

Estudo de Caso Complexo

Software de Internet Banking

1. Características da ISO/IEC 9126

- **Funcionalidade:** A falha na segurança de acesso e transações compromete a proteção do sistema.
- **Confiabilidade e Eficiência:** A queda em horários de pico mostra que o sistema não consegue lidar com a carga de usuários, impactando sua capacidade de funcionar sem falhas e seu desempenho.
- **Portabilidade e Adaptabilidade:** A lentidão em smartphones antigos indica que o software não se adapta bem a diferentes dispositivos e ambientes.

2. Métricas de Avaliação

- **Taxa de Disponibilidade:** Mede o tempo que o sistema fica online. Em um banco, a meta é 99,99%, mas as quedas do sistema indicam que esse valor está muito abaixo do ideal.
- **Tempo de Resposta Médio em Horários de Pico:** Mede a velocidade das transações. Se esse tempo for longo, a experiência do usuário se torna inaceitável.

3. Propostas de Melhoria

- **Para a Segurança:** Implementar autenticação multifator e testes de penetração. Isso reduz o impacto financeiro de fraudes e melhora a reputação da instituição.
- **Para a confiabilidade:** Investir em escalabilidade de infraestrutura e testes de carga. Isso garante que o sistema suporte o tráfego, evitando perdas financeiras e de reputação.
- **Para a Portabilidade:** Otimizar o código do aplicativo ou desenvolver uma versão "light". Isso melhora a experiência do usuário em diversos dispositivos, expande a base de clientes e fortalece a reputação da marca.