecimento e o uso dos princípios básicos da engenharia, com a finalidade de desenvolver software de maneira sistemática e econômica, resultando em um produto confiável e eficiente.

Erro

É a diferença entre um valor (ou condição) computado, observado, ou medido e o valor (ou condição) verdadeiro, especificado ou teoricamente correto. Veja também Defeito e Falha.

Erro gramatical

Quando a construção de um texto (frase, parágrafo) não é correta, não seguindo as regras da linguagem.

Erro ortográfico

Quando as palavras não são escritas corretamente.

Falha

É a incapacidade de um sistema ou componente realizar suas funções requeridas, dentro de requisitos especificados de desempenho. Veja também Defeito e Erro.

Feedback

Respostas do sistema às ações do usuário.

Função

A implementação de um algoritmo em um programa, com o qual o usuário ou o programa pode realizar toda uma tarefa ou parte dela.

Funcionalidade

Conjunto de atributos que evidenciam a existência de um conjunto de funções e suas propriedades especificadas. As funções são as que satisfazem as necessidades explícitas ou implícitas. Tem como subcaracterísticas: Adequação, Acurácia, Interoperabilidade, Conformidade e Segurança de Acesso.

Funções críticas

São aquelas cuja falha pode causar impactos consideráveis em segurança, ou perdas financeiras ou sociais.

Grupo funcional

É um conjunto de funções para execução de uma tarefa, geralmente apresentado num menu de funções ou barra de ícones, separado de outros grupos funcionais por traços.

Grupo de programas

É um conjunto de programas ou aplicativos agrupados num submenu ou numa janela; geralmente os programas pertencem a um mesmo produto de software. Veja também Item de programa.

Hardware

Equipamento físico usado para processar, armazenar ou transmitir programas de computador ou dados.

Help

Recurso de ajuda para esclarecer alguma função, tópico etc.

Highlight

Técnica de realce, para enfatizar uma informação importante ou torná-la notável.

Hipertexto

Conjunto de páginas de informação interligadas ativamente, de forma a possibilitar consultas imediatas em ordem ditada pelo leitor. Qualquer texto que contenha links para outros textos ou outros documentos; o sistema que interconecta documentos, de forma que o usuário possa passar de um para outro rápida e facilmente (geralmente com um clique de mouse); gravação de informações em uma base de dados, de forma a possibilitar o cruzamento e associações com informações de outras bases; conforme se lêem as informações em um documento, é possível, com um clique em uma palavra (ou um botão, ou outro elemento gráfico), exibir outras informações relacionadas com aquela palavra (ou com aqueles outros elementos).

Ícone

Corresponde a um símbolo, portanto representação concreta, cuja expressão é uma imagem gráfica. Imagem pictográfica associada a um comando, a uma operação ou a um arquivo.

IEC

Fundada em 1906, a IEC – *International Electrotechnical Commission* é uma organização global que prepara e publica normas internacionais relacionadas com todas as tecnologias elétricas, eletrônicas e afins. A IEC, sediada em Gênova, na Suíça, foi fundada como resultado de uma resolução do *International Electrical Congress*, que ocorreu em 1904, na cidade de St. Louis, EUA. São mais de 60 países-membros, incluindo todas as grandes nações do mundo e um crescente número de países industrializados.

IEEE

O IEEE – *Institute of Electrical and Electronics Engineers*, sediado em NJ/EUA, nasceu em 1963 como fruto da fusão do AIEE – *American Institute of Electrical Engineers* e do IRE – *Institute of Radio Engineers*, que datam de 1884. O IEEE auxilia na prosperidade global, promovendo a engenharia do processo de criação, desenvolvimento, integração, compartilhamento e aplicação de conhecimento sobre tecnologia elétrica, da informação e ciências, para o benefício da humanidade.

ISO

A ISO – *International Organization for Standardization* é uma federação internacional de organismos nacionais de padronização, composta por aproximadamente 140 países, sendo 1 organismo de cada país. A ISO é um organismo não governamental, estabelecido em 1947 e sediado em Gênova, na Suíça. Sua missão é promover o desenvolvimento de padrões e atividades afins ao redor do mundo, com a visão de facilitar a troca de experiências e o desenvolvimento corporativo de atividades na esfera intelectual, científica, tecnológica e econômica. Os resultados do trabalho da ISO são consensos internacionais publicados como Normas Internacionais.

Ilustração

Imagem ou figura de qualquer natureza com que se orna ou elucida o texto de livros, folhetos e periódicos. Figura que complementa uma informação textual.

Implantar

Introduzir, inaugurar, estabelecer, inserir.

Implementar

Executar um plano, programa ou projeto.

Índice geral

Enumeração das principais divisões (capítulo, seções, artigos etc.) de um documento, na mesma ordem em que a matéria nele se sucede; visa a facilitar visão do conjunto da obra e a localização de suas partes para tanto, deve aparecer no início da publicação e indicar, para cada parte, a paginação (conforme Normas Brasileiras); índice de matéria, tábua da matéria. O índice geral também é chamado de índice, sumário, conteúdo etc.

Índice remissivo

Índice alfabético dos diversos assuntos tratados numa obra, com a respectiva indicação de página, capítulo etc.; índice de assuntos.

Inmetro

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro

Inteligibilidade

Atributos do software que evidenciam o esforço do usuário para reconhecer o conceito lógico e sua aplicabilidade. É uma subcaracterística de Usabilidade.

Interface

Meio, ambiente. Conexão, ligação. O meio pelo qual o usuário se relaciona com o computador. Circuito ou ligação que compatibiliza sinais entre itens de hardware e permite interconexão entre eles. O ponto, ou o meio, de interação ou comunicação entre um computador e qualquer outra entidade, como um operador, uma impressora etc.

Interface com o usuário

Uma interface que permite que as informações sejam passadas entre um usuário e componentes de hardware ou de software de um sistema computacional.

Interface gráfica

Interface computador/usuário, que utiliza janelas, ícones e outras representações gráficas, manipuladas inclusive por meio de um mouse ou dispositivo similar; tipicamente o programa Windows da Microsoft.

Interoperabilidade

Atributos do software que evidenciam sua capacidade de interagir com sistemas especificados. É uma subcaracterística de Funcionalidade.

Item (de atributo)

Proposição lógica sobre um atributo, a ser verificada em uma avaliação. Cada proposição que compõe um atributo deverá ser o mais objetiva possível, envolvendo apenas um aspecto do atributo.

Item de programa

É um programa ou aplicativo que faz parte de um grupo de programas ou aplicativos. Veja também Grupo de programa.

Janela

Área controlável independentemente na tela, utilizada para apresentar objetos e/ou conduzir um diálogo com o usuário. Veja também Tela

Label

Breve rótulo descritivo para um campo de entrada ou leitura de dados, tabela ou botão de controle, dispositivo de mídia, etc.

Leiaute

Define a aparência da página do documento a imprimir, estabelecendo margens, tamanho, linhas de grade, cabeçalho, etc.

Linhas de comando

Um tipo de interface entre o sistema operacional e o usuário, no qual este digita comandos, usando uma linguagem especial de comandos. Os sistemas com esse tipo de interface são geralmente considerados mais difíceis para aprendizado e uso do que os com interfaces gráficas (como o Windows e Macintosh). Veja também Interface Gráfica.

Link

Ponto de ligação entre partes diferentes de um hipertexto ou entre diferentes hipertextos. Veja também Hipertexto.

Logomarca / Logotipo

Marca que reúne graficamente letras do nome da empresa e elementos formais puros, abstratos. Qualquer representação gráfica padronizada e distintiva utilizada como marca; representação visual de uma marca.

MCT

Ministério da Ciência e Tecnologia

MEDE-PROS[®]

MEDE-PROS[®] – Método de Avaliação de Qualidade de Produtos de Software, versão 1.0. Patente junto à Fundação Biblioteca Nacional, sob número de registro 135.620, livro 216, folha 84. Pedido de registro de marca junto ao INPI, sob número 820166243. Rio de Janeiro, Brasil Versão atual 2006. Propriedade do CTI.

MPS

Modelo MPS – Melhoria de Processo de Software.

MPS.BR

Programa MPS.BR – Melhoria de Processo do Software Brasileiro.

NBR

Norma técnica elaborada pela ABNT, em conformidade com os procedimentos fixados para o Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, pela lei 5.966, de 16 de dezembro de 1973.

Qualidade

Totalidade das características de uma entidade, que lhe confere a capacidade de satisfazer às necessidades explícitas e implícitas.

Qualidade de software

Totalidade das características de software, que lhe confere a capacidade de satisfazer às necessidades explícitas e implícitas.

Linhas de comando

Um tipo de interface entre o sistema operacional e o usuário, no qual este digita comandos, usando uma linguagem especial de comandos. Os sistemas com esse tipo de interface são geralmente considerados mais difíceis para aprendizado e uso do que os com interfaces gráficas (como o Windows e Macintosh). Veja também Interface Gráfica.

Link

Ponto de ligação entre partes diferentes de um hipertexto ou entre diferentes hipertextos. Veja também Hipertexto.

Manutenção (de sistema)

Alteração de um sistema para corrigir defeitos, para melhorar o desempenho, ou para adaptar o sistema às mudanças de ambiente ou de requisito.

Manutenibilidade

Conjunto de atributos que evidenciam o esforço necessário para fazer modificações no software.

Maturidade

Atributos do software que evidenciam a frequência de falhas por defeitos no software. É uma subcaracterística de Confiabilidade.

Memória

Dispositivo no qual informações podem ser introduzidas, conservadas e do qual podem ser posteriormente recuperadas; armazenador; dispositivo de armazenamento.

Memória RAM

Do inglês: R(andom) A(ccess) M(emory). Memória principal a que o usuário do equipamento tem acesso para gravação ou leitura de dados e programas; memória de leitura e gravação. É uma memória do tipo volátil, em que, ao ser desligado o computador, as informações armazenadas são perdidas.

Menu

Conjunto de opções selecionáveis, apresentadas ao usuário pelo computador. As opções podem ser apresentadas ao usuário por meio de dispositivos visuais (textual ou simbolicamente) ou verbais. Veja também Menu Drop-down.

Mídia

Diz respeito ao veículo de distribuição de arquivos ou programas: mídia magnética (mídia digital, disco rígido), mídia óptica (CD-ROM) etc.

Modelo de Maturidade

Um modelo que fornece uma abordagem disciplinada, para identificação dos processos críticos e definição de ações de melhoria, alinhadas com os objetivos estratégicos do negócio e consistentes com o estágio de maturidade dos processos de uma empresa.

Multimídia

Tecnologia que permite ao computador trabalhar com diversas mídias, como som, imagem, estática, animação e vídeo.

Necessidades explícitas

Requisitos, condições e objetivos propostos formalmente pelo consumidor, para um produto ou serviço.

Necessidades implícitas

Requisitos, condições e objetivos assumidos pelo consumidor como inerentes ao produto ou serviço; nem sempre propostos formalmente.

Norma

Aquilo que se estabelece como base ou medida para a realização ou a avaliação de alguma coisa. Princípio, preceito, regra, lei. Modelo, padrão.

Norma técnica

Documento técnico que fixa padrões reguladores, visando garantir a qualidade do produto industrial, a racionalização da produção, transporte e consumo de bens, a segurança das pessoas, a uniformidade dos meios de expressão e comunicação etc.

Normalização

Atividade que estabelece prescrições, relativas a problemas existentes ou potenciais, destinadas à utilização comum e repetitiva, com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto.

Objeto (de interação) / Objeto (de interface)

Entidades de software básicas de comunicação utilizadas na interação homem - máquina. Ex.: janelas, caixa de diálogo, menus, botões, ícones, etc.

Operacionalidade

Atributos do software que evidenciam o esforço do usuário para sua operação e controle da sua operação. É uma subcaracterística de Usabilidade.

Opção

As opções podem ser classificadas como opção de comando: aciona um comando da aplicação; opção de diálogo: aciona a apresentação de uma caixa de diálogo para a entrada de parâmetros de um comando;

Opção de menu: permite ao usuário selecionar opção de comando; opção de submenu: faz a apresentação de outro menu, permitindo ao usuário afinar a sua escolha em termos de opções de comando.

Organização

Uma unidade de uma empresa ou qualquer outra entidade que tenha projetos a serem gerenciados. Uma característica que delimita uma entidade como sendo uma organização é o fato de todos os projetos compartilharem das mesmas políticas e da mesma alta gerência.

Organização de software

Toda e qualquer empresa que tenha desenvolvimento e manutenção de software como uma de suas atividades, não sendo, necessariamente, sua atividade-fim.

Pacote de software

Conjunto completo e documentado de programas fornecidos para vários usuários, para uma aplicação ou função genérica.

Parâmetro

Uma variável que é passada para um programa ou rotina (parte de um programa).

Patrocinador

Empresa, instituição que apresente proposta para uma avaliação de produto. A pessoa que deseja ter o produto avaliado.

Periférico

Qualquer equipamento conectado ao computador, que fornece entrada, saída ou armazenamento, como o teclado, monitor, impressora, scanner, mouse, drives de disco etc.

Portabilidade

Conjunto de atributos que evidenciam a capacidade do software de ser transferido de um ambiente para outro. Tem como subcaracterísticas: Adaptabilidade, Capacidade para ser Instalado, Conformidade e Capacidade para Substituir.

Processo de Software

Conjunto de atividades, métodos, práticas e transformações que as pessoas usam para desenvolver e manter software e seus produtos associados.

Produto de Software

Conjunto completo de programas de computador, procedimentos, documentação e dados possivelmente associados, designado para liberação a um usuário.

Proposição

Ato ou efeito de propor. Aquilo que se propõe; proposta. Expressão verbal de um juízo; asserção, asseveração. Máxima, sentença. Filos. Enunciado verbal suscetível de ser dito verdadeiro ou falso. Enunciado algorítmico, equivalente a um enunciado verbal suscetível de ser dito verdadeiro ou falso. Assunto que vai ser discutido ou asserção que vai ser defendida.

Recuperabilidade

Atributos do software que evidenciam sua capacidade de restabelecer seu nível de desempenho e recuperar os dados diretamente afetados, em caso de falha, e o tempo e esforço necessários para tal. É uma subcaracterística de Confiabilidade.

Recurso de rolagem

Controle que permite ao usuário visualizar objetos que extrapolam o tamanho da área disponível para visualização. A rolagem pode ser horizontal ou vertical.

Restauração

Rotina utilizada para recuperação de arquivos danificados ou perdidos. A restauração só é possível a partir do backup.

Segurança de acesso

Atributos do software que evidenciam sua capacidade de evitar o acesso não autorizado, acidental ou deliberado a programas e dados. É uma subcaracterística de Funcionalidade.

SEI

O SEI – *Software Engineering Institute* – é um centro de pesquisas e desenvolvimento federal, fundado pelo Departamento de Defesa dos EUA, por meio do OUSD(AT&L) – *Office of the Under Secretary of Defense for Acquisition, Technology, and Logistics...* O propósito do SEI, em poucas palavras, é aprimorar a prática da Engenharia de Software.

SEPIN

Secretaria de Política de Informática do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT)

Símbolo

Elemento gráfico ou objeto que representa e/ou indica de forma convencional um elemento importante para o esclarecimento ou realização de alguma coisa. Ex.: símbolo matemático, símbolo de perigo.

Sistema

Uma coleção de componentes organizados para realizar uma função específica ou um conjunto de funções.

Sistema Operacional

Programa que controla toda a operação de processamento num computador, facilitando a outros programas o uso do hardware e permitindo algum controle básico do usuário sobre o sistema por meio do teclado e de outros dispositivos de entrada manual de dados. Os sistemas operacionais mais usados em microcomputadores são o MS-DOS, o OS/2, o Windows 98, o Unix, o Linux, o Windows NT e o MacOS.

Software

Instruções (programas de computador) que, quando executadas, produzem a função e o desempenho desejados.

SOFTEX

Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro

Suporte Técnico

Serviço de atendimento que fabricantes (de equipamentos ou software), ou respectivos revendedores ou representantes, disponibilizam aos consumidores por diversos meios (correio, correio eletrônico, telefone, visitas domiciliares etc.).

Tarefa

Resultado esperado num contexto de trabalho. Uma série de transações que compreende parte ou o todo de uma atividade do usuário.

Tecla de atalho / Tecla aceleradora

Tecla modificadora (Control, Alt), ou combinações de teclas (por exemplo Control+C) que executa uma função imediatamente, sem a necessidade de operações intermediárias. Excluem-se dessa definição as teclas de função (F1, F2, F3, ...).

Tecla de função

Tecla cuja ativação afeta a entrada de controle. Por exemplo: F1, F2, F3,...

Tela

A tela do monitor. Superfície de exibição de um vídeo. A imagem ou a informação exibida em um dado momento em um monitor, terminal de vídeo ou outro tipo de display.

TQM

Sigla utilizada para *Total Quality Management* ou, em português, Gerenciamento da Qualidade Total.

Tolerância a falha

Atributos do software que evidenciam sua capacidade em manter um nível de desempenho especificado nos casos de falhas no software ou de violação nas interfaces especificadas. É uma subcaracterística de Confiabilidade. Ver também Falha e Defeito.

Upgrade

Subir um grau; expansão, melhoria. Com relação a software, atualizar para nova versão, mais poderosa ou aperfeiçoada. Atualizar um sistema com novos equipamentos.

Usabilidade

Conjunto de atributos que evidenciam o esforço necessário para poder utilizar o software, bem como o julgamento individual desse uso, por um conjunto explícito ou implícito de usuários. Tem como subcaracterísticas: Inteligibilidade, Apreensibilidade e Operacionalidade.

Versão (de Software)

Uma determinada edição de um produto. Quando um software é atualizado, nele são incorporados novos recursos ou feitas modificações; dá-se à nova edição a denominação de versão, seguida de um número, seqüencial ou não, que passa a identificá-la (Por exemplo: Windows NT ou Windows Server 2008).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABNT. **Associação Brasileira de Normas Técnicas**. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br>>.
- AL-KILIDAR, H.; COX, K.; KITCHENHAM, B.; **The use and usefulness of the ISO/IEC 9126 quality standard**, In: Empirical Software Engineering, 2005 International Symposium on 17-18 Nov. 2005 Page(s): 7 pp.
- ANSI/IEEE Std 1063-1987. **Standard for Software User Documentation**. New York : IEEE Computer Society, 1987.
- APOLLO. Apollo Marks Inventory. **Trademarks: Definitions**. Disponível em: <<http://www.apollogrp.com/trademarks/definitions.htm>>. Acesso em 05 fevereiro 2008.
- ASSESPRO. <<http://www.assespro.org.br>> acesso em 22 novembro 2008.
- BACHE, R.; BAZZANA, G. **Software Metrics for Product Assessment**, In: Software Quality Assurance Series, McGraw-Hill Book Co., 1994 p. 105-111.
- BOEHM, B. W., Brown, J. R., Kaspar, H., Lipow, M., McLeod, G., and Merritt, M., **Characteristics of Software Quality**, North Holland, 1978.
- BERTOIA, M. e Vallecillo, A. **Atributos de Calidad para Componentes COTS**. Anais do 5ºWorkshop Iberoamericano de Engenharia de Requisitos e Ambientes de Software. 2002.
- BERTOIA, M. e Vallecillo, A, **Quality Attributes for COTS Components**, ECOOP Workshop on Quantitative Approaches in Object-Oriented Software Engineering (QUAOOSE'2002), Málaga, Espanha, 2002.
- CAPOVILLA, I. G. G. **Elementos Intrínsecos do Software e sua Influência na Qualidade do Processo de Desenvolvimento**. 1999. 108 f. Dissertação (Mestrado em Qualidade) – IMECC - Instituto de Matemática, Estatística e Computação Científica, UNICAMP - Universidade Estadual de Campinas, Campinas. 1989.
- Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer – CTI/MCT. Disponível em: <<http://www.cti.gov.br>>. Acesso em 10 setembro 2008.
- CERTSOFT06 Stefania Gnesi, Tom Maibaum, Alan Wasssyng, **An International Workshop on Software Certification**, McMaster University August 26 - 27, 2006.
- CHRISIS, M. B. **CMMI: guidelines for process integration and product improvement**. Addison-Wesley Publishing Company 2003.
- CMM. CARNEGIE MELLON UNIVERSITY. SEI - Software Engineering Institute. **The Capability Maturity Model: Guidelines for Improving the Software Process**. 14. ed. EUA: Addison Wesley Longman, 2000. 441 pp.
- CMMI. Capability Maturity Model® Integration (CMMISM), Version 1.1 **CMMISM for Software Engineering** (CMMI-SW, V1.1) Continuous Representation, 2002.
- COLOMBO, R. M. T. **Processo de Avaliação da Qualidade de Pacotes de Software**. 2004. 169pp.. Dissertação (Mestrado em Qualidade) - Faculdade de Engenharia Mecânica, UNICAMP - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP. 2004.

CROSBY, P. B. **Quality Is Free**. 1. ed. USA: McGraw-Hill, 1979. 309 pp.

DROMEY, R. G., **Concerning the Chimera** [software quality], IEEE Software, no. 1, pp. 33-43, 1996.

ERGOLIST <<http://www.labiutil.inf.ufsc.br/ergolist/projeto.htm>> ; < <http://www.labiutil.inf.ufsc.br/ergolist/>>;
Acesso em 28 abril 2009.

GUERRA, A. C.; COLOMBO, R. T.; AGUAYO, M. T. V.; PERES R. D.. **Modelo de Qualidade de Componentes de software**. In: Conferência Ibero - Americana, 2007, Vila Real, Portugal. Conferência IADIS Ibero-Americana WWW/Internet 2007, 2007.

IEC. **International Electrotechnical Commission**. Disponível em: <<http://www.iec.ch>>. Acesso em 04 novembro 2007.

IEEE. **Institute of Electrical and Electronics, Inc.** Disponível em: <www.ieee.org>. Acesso em 04 novembro 2007.

IEEE 1062 - IEEE COMPUTER SOCIETY. IEEE - **Software Engineering Standards Colletion**. IEEE STD 1062 - IEEE Recommended Practice for Software Acquisition. New York, NY. 1998. 43pp.

ISO. **International Organization for Standardization**. Disponível em: <<http://www.iso.ch>>. Acesso em 04 novembro 2007.

ISO/IEC 9126-1. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product quality – Part 1: Quality model**. Genebra, 2001. 25 pp.

ISO/IEC TR 9126-2. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Information technology – Software product quality – Part 2: External metrics. Genebra, 2003.

ISO/IEC TR 9126-3. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product quality – Part 3: Internal metrics**. Genebra, 2003.

ISO/IEC TR 9126-4. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product quality – Part 4: Quality in use metrics**. Genebra, 2004.

ISO 9127. Information processing systems -- **User documentation and cover information for consumer software packages**, Genebra, 1988.

ISO 9241-1. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 1: General introduction**, 1997.

ISO 9241-10. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 10: Dialogue principles**. Geneve : ISO, 1996.

ISO 9241-11. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability**. Geneve: ISO, 1998.

ISO 9241-12. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 12: Presentation of information**. Geneve : ISO, 1998.

- ISO/IEC 25000. Software Engineering -- **Software product Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Guide to SQuaRE, 2005.**
- ISO/IEC 12207. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Systems and software engineering – Software life cycle processes.** Genebra: ISO, 2008.
- ISO/IEC 14598-1. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product evaluation – Part 1: General overview.** Genebra, 1999. 20 pp.
- ISO/IEC 14598-2. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product evaluation – Part 2: Planning and management.** Genebra, 2000. 20 pp.
- ISO/IEC 14598-3. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product evaluation – Part 3: Process for developers.** Genebra, 2000. 16 pp.
- ISO/IEC 14598-4. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product evaluation – Part 4: Process for acquirers.** Genebra, 1999. 43 pp.
- ISO/IEC 14598-5. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product evaluation – Part 5: Process for evaluators.** Genebra, 1998. 50 pp.
- ISO/IEC 14598-6. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software product evaluation – Part 6: Documentation of evaluation modules.** Genebra, 2001. 42 pp.
- ISO/IEC 15504-2. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software process assessment – Part 2: A reference model for processes and process capability.** Genebra, 2003. 39 pp.
- ISO/IEC 15504-5. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information technology – Software process assessment – Part 5: An assessment model and indicator guidance.** Genebra, 2006. 123 pp.
- ISO/IEC 15939:2007. **Systems and software engineering - Measurement process.** Genebra. 2007..
- JURAN, J. M., Juran's **Quality Control Handbook**, McGraw-Hill, 1988.
- MAITINGUER, S. T. **Um método de avaliação especialista para produtos de software, desenvolvido a partir dos requisitos de um edital.** Campinas, SP, 2004. 145pp. Trabalho Final de Mestrado Profissional, Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Engenharia Mecânica. 2004.
- MAGNANI, G. **Melhoria de Processo: Visão Geral e Estudos de Caso.** Tutorial oferecido na Semana de Engenharia de Software, 3, 12 agosto 1998, São Paulo.
- MCCALL, J. A., RICHARDS, P. K., and WALTERS, G. F., **Factors in Software Quality**, Nat'l Tech.Information Service, no. Vol. 1, 2 and 3, 1977.
- MCT. Ministério da Ciência e Tecnologia. Secretaria de Política de Informática e Automação. **Qualidade e Produtividade no Setor de Software Brasileiro.** Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/sepin/>>. Acesso em: 2009.

- MEDE-PROS®. Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer – CTI/MCT. LAPS - Laboratório de Tecnologia de Avaliação de Qualidade de Produto de Software. LAQS – Laboratório de Avaliação de Qualidade de Software. **MEDE-PROS® - Método de Avaliação da Qualidade de Produto de Software**. versão 1.0. Campinas, 1996.
- MARTINEZ, M. R. M., et al, **The Software Product Evaluation Data Base – Supporting MEDE-PROS®**. In: ISESS - International Software Engineering Standards Symposium – Best Software Practices for the Internet age, 4, 1999, Curitiba. Anais da 4 ISESS. Curitiba:Gráfica, maio 1999.
- NBR ISO 9000. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário** Rio de Janeiro: ABNT, dezembro 2005, 35 pp.
- NBR ISO/IEC 12119. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO/IEC 12119: Tecnologia de informação - Pacotes de software - Testes e requisitos de qualidade**. Rio de Janeiro: ABNT, outubro 1998. 13 pp. (versão cancelada pela NBR ISO/IEC 25051, 2009).
- NBR ISO/IEC 12207. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO/IEC 12207, Tecnologia de Informação – Processos de ciclo de vida de software**; Rio de Janeiro ABNT out / 1998. 35 pp.
- NBR ISO/IEC 14598-1. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO/IEC 14598-1 Tecnologia de Informação – Avaliação de produto de Software – Parte 1: Visão geral**. Rio de Janeiro ABNT, 2002. 28 pp.
- NBR ISO/IEC 14598-2. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO/IEC 14598-2 Tecnologia de Informação – Avaliação de produto de Software – Parte 2: Planejamento e gestão**. Rio de Janeiro ABNT, 2003.
- NBR ISO/IEC 14598-3. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO/IEC 14598-5 Tecnologia de Informação – Avaliação de produto de Software – Parte 3: Processo para desenvolvedores**. Rio de Janeiro ABNT, 2002.
- NBR ISO/IEC 14598-4. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO/IEC 14598-5 Tecnologia de Informação – Avaliação de produto de Software – Parte 4: Processo para adquirentes**. Rio de Janeiro ABNT, 2003.
- NBR ISO/IEC 14598-5. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO/IEC 14598-5 Tecnologia de Informação – Avaliação de produto de Software – Parte 5: Processo para avaliadores**. Rio de Janeiro ABNT, 2002.
- NBR ISO/IEC 14598-6. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO/IEC 14598-5 Tecnologia de Informação – Avaliação de produto de Software – Parte 6: Documentação de módulos de avaliação**. Rio de Janeiro ABNT, 2004.
- NBR ISO/IEC 15504-1. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **Tecnologia da informação - Avaliação de processo - Parte 1:- Conceitos e vocabulário**. Rio de Janeiro ABNT, 2008.
- NBR ISO/IEC 15504-2. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **Tecnologia da informação - Avaliação de processo - Parte 2: - Realização de uma avaliação**. Rio de Janeiro ABNT, 2008.

- NBR ISO/IEC 15504-3. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **Tecnologia da informação - Avaliação de processo - Parte 3:- Orientações para realização de uma avaliação.** Rio de Janeiro ABNT, 2008.
- NBR ISO/IEC 15504-4. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **Tecnologia da informação - Avaliação de processo - Parte 4:- Orientação no uso para melhoria do processo e determinação da potencialidade do processo.** Rio de Janeiro ABNT, 2008.
- NBR ISO/IEC 15504-5. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **Tecnologia da informação - Avaliação de processo - Parte 5: - Um exemplo de um modelo de avaliação.** Rio de Janeiro ABNT, 2008.
- NBR ISO/IEC 25000. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **Engenharia de software - Requisitos e avaliação da qualidade de produtos de software (SQuaRE)** - Guia do SQuaRE Rio de Janeiro ABNT, 2008.
- NBR ISO/IEC 25051. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **Engenharia de software - Requisitos e avaliação da qualidade de produto de software (SQuaRE)** - Requisitos de qualidade de produto de software comercial de prateleira (COTS) e instruções para teste Rio de Janeiro ABNT, 2008.
- NBR ISO/IEC 25030. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **Engenharia de software - Requisitos e Avaliação da Qualidade de Produto de Software (SQuaRE)** - Requisitos de qualidade Rio de Janeiro ABNT, 2008.
- NBR ISO/IEC 9126-1. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Tecnologia da informação – Qualidade de Produto de Software – Parte 1:Modelo de Qualidade.** Rio de Janeiro, 2003.
- NIELSEN, J. **Usability Engineering** 1993, Academic Press Limited, United Kingdom, 362 pp.
- PAULK, M. C.; et al. **The Capability Maturity Model for Software.** Pittsburgh: SEI - Software Engineering Institute, 1999. 26 pp.
- PRESSMAN, R. S. **Engenharia de Software.** Tradução: José Carlos Barbosa dos Santos. Revisão técnica: Maldonado J. C.; Masiero P. C.; Sanches R. 5ª Edição, São Paulo: McGraw-Hill, 2002. 837pp.
- PIVKA, M. **Software Product Certification – an alternative approach for a small software house –** Proceedings of the 3rd Software Quality Management – Seville, April 1995.
- ROCHA, A. R. C.; MALDONADO, J.C.; WEBER, K.C. **Qualidade de Software – Teoria e Prática.** 1. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2001. 303 pp.
- SAMETINGER, J., **Software Engineering with Reusable Components,** New York: Springer. 1997. 271pp.
- SANT'ANA, M. L.; GUERRA A. C. - **Quality of Software Process or Quality of Software Product?** In: 12th International Conference for Software Quality, Ottawa-Ca, 11/2002.
- SCOPE. **Software CertificatiOn Programme in Europe** - Disponível em:
<http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/projects/scope/>
<http://www.cse.dcu.ie/essscope/sm2/atwork/scope.html>. Acesso em abril 2009.

SEI. **Software Engineering Institute**.- Disponível em: <<http://www.sei.cmu.edu>>. Acesso em novembro 2008.

SOFTEX. **Guia Geral do MPS.BR** – Melhoria de Processo de Software Brasileiro (versão 1.2) último acesso em novembro 2008. <http://www.softex.br/portal/mpsbr/guias/default.asp>.

SOFTEX. Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro. Disponível em: <<http://www.softex.br>>. Acesso em fevereiro 2009.

SQUAD. **Software Quality Across Different Regions** - Disponível em:

<http://members.iif.hu/birom/neumann/rendezvenyek/event0106/NJSZT_SQUAD_eng.htm> ;
<http://cordis.europa.eu/inco/fp4/projects/ACTIONeqDndSESSIONeq9845200595ndDOCeq10ndTBLeqEN_PROJ.htm>. Acesso em abril 2009.

UHCL. University of Houston Clear Lake. **The Trillium Model**. Disponível em: <<http://www2.umassd.edu/swpi/BellCanada/trillium-html/trillium.html>>. Acesso em outubro 2007.

VILLELA, R. M. R., 2000. **Busca e Recuperação de Componentes em Ambientes de Reutilização de Software**, Tese de Doutorado, UFRJ-COPPE, Rio de Janeiro, Brasil.

WEBER, K. C.; ROCHA, A. R. C.; NASCIMENTO, C. J. **Qualidade e Produtividade em Software**. 4ª. ed. Renovada. São Paulo: Makron Books, 2001. 188 pp.