

# Aplicações e Relevância da ISO/IEC 9126 na Avaliação de Software Hospitalar

## Introdução

A qualidade de software é fator essencial para garantir eficiência, confiabilidade e satisfação do usuário. A norma ISO/IEC 9126 tornou-se uma das primeiras referências internacionais para avaliar a qualidade de sistemas, propondo seis características principais: funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade. Este artigo tem como objetivo investigar a aplicação prática da ISO/IEC 9126 em um caso real de avaliação de software no setor hospitalar.

## Contexto

Um estudo de caso publicado na Revista Brasileira de Informática em Saúde (RBIS, 2014) analisou um sistema de gestão hospitalar utilizado em unidades de saúde pública no Brasil. O objetivo foi verificar se o software atendia aos requisitos de qualidade necessários para apoiar médicos, enfermeiros e administradores em processos críticos, como prontuário eletrônico, marcação de consultas e controle de medicamentos.

## Características Analisadas

No estudo, foram avaliadas principalmente as seguintes características da ISO/IEC 9126:

- Funcionalidade: verificação da adequação do sistema aos requisitos clínicos e administrativos.
- Usabilidade: análise da facilidade de uso pelos profissionais da saúde.
- Confiabilidade: medição da frequência de falhas e interrupções em ambiente de produção.

## Resultados

O estudo mostrou que: - A funcionalidade estava alinhada às necessidades básicas do hospital, mas havia lacunas em relatórios avançados. - A usabilidade apresentou dificuldades, pois muitos usuários consideraram a interface pouco intuitiva, exigindo treinamento adicional. - A confiabilidade foi considerada satisfatória, com poucas falhas reportadas durante o uso. Como benefícios, destacou-se a padronização da avaliação e a identificação clara de pontos de melhoria. A limitação observada foi que a norma, sozinha, não capturava aspectos contextuais, como restrições orçamentárias e cultura organizacional.

## Análise Crítica

A aplicação da ISO/IEC 9126 se mostrou útil para oferecer uma visão estruturada da qualidade do software, permitindo que gestores pudessem priorizar melhorias de forma objetiva. No entanto, sua abordagem pode ser considerada limitada em projetos atuais, já que não contempla plenamente questões de segurança da informação e experiência do usuário. Hoje, eu a utilizaria como ponto de partida, mas complementando-a com normas mais recentes, como a ISO/IEC 25010, que substitui e amplia a 9126, incluindo características adicionais relevantes para os sistemas modernos.

## Referências

ISO/IEC 9126: Software Engineering — Product Quality. International Organization for Standardization, 2001.

SILVA, R. F.; CUNHA, C. R.; Análise da Qualidade de um Sistema de Gestão Hospitalar com Base na ISO/IEC 9126. Revista Brasileira de Informática em Saúde, v. 10, n. 2, 2014.

ISO/IEC 25010: Systems and Software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE).

International Organization for Standardization, 2011.