

**APLICAÇÕES E RELEVÂNCIA DA ISO/IEC 9126:  
ESTUDO DE CASO NO BANCO ITAÚ**

**Gustavo Silveira Benicio – 824134160**

# **ESTUDO DE CASO NO BANCO ITAÚ**

## **1. Introdução**

A qualidade de software é um fator determinante para instituições financeiras que lidam diariamente com milhões de transações. A norma ISO/IEC 9126 estabelece critérios para avaliar diferentes aspectos da qualidade de software. Este trabalho apresenta a aplicação da norma no contexto do Banco Itaú, uma das maiores instituições financeiras da América Latina.

## **2. Contexto**

O Banco Itaú é uma instituição financeira brasileira que disponibiliza diversos serviços digitais, incluindo internet banking e aplicativos móveis. Devido à sua ampla base de clientes, a confiabilidade e a eficiência de seus sistemas de software são cruciais para garantir segurança e usabilidade.

## **3. Características Analisadas**

Foram avaliadas as seis características definidas pela ISO/IEC 9126:

- Funcionalidade: Abrangência dos serviços oferecidos pelo aplicativo.
- Confiabilidade: Estabilidade no processamento de transações.
- Usabilidade: Facilidade de uso para clientes de diferentes perfis.
- Eficiência: Tempo de resposta em operações bancárias digitais.
- Manutenibilidade: Facilidade de atualização e correção de falhas.
- Portabilidade: Desempenho consistente em diferentes dispositivos e sistemas operacionais.

## **4. Resultados**

Os principais benefícios observados foram a confiabilidade e a eficiência, fundamentais para o setor bancário. O Itaú investe constantemente em infraestrutura tecnológica, o que garante estabilidade e tempo de resposta adequado. Contudo, limitações foram percebidas em usabilidade, principalmente para públicos menos familiarizados com tecnologia, e em manutenibilidade, devido à complexidade de atualizações em sistemas críticos.

## **5. Análise Crítica**

A aplicação da ISO/IEC 9126 mostrou-se adequada para avaliar a qualidade dos sistemas digitais do Itaú. A norma atendeu às necessidades do estudo, especialmente por permitir uma análise estruturada de múltiplos aspectos da qualidade. No entanto, atualmente a norma evoluiu para a ISO/IEC 25010, que oferece um modelo mais atualizado e abrangente. Ainda assim, a ISO/IEC 9126 continua sendo relevante como base conceitual e histórica na área de qualidade de software.

## **6. Conclusão**

Conclui-se que a ISO/IEC 9126 foi fundamental para identificar pontos fortes e limitações nos softwares utilizados pelo Banco Itaú. A norma permitiu uma visão clara sobre funcionalidade, confiabilidade e eficiência, mostrando que, apesar dos avanços, ainda existem desafios relacionados à usabilidade e manutenibilidade. O estudo reforça a importância de adotar padrões internacionais de qualidade de software em setores críticos como o financeiro.

## **Referências**

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO/IEC 9126: Engenharia de Software – Qualidade de Produto. Rio de Janeiro, 2003.

ITAÚ UNIBANCO. Relatório Anual 2023. Disponível em: <https://www.itaubank.com.br>.

Acesso em: 05 set. 2025.

ISO. ISO/IEC 9126 Software engineering — Product quality. International Organization for Standardization, 2001.