Documento de Requisitos  
Controle de Demandas

Versão 1.0 - maio de 2013

Ficha Técnica

Equipe Responsável pela Elaboração

Uirá Peixoto Desenvolviemento

Público Alvo

Este manual destina-se a quais executores de tarefas sob demanda.

Versão 1.0 - Brasília, maio de 2013

Dúvidas, críticas e sugestões devem ser encaminhadas por escrito para o seguinte endereço postal:

contato@uira.com.br

Ou para o seguinte endereço eletrônico:

contato@uira.com.br

Recomendamos que o assunto seja identificado com o título desta obra. Alertamos ainda para a importância de se identificar o endereço e o nome completos do remetente para que seja possível o envio de respostas.

Windows e Microsof Word são marcas registradas da Microsoft Corporation

Sumário

Visão geral deste documento 11

1. Identificação dos Requisitos 11

2. Prioridades dos Requisitos 11

Descrição geral do sistema 12

Requisitos funcionais 12

Modelo do sistema 14

Requisitos não funcionais 14

Especificação de Requisítos 15

Diagrama de Caso de Uso 16

Especificações dos Casos de Uso 16

Caso de uso – Solicitar Demanda 16

Caso de uso – Atender Demanda 17

Caso de uso – Consultar Demanda 18

Caso de uso – Gerenciar Demanda 19

Caso de uso – Finalizar Demanda 20

Descrição dos usuários 21

Hardware e software 22

Convenções, termos e abreviações 24

Introdução

O propósito deste documento é coletar, analisar e definir as necessidades de alto-nível e características do projeto **Controle de Demandas**, focando nas potencialidades requeridas pelos afetados e usuários-alvo, e como estes requisitos serão abordados no projeto de software. A visão do projeto documenta o ambiente geral de processos a ser desenvolvido para o sistema durante o projeto, fornecendo a todos os envolvidos uma descrição compreensível deste e de suas macro-funcionalidades. O Documento de Visão do Projeto documenta apenas as necessidades e funcionalidades do sistema que estarão sendo atendidas no projeto de software, restando à especificação de caso de uso e especificação suplementar, detalharem como o sistema atenderá tais necessidades.

## Visão geral deste documento

Este documento compreende as funcionalidades do produto, definidas a partir das necessidades do usuário identificadas na seção 4 e apresentadas na seção 7 – Características do Produto deste documento. Neste sentido, o escopo inclui a elaboração de um sistema informatizado contendo os documentos obrigatórios do ciclo de vida completo (concepção, elaboração, construção e implantação), conforme descrito no Processo de Manutenção Evolutiva ICMBio-Fábrica de Software.

* Seção 2 – Descrição geral do sistema: apresenta uma visão geral do sistema, caracterizando qual é o seu escopo e descrevendo seus usuários.
* Seção 3 – Requisitos funcionais (casos de uso): especifica todos os requisitos funcionais do sistema, descrevendo os fluxos de eventos, prioridades, atores, entradas e saídas de cada caso de uso a ser implementado.
* Seção 4 – Requisitos não funcionais: especifica todos os requisitos não funcionais do sistema, divididos em requisitos de usabilidade, confiabilidade, desempenho, segurança, distribuição, adequação a padrões e requisitos de hardware e software.

Seção 5 – Descrição da interface com o usuário: apresenta desenhos, figuras ou rascunhos de telas do sistema.

### Identificação dos Requisitos

Por convenção, a referência a requisitos é feita através do nome da subseção onde eles estão descritos, seguido do identificador do requisito, de acordo com o esquema abaixo:

[nome da subseção.identificador do requisito]

Por exemplo, o requisito [Recuperação de dados.RF016] está descrito em uma subseção chamada “Recuperação de dados”, em um bloco identificado pelo número [RF016]. Já o requisito não funcional [Confiabilidade.NF008] está descrito na seção de requisitos não funcionais de Confiabilidade, em um bloco identificado por [NF008].

### Prioridades dos Requisitos

Para estabelecer a prioridade dos requisitos foram adotadas as denominações “essencial”, “importante” e “desejável”.

* Essencial é o requisito sem o qual o sistema não entra em funcionamento. Requisitos essenciais são requisitos imprescindíveis, que têm que ser implementados impreterivelmente.
* Importante é o requisito sem o qual o sistema entra em funcionamento, mas de forma não satisfatória. Requisitos importantes devem ser implementados, mas, se não forem, o sistema poderá ser implantado e usado mesmo assim.
* Desejável é o requisito que não compromete as funcionalidades básicas do sistema, isto é, o sistema pode funcionar de forma satisfatória sem ele. Requisitos desejáveis são requisitos que podem ser deixados para versões posteriores do sistema, caso não haja tempo hábil para implementá-los na versão que está sendo especificada.

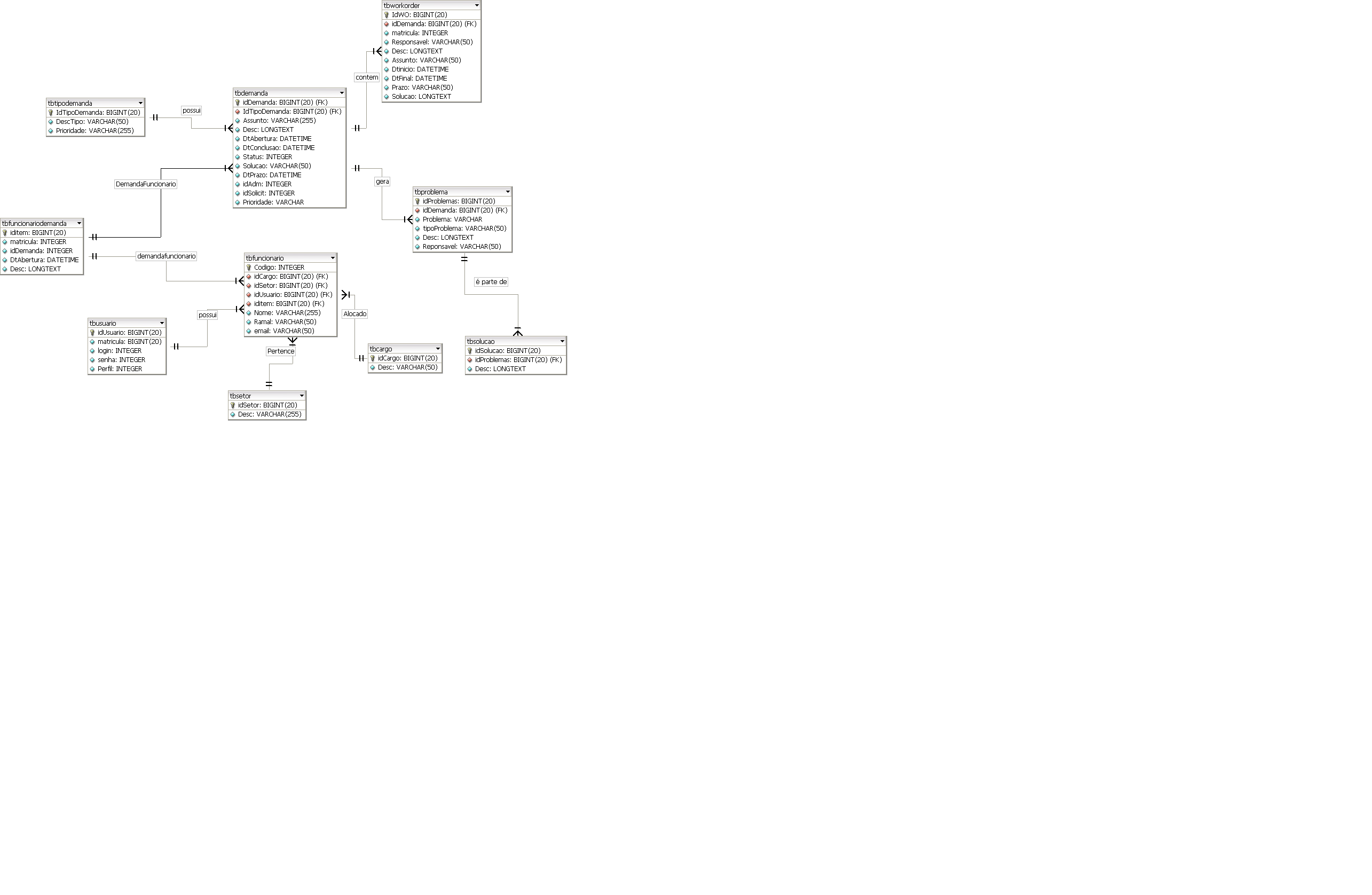
## Descrição geral do sistema

O presente projeto tem finalidade implementar uma política de gestão de solicitação de demandas no ambiente de desenvolvimento e manutenção de sistemas. Tal política deve prover elementos de hardware e software que agreguem valor ao negócio de TI - Tecnologia da Informação.

## Requisitos funcionais

* O sistema deverá possibilitar o registro informatizado de demandas por parte da área solicitante bem como seu envio para a área ao qual se destina.
* O sistema deverá manter o histórico de todas as demandas geradas.
* O solicitante e o gerente poderão acompanhar a qualquer momento, o status da demanda.
* O sistema deverá possibilitar a geração de relatórios em intervalos mensal, anual e total:
* Número de demandas atendidas por cada Analista;
* Número de demandas atendidas;
* Tempo total de atendimento por demanda, calculado subtraindo-se a hora/data de recebimento da solicitação de abertura de demanda – (menos) a hora/data de encerramento da demanda;
* Tempo médio de atendimento de demandas abertos por mês. Calculado como a soma do total de tempo de atendimento de cada chamado em determinado mês e dividido pelo número total de chamados desse mês.
* O sistema possibilitará a manutenção de um banco de conhecimento de solução de problemas baseados nos atendimento, de demandas anteriores.
* O sistema deverá possibilitar ao gerente uma interface onde se poderá efetuar o recebimento das demandas solicitadas, analisá-las, classificá-las de acordo com o nível de prioridade e proceder com as suas alocações aos analistas responsáveis pelas execuções.
* O sistema permitirá através de uma interface que o analista designado a atender a demanda possa visualizar suas demandas por meio de menu com a possibilidade de filtro por status da demanda.
* O sistema possibilitará ao solicitante por meio de uma interface que seja feito a visualização das fases do processo de execução do atendimento.
* O sistema permitirá visualização das demandas classificas por data, status ou prioridades de atendimento.
* Para qualquer efeito de controle, referência ou validação de usuários, o sistema deverá verificar o usuário previamente cadastrado no sistema;

### Modelo do sistema



## Requisitos não funcionais

* A base de tecnologia para a implementação do sistema deverá seguir os padrões já adotados pela empresa, tendo como base softwares não-proprietários.
* A base de conhecimento e o histórico de demandas devem possuir sistema de contingenciamento baseado e backup´s diários.
* Por se tratar de um sistema crítico para a organização, a solução deverá garantir a disponibilidade do sistema durante o horário de expediente, compreendido no horário das 07:00h às 19:00h, de segunda a sábado.
* Todos os módulos do sistema deverão estar disponíveis somente no ambiente interno da empresa, fazendo parte do portal organizacional (INTRANET).

## Especificação de Requisítos

**Solicitar demanda** – Será disponibilizada uma interface inicial de abrir demanda, onde o mesmo informar o problema identificado para a equipe responsável. O sistema ira gerar a prioridade de acordo com o tipo de demanda aberta.

**Consultar demanda** – O sistema disponibilizará vários filtros onde o usuário poderá montar para retornar a consulta solicitada.

**Gerenciar demanda** – O gerente poderá alocar a demanda de acordo com o assunto para cada analista, e ao selecionar o analista visualizará o histórico de demandas alocadas para este analista.

**Atender demanda** – O analista responsável por atender a demanda poderá avaliar o problema encaminhado na mesma para ele, onde poderá dar a solução e ou caso for abrir uma Work Orders(ordens de trabalho) para outra equipe sendo ela interna da empresa ou externa. O sistema permite que se crie um Banco de Conhecimento onde o analista irá inserir os problemas e soluções aplicadas para auxiliar o mesmo ao atender novas demandas.

**Finalizar demanda –** O analista finalizará a demanda alterando seu status para concluída. O sistema encaminhará um email para o solicitante desta demanda solicitando o fechamento do mesmo, caso não seja fechado em 48 horas, o sistema altera o status desta demanda para fechado automaticamente.

### Diagrama de Caso de Uso



Figura - Diagrama de caso de uso de Sistema de Demandas

## Especificações dos Casos de Uso

### Caso de uso – Solicitar Demanda

**Descrição**

Permite a de abertura de demanda por meio eletrônico.

**Atores**

Usuários da área de informática - Solicitante

**Fluxo de Eventos**

Este caso de uso tem início quando o ator acessa a serviço de solicitação de demandas e seleciona a opção de abrir uma nova solicitação de demanda.

**Fluxo Básico**

1. O Sistema irá oferece a interface para abertura de demanda, com as informações de Solicitante, Cargo, Setor e data de abertura, já preenchidas.(A2)
2. O Ator preencherá os campos Titulo, Descrição e Tipo da demanda. (A1) (A2) (A3).
3. O ator clica em enviar.
4. O Sistema irá gera um número da demanda e exibirá esse número juntamente com mensagem de que a demanda será aberta com sucesso.
5. O Sistema associará o número da demanda ao usuário solicitante e retornará à tela inicial do sistema.

**Fluxo de Exceção A1 – Não preencher o Campo Assunto e descrição**

1. Caso o Ator não irá preencher o campo assunto, o sistema emitirá a mensagem de que o preenchimento do campo assunto é obrigatório e continuará aguardando o preenchimento desse.

**Fluxo Alternativo A2 – Cliente desiste da abertura da Demanda**

1. O Ator poderá a qualquer momento cancelar a abertura da solicitação por meio da escolha da opção “Cancelar”, o que não acarretará na geração de número de solicitação e remeterá o usuário à tela inicial do Sistema.

**Fluxo Alternativo A3 – Prazo da Demanda**

1. Ao selecionar o tipo da demanda o sistema associará o prazo já definido por tipo, e calculará conforme data e hora de abertura.

**Pré-condições**

Não se Aplica.

**Pós-condições**

Não se Aplica.

**Pontos de Extensão**

Não se Aplica.

**Pontos de Inclusão**

Não se Aplica.

**Observações**

Não há.

### Caso de uso – Atender Demanda

**Descrição**

Permitirá a resolução de uma demanda aberta.

**Atores**

Analista, Gerente

**Fluxo de Eventos**

Este caso de uso iniciará após a demanda ser alocada pelo gerente e o analista responsável pelo atendimento iniciar a resolução da demanda.

**Fluxo Básico**

1. O Sistema exibirá interface listando todas as demandas alocadas pelo Gerente para o Analista em questão, juntamente com os dados da mesma.
2. O Analista selecionará a demanda desejada. (A1)
3. O Sistema exibira uma interface contendo as informações detalhadas da demanda.
4. O Analista selecionará o campo Status da demanda
5. O Sistema listará todos os Status da demanda.
6. O Analista irá alterar o status da demanda para “Em atendimento”
7. O Analista incluirá os itens do evento no campo descrição do evento.
8. O Sistema irá gravar cada item com sua data e hora e descrição.
9. O Analista informará no campo descrição do evento a solução a ser aplicada, e indicará que este evento será a Solução para o atendimento.
10. O sistema validará as informações inclusas pelo analista
11. O Analista selecionará o Status da demanda para “Concluído” e no botão salvar.
12. O Sistema finalizará a demanda.

**Fluxo Alternativo A1 – Alteração do Prazo de Atendimento Previsto:**

1. Caso seja necessária a alteração do prazo final de atendimento da demanda pelo Analista responsável, esse poderá alterar o prazo de atendimento.
2. O Sistema então alterará o prazo de atendimento somando mais um período de 24horas ao prazo anteriormente definido
3. O sistema informará ao Solicitante que houve uma alteração de prazo de conclusão da demanda solicitado pelo Analista.

**Fluxo Alternativo A2 – Incluir evento no banco de conhecimento:**

1. Após o analista caracterizar aquele evento como solução o sistema perguntará que gostaria de incluir esta solução no banco de conhecimento.
2. Caso o analista deseja irá informar.

**Pré-condições**

Não se Aplica.

**Pós-condições**

Não se Aplica.

**Pontos de Extensão**

Não se Aplica.

**Pontos de Inclusão**

Não se Aplica.

**Observações**

Não há.

### Caso de uso – Consultar Demanda

**Descrição**

Permitirá a visualização das demandas.

**Atores**

Solicitante, analista e gerente.

**Fluxo de Eventos**

Este caso de uso iniciará quando o ator selecionar a opção “Consultar Demanda” do menu principal do sistema.

**Fluxo Básico**

1. O Sistema disponibilizará a opção de consultar demanda.
2. O Ator selecionará a opção de consulta.
3. O sistema disponibilizará duas opções de consulta, baseadas no Setor do ator, ou na identificação do ator. Além da possibilidade de pesquisa por data de abertura da demanda. (A1) – (A2) – (A3)
4. O ator escolherá a opção consulta por identificação do solicitante.
5. O Sistema disponibilizará a relação contendo todas as demandas associadas.
6. O ator escolherá a demanda que deseja visualizar em detalhes.
7. O Sistema mostrará os detalhes da demanda solicitada.

**Fluxo Alternativo A1 – Consulta por Setor**

1. O ator escolherá a opção de consulta por setor
2. O sistema disponibilizará todas as demandas que estão associadas ao setor do ator, e retorna ao fluxo básico.

**Fluxo Alternativo A2 – Consulta por Período**

1. O sistema disponibilizará os campos para o preenchimento do período da consulta; (data inicial / data final);
2. O ator preencherá os campos com o período desejado.
3. O Sistema disponibilizará a lista conforme o período especificado.
4. Volta ao fluxo básico;

**Fluxo Exceção A3 – Demandas Inexistente**

1. O Sistema informará que não há demanda.

**Pré-condições**

Não se Aplica.

**Pós-condições**

Não se Aplica.

**Pontos de Extensão**

Não se Aplica.

**Pontos de Inclusão**

Não se Aplica.

**Observações**

Não há.

### Caso de uso – Gerenciar Demanda

Descrição

Permitirá o recebimento das demandas, alocação ao analista responsável pela execução.

**Atores**

Gerente.

**Fluxo de Eventos**

Este caso de uso iniciará quando o a demanda é aberta.

**Fluxo Básico**

1. O sistema disponibilizará uma interface contendo a lista de demandas em aberto.
2. O Gerente selecionará a demanda que deseja verificar.
3. O Sistema disponibilizará as informações detalhadas da demanda
4. O Gerente selecionará a opção responsável (A1).
5. O Sistema disponibilizará uma relação contendo o nome de todos os Analistas disponíveis para atendimento juntamente com as demandas já alocadas e em atendimento ou aguardando atendimento para cada um.
6. O Gerente selecionará para o qual analista deseja alocar a demanda.

**Fluxo Alternativo A1 – Iniciar calculo de prazo demanda**

1. O prazo para atendimento da demanda será contado a partir da alteração do status da demanda para em atendimento

**Pré-condições**

Não se Aplica.

**Pós-condições**

Não se Aplica.

**Pontos de Extensão**

Não se Aplica.

**Pontos de Inclusão**

Não se Aplica.

**Observações**

Não há.

### Caso de uso – Finalizar Demanda

Descrição

Permitirá a finalização das demandas.

Atores

Analista e Solicitante

**Fluxo de Eventos**

Este caso de uso iniciará após a classificação da demanda como “Concluída” pelo Analista

**Fluxo Básico**

1. O Ator Analista Selecionará o Status da demanda como Concluída.
2. O Sistema encaminhará uma mensagem para o solicitante informando da finalização da demanda.
3. O ator Solicitante após receber a mensagem, entrará no sistema e confirmará o encerramento da demanda em um prazo de até 48horas. (A1) – (A2)
4. O Sistema atualizará o status da demanda para finalizado.

**Fluxo Alternativo A1 – Solicitante Não Concorda com Finalização**

1. O Solicitante escolherá a opção “Não Finalizar Demanda”
2. O Sistema disponibilizará uma interface com um campo para o preenchimento do “Motivo”.
3. O Sistema mandará uma mensagem ao Analista informando que o a finalização dessa demanda não foi aceita pelo solicitante.
4. O Analista verificará a exposição de motivos do solicitante e encerrará ou será inserido novamente a demanda no fluxo de Caso de Uso de Atender Demanda

**Fluxo Alternativo A2 – O Solicitante não Finaliza a Demanda no Prazo de 48 horas**

1. Após o prazo de 48horas de encaminhamento da finalização da demanda ao solicitante, sem que esse procederá com a sua finalização, o sistema deverá encaminhar uma mensagem ao Gerente informando que a demanda em questão será finalizada sem confirmação do solicitante.
2. O Sistema alterará o status da demanda para “Finalizada”

**Pré-condições**

Não se Aplica.

**Pós-condiçoes**

Não se Aplica.

**Pontos de Extensão**

Não se Aplica.

**Pontos de Inclusão**

Não se Aplica.

**Observações**

Não há.

## Descrição dos usuários

Este documento é de interesse direto de todos os colaboradores envolvidos no processo de atendimento às demandas direcionadas ao setor de desenvolvimento e manutenção de sistemas. Os analistas responsáveis pelos atendimentos das demandas são juntamente com o gerente desse setor, os principais atores envolvidos nessa nova solução. Contudo, cabe ressaltar, que os solicitantes são internos da organização, e se apresentam por meio de todos os demais setores da empresa que geram demandas encaminhadas a esse setor, são partes diretamente envolvidas e beneficiadas pela implementação do Sistema.

Podemos assim estabelecer um quadro demonstrativo conforme descrito abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Responsabilidade** |
| Solicitante | -São todos os colaboradores da organização que de alguma forma utilizam o sistema, sendo solicitando demandas ou às consultando. | -Responsável pela abertura da demanda.  -Responsável pelo acompanhamento da demanda. |
| Gerente | -Supervisor da equipe de analistas e chefe do Setor. | -Responsável pelo recebimento e análise inicial da demanda.  -Responsável alocação da demanda ao analista responsável.  -Responsável pelo acompanhamento da demanda. |
| Analista | - Analista de Suporte | Responsável pelo atendimento da demanda e a sua conclusão |

Tabela - Descrição dos envolvidos

## Hardware e software

**Linguagem**

Linguagem a ser utilizada PHP

**Banco de dados**

MySQL

**Conexão**

ADSL 15MB.

**Levantamento de hardware e software.**

Servidor IBM X3300 M4 7382EBU

Xeon E5-2420 HC 1.9GHZ/15MB/1 X 8GB Rdimm

- 7382EBU X3300 M4 XEON E5-2420 HC 1.9GHZ/15MB/1 X 8GB RDIMM   
  
- Part Number: 7382EBU   
  
- Form Factor: Torre   
  
- Processador: Intel Xeon E5-2420 Hexa Core 1.9GHZ - Cache: 15MB -   
1333Mhz   
  
- Suporta segundo processador.   
  
- Memória: 1 x 8GB - DDR3-1333MHz ECC RDIMM (2Rx4, 1,35V)   
  
- Slots de memória: 12 slots (6 por processador) estando 11   
disponíveis - (máx 192GB RDIMM)   
  
- Rede: Dual Port Gigabit (Intel I350-CM2)   
  
- Tipo de disco: SAS/SATA 3,5 Hot-Swap   
  
- Discos suportado: 4 - 4 disponíveis   
  
- Disco Padrão: Não acompanha.   
  
- Controladora M1115 SAS/SATA   
  
- Nível de RAID: 1, 0 e 10   
  
- Drive óptico: DVD-ROM   
  
- Fonte: 1 x 550W Suporta Redundância.   
  
- Slots de Expansão:   
  
- Slot 1: PCIe 3.0 x8; full-height, half-length (Necessário segundo   
processador)   
  
- Slot 2: PCIe 3.0 x8; full-height, full-length   
  
- Slot 3: PCIe 3.0 x8 (x4 wired); full-height, half-length   
  
- Slot 4: PCIe 3.0 x16 (x8 wired); full-height, full-length   
  
- Slot 5: PCIe 2.0 x4 (x1 wired); full-height, half-length   
  
- Slot 6: PCIe 2.0 x8 (x4 wired); full-height, half-length (supports   
optional PCI-X 64 bit/133 MHz interposer card   
  
- Garantia: 3 anos onsite. 9x5 próximo dia útil para atendimento.   
  
- Não Acompanha Teclado e Mouse.   
  
- Segundo processador:   
  
- Cód. 00D2583 - Intel Xeon E5-2420 6C 1.9GHz 15MB Cache   
1333MHz 95W   
  
- Memórias Compatíveis - RDIMM:   
  
- Cód. 49Y1405 - 2GB PC3L-10600 CL9 ECC DDR3 1333MHZ LP RDIMM   
  
- Cód. 49Y1406 - 4GB PC3L-10600 CL9 ECC DDR3 1333MHZ LP RDIMM   
  
- Cód. 49Y1397 - 8GB PC3L-10600 CL9 ECC DDR3 1333MHZ LP RDIMM   
  
- Cód. 49Y1563 - 16GB PC3L-10600 CL9 ECC DDR3 1333MHZ LP RDIMM   
  
- Discos Compatíveis:   
  
- Cód. 81Y9786 500GB 7.2K 6Gbps NL SATA 3.5   
  
- Cód. 81Y9790 1TB 7.2K 6Gbps NL SATA 3.5   
  
- Placa de rede:   
  
- Cód.: PN: 49Y4230 - Dual Port Gigabit   
  
- Fonte redundante:   
  
- 94Y6668 IBM System x 550W High Efficiency Platinum AC   
Power Supply   
  
- RAID 5   
  
- 81Y4542 SERVERAID M1100 SERIES ZERO CACHE/RAID 5 UPGRADE

## Convenções, termos e abreviações

**A**

***Antivírus***

Programa ou software especificamente desenvolvido para detectar, anular e eliminar de um computador vírus e outros tipos de código malicioso.

***ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)***

Sistema de transmissão de dados através de linhas telefônicas tradicionais. Com a ADSL. A frequência do sinal chega à sua casa é dividida em 3 canais: de 0 a 4 Khz para o serviço normal de telefonia e o restante para o upstream (velocidade de upload feito pelo usuário), que pode chegar a 640 Kbps, e downstream, que opera na faixa de 6 Mbps. O principal problema do ADSL é, além dos elevados custos dos equipamentos adicionais e do serviço propriamente dito, as distâncias entre a casa do usuário e a central não podem ser maiores do que 3,7 quilômetros.

**B**

Banco de dados

PostgreSQL é um [sistema gerenciador de banco de dados](http://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gerenciamento_de_banco_de_dados) [objeto relacional](http://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_de_dados_objeto-relacional) (SGBDOR), desenvolvido como projeto de [código aberto](http://pt.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_aberto).

PostgreSQL é desenvolvido e direcionado pela sua comunidade de desenvolvedores e de usuários. Para coordenar o projeto há uma equipe central (core team) composta por sete desenvolvedores e um grupo de committers CVS. O código fornecido por voluntários é avaliado e aceito ou rejeitado pelos committers.

Este modelo de desenvolvimento de software, baseado no modelo [Bazar](http://pt.wikipedia.org/wiki/Bazar) originalmente apresentado em [A Catedral e o Bazar](http://pt.wikipedia.org/wiki/A_Catedral_e_o_Bazar) de [Eric S. Raymond](http://pt.wikipedia.org/wiki/Eric_S._Raymond), possibilita o desenvolvimento de software com qualidade devido, principalmente, a permitir:

Tratar usuários como parceiros e/ou desenvolvedores. Eles contribuem diretamente com o desenvolvimento do software apresentando os problemas enfrentados, suas necessidades, suas sugestões de solução e, até mesmo, seu próprio código fonte de solução. Assim, usuários auxiliam de forma pró-ativa nas melhorias e na depuração do software.

Reutilizar código fonte.

Lançar rapidamente e frequentemente novas versões. Com uma base ampla de usuários testadores do software, os eventuais problemas são rapidamente identificados e sugestões de solução também aparecem com rapidez.

**C**

**C++** (em [português](http://pt.wikipedia.org/wiki/L%C3%ADngua_portuguesa) lê-se "cê mais mais", em [inglês](http://pt.wikipedia.org/wiki/L%C3%ADngua_inglesa) lê-se see plus plus) é uma [linguagem de programação](http://pt.wikipedia.org/wiki/Linguagem_de_programa%C3%A7%C3%A3o) [multi-paradigma](http://pt.wikipedia.org/wiki/Paradigma_de_programa%C3%A7%C3%A3o) e de uso geral. A linguagem é considerada de médio nível, pois combina características de linguagens de[alto](http://pt.wikipedia.org/wiki/Linguagem_de_programa%C3%A7%C3%A3o_de_alto_n%C3%ADvel) e [baixo](http://pt.wikipedia.org/wiki/Linguagem_de_programa%C3%A7%C3%A3o_de_baixo_n%C3%ADvel) níveis. Desde os [anos 1990](http://pt.wikipedia.org/wiki/Anos_1990) é uma das linguagens comerciais mais populares, sendo bastante usada também na [academia](http://pt.wikipedia.org/wiki/Academia) por seu grande desempenho e base de utilizadores.

**D**

Dados

Qualquer tipo de informação (em um processador de texto, programa de imagem, etc.) processada

pelo computador.

**E**

**Ethernet Switching**

Uma técnica inspirada pela Kalpana trazendo as vantagens de uma arquitetura de rede paralela para as atuais LANs "contention- based Ethernet". Cada LAN pode ser segmentada em path de 10Mbit/s. Quando usuários em diferentes segmentos trocam dados, um comutador Ethernet conecta dinamicamente os dois canais separados Ethernet sem interferir com outros segentos da rede. A comutação pode criar múltiplas conexões independentes entre segmentos separados, permitindo múltiplas trocas de dados em paralelo. Dessa forma a largura de banda é multiplicada sem modificação do software e hardware teminal de Ethernet. É disponibilizada pela maior parte dos fabricantes de hubs e routers.

**F**

**Firewall**

Dispositivo constituído pela combinação de software e hardware, utilizado para dividir e controlar o acesso entre redes de computadores.

**Formulário**

Tela contendo compôs de inserção ou manipulação de parâmetros do sistema.

**I**

**Internet**

(Em letras maiúsculas) Uma gigantesca rede de computadores consistindo de milhões de hosts de diversas organizações e países em todo o mundo. Compõe-se de várias redes menores que se unem por um conjunto comum de protocolos. Engloba instituições governamentais, acadêmicas e comerciais. A rede das redes, conectando uma rede a outra utilizando o conjunto de protocolos IP. Deve ser capaz de realizar Telnet, ping e outros serviços. Permite a transferência de arquivos, conexão remota, correio eletrônico, news, Web. É a rede global de computadores na qual a Web está baseada.

**L**

**LCD**

[Sigla em inglês para Liquid Crystal Display] (Tela de cristal líquido) Modalidade de tela para monitores, composta por duas lâminas de vidro, entre os quais há uma camada de cristal líquido. Um trio de transistores ligado a cada ponto da tela, um para cada cor, polariza o cristal líquido permitindo a passagem de luz. A imagem se forma pela combinação de pontos que permitem ou não passagem de luz. Linguagem Conjunto organizado, coerente de instruções e regras, pelo qual se expressam as ações executáveis por um computador. Baseadas numa sintaxe própria, dividem-se em duas categorias: linguagens de alto nível e de baixo nível.

**Login**

Código com o qual um usuário se identifica para acessar o servidor de uma rede. O mesmo que Logon.

**R**

**Roteador**

**Dispositivo responsável pelo encaminhamento de pacotes de comunicação em uma rede ou entre redes. Uma instituição, ao se conectar à Internet, instalar um roteador para conectar sua rede local (LAN) ao ponto-de-presença mais próximo. Veja também: gateway e POP.**

**S**

**Senha**

Conjunto de caracteres, de conhecimento único do usuário, utilizado no processo de verificação de sua identidade, assegurando que ele é realmente quem diz ser.

**Site**

Local na Internet identificado por um nome de domínio, constituído por uma ou mais páginas de hipertexto, que podem conter textos, gráficos e informações multimídia.

**Servidor**

1. No modelo cliente-servidor, é o programa responsável pelo atendimento a determinado serviço solicitado por um cliente. Todos os serviços da Internet, como archie, gopher, WAIS e WWW funcionam no modelo cliente-servidor. Para utilizar um desses serviços, o usuário precisa usar um programa cliente para acessar o servidor.

2. Referindo-se a equipamento, o servidor é um sistema que oferece recursos tais como armazenamento de dados, impressão e acesso dial-up para usuários de uma rede.

**SQL**

Structured Query Language. Linguagem de pesquisa estruturada.