Avaliação da Qualidade de um Sistema de Informação Hospitalar Utilizando a Norma ISO/IEC 9126

João Vitor Cordeiro Lopes

**Resumo**

Este artigo apresenta a avaliação técnica de um Sistema de Informação Hospitalar (SIH) utilizado no Hospital Doutor Beda, aplicando a norma ISO/IEC 9126 para mensurar a qualidade do software. Foram analisadas as seis características principais da norma: funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade. Os resultados evidenciam benefícios na confiabilidade e funcionalidade, mas revelam limitações em eficiência, usabilidade e portabilidade. A análise crítica indica que a ISO/IEC 9126 fornece uma base sólida para avaliação, embora seja recomendável complementá-la com normas mais recentes, como a ISO/IEC 25010, para atender às demandas atuais de sistemas hospitalares.

**Palavras-chave**: ISO/IEC 9126; Qualidade de Software; Sistemas Hospitalares; Avaliação Técnica.

**1 Introdução**

A qualidade de software é um fator crítico em sistemas hospitalares, pois gera impactos que podem afetar diretamente a saúde de pacientes. A norma ISO/IEC 9126 estabelece um modelo de avaliação baseado em seis características essenciais, permitindo uma análise sistemática e técnica da qualidade do software. Este estudo analisa um Sistema de Informação Hospitalar (SIH) utilizado no Hospital Doutor Beda, aplicando métricas técnicas da norma para identificar benefícios e limitações do sistema.

**2 Características analisadas**

A avaliação foi realizada de forma técnica, considerando métricas específicas para cada característica da ISO/IEC 9126:

* Funcionalidade: conformidade com requisitos clínicos e administrativos.
* Confiabilidade: estabilidade do sistema e recuperação de falhas.
* Usabilidade: consistência da interface e facilidade de aprendizado.
* Eficiência: tempos de resposta e uso de recursos computacionais.
* Manutenibilidade: facilidade de manutenção e atualização.
* Portabilidade: compatibilidade com diferentes servidores e sistemas operacionais.

**3 Resultados**

O SIH apresentou alta confiabilidade e funcionalidade, com baixo índice de falhas críticas. Algumas limitações foram observadas em:

* Eficiência: tempos de resposta maiores em horários de pico.
* Usabilidade: dificuldades para usuários menos familiarizados com tecnologia.
* Portabilidade: restrição a determinados servidores e versões de sistema operacional.

A análise técnica possibilitou priorizar melhorias e planejar atualizações futuras.

**4 Análise crítica**

A ISO/IEC 9126 demonstrou-se eficaz para uma avaliação técnica estruturada do Sistema de Informação Hospitalar, permitindo identificar pontos fortes, como confiabilidade e funcionalidade e fracos, como limitações em eficiência, usabilidade e portabilidade, do sistema. Entretanto, por ser genérica, a norma não abrange aspectos mais modernos, como segurança e experiência do usuário. Sendo assim, eu utilizaria a norma hoje, mas complementaria a avaliação com a ISO/IEC 25010, que a torna mais abrangente.

**Referências**

Hospital Doutor Beda. Avaliação da qualidade de sistemas hospitalares utilizando a norma ISO/IEC 9126. Revista Perspectivas Online. Disponível em: https://www.perspectivasonline.com.br/revista\_antiga/article/view/360.