



Junho de 2009

GLOSSÁRIO DE TI ACADEMIA DE GOVERNANÇA

AD - O Active Directory é uma implementação de serviço de diretório no protocolo LDAP que armazena informações sobre objetos em rede de computadores e disponibiliza essas informações a usuários e administradores desta rede. É um software da Microsoft utilizado em ambientes Windows.

O "diretório ativo" permite que os administradores atribuam à empresa políticas largas, desdobrem programas a muitos computadores, e apliquem updates críticos a uma organização inteira. Uma informação ativa e ajustes das lojas do diretório que relacionam-se a uma organização em uma central, base de dados organizada, acessível.

As redes ativas do diretório podem variar desde uma instalação pequena, com cem objetos, a uma instalação grande, com milhões de objetos. O Active Directory foi inspecionado em 1996 e usado primeiramente com Windows 2000. Mais tarde, foi revisado para estender a sua funcionalidade e melhorar a administração para uma nova versão, conhecida como 'Windows Server 2003'.

Agregar valor - essa vedete do vocabulário corporativo significa adicionar um fator diferencial ao que se produz.

Alias: um de uma série de alternativas de hostnames com o mesmo endereço de e-mail..

Aplicação - programa que faz uso de serviços de rede tais como transferência de arquivos, login remoto e correio eletrônico.

Aplicativos - são programas que executam tarefas específicas. No caso da automação comercial, os principais aplicativos são: controle de estoque, compras, contas a pagar, contabilidade, faturamento, frente de caixa, entre outros. Em alguns casos, podem desempenhar funções para outros programas como para o sistema operacional.

Appliance - é uma designação para uma solução que integra hardware e software.

Arpanet - rede de computadores criada em 1969 pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos que deu origem à internet.

Assinatura digital - A assinatura digital, como a assinatura escrita, comprova que a pessoa criou ou concorda com o documento assinado com um certificado digital. A assinatura digital oferece o mesmo nível de segurança de uma assinatura escrita porque a assinatura digital informa com precisão o autor da assinatura e indica que o documento não foi adulterado.

Bach End - qualquer processador atual pode ser dividido em dois blocos básicos, o Front end e o Back end. O Back end é a parte do processador que finalmente processa as instruções, sendo composto basicamente pelas unidades de execução.

Backbone - conexão de alta velocidade que funciona como a espinha dorsal de uma rede de comunicação, transportando os dados reunidos pelas redes menores que estão a ela conectados.

Backlog - Período de tempo necessário para que um grupo de manutenção execute todas as atividades pendentes, supondo que durante esse tempo nenhum novo serviço será solicitado a esse grupo.

Back Office - áreas de apoio da companhia.

Backup - rotina de segurança utilizada para a armazenagem, normalmente em mídia removível, de toda ou parte das informações existentes nos discos rígidos ou na rede.

Backup Online - captura de informações, sem que a operação dos computadores seja interrompida.

Balanced Scorecard (BSC) - é um sistema de gestão que permite às empresas terem indicadores de desempenho e eficiência

de toda a organização, com base no escopo estratégico que definiram, controlando assim todas as suas ações. Neste sentido, a empresa pode ter uma visão organizada segundo critérios determinados por si, o que lhe permite avaliar o seu desempenho operacional. Em 1990 Robert S. Kaplan e David P. Norton realizaram o desenvolvimento de uma ferramenta de gestão, denominada "Balanced Scorecard". A idéia básica desta ferramenta, é que a avaliação e gestão de uma organização não devem ser restritas às medidas tradicionais de resultados e performance financeira, mas ser complementada com medidas de outras três dimensões, que focam a atenção na satisfação dos clientes, processos internos e a capacidade de inovação.

Banco de Dados usados para o armazenamento e o processamento de informações estruturadas e relacionadas entre si, como, por exemplo o faturamento de uma empresa onde temos informações de produtos (descrição, preços, quantidade em estoque, entre outras informações), clientes (razão social, cnpj, endereço, etc), fornecedores e as informações são combinadas para emissão de notas fiscais e controle de estoque.

Banda - a quantidade de dados que pode passar por um canal de comunicação por um determinado período de tempo.

Banda Larga - a expressão refere-se normalmente a ligações de maior velocidade à Internet quando comparadas com as ligações analógicas ou RDIS.

Basileia 2 regulamentação internacional para o setor financeiro.

Benchmarking processo usado para medir, avaliar ou comparar setores, produtos, serviços, custos, etc. Mede o desempenho em relação aos concorrentes e outros

BI (business intelligence) - é o nome que se dá a uma vasta categoria de programas aplicativos e tecnologias usadas para extrair, armazenar, analisar e transformar grandes volumes de dados, produzindo conhecimento capaz de auxiliar a empresa a tomar as melhores decisões nos negócios. É análise de dados presentes e passados.

O termo Business Intelligence (BI), pode ser traduzido como Inteligência de negócios, refere-se ao processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações que oferecem suporte a gestão de negócios.

Billing - Determinação das taxas adequadas e dos custos totais para expedição e emissão de uma fatura de frete.

Blog - é uma abreviação de weblog, qualquer registro freqüente de informações pode ser considerado um blog (últimas notícias de um jornal online por exemplo).

A maioria das pessoas tem utilizado os blogs como diários pessoais, porém um blog pode ter qualquer tipo de conteúdo e ser utilizado para diversos fins. Uma das vantagens das ferramentas de blog é permitir que os usuários publiquem seu conteúdo sem a necessidade de saber como são construídas páginas na internet, ou seja, sem conhecimento técnico especializado.

Blog corporativo páginas criadas pelas empresas na Internet para colher impressões do público e tornar mais ágil a comunicação interna.

Bluetooth transfere dados sem fio, como no wi-fi, só que entre dispositivos como laptops e impressoras. Bluetooth é um padrão global de comunicação sem fio e de baixo consumo de energia que permite a transmissão de dados entre dispositivos compatíveis com a tecnologia. Para isso, uma combinação de hardware e software é utilizada para permitir que essa comunicação ocorra entre os mais diferentes tipos de aparelhos. A transmissão de dados é feita através de radiofrequência, permitindo que um dispositivo detecte o outro independente de suas posições, desde que estejam dentro do limite de proximidade.

BPM (business process management) é a construção de cenários futuros. É a evolução do BI. Este é um novo conjunto de soluções que está proporcionando o desenvolvimento e principalmente integração de sistemas de uma forma a atender também as expectativas dos níveis gerenciais e de diretoria.

O Business Process Management (BPM) é, em síntese, um conceito que une [gestão](#) de negócio e [tecnologia da informação](#) voltado à melhoria dos processos de negócio das organizações através do uso de métodos, técnicas e ferramentas para modelar, publicar, controlar e analisar processos operacionais envolvendo pessoas, aplicações, documentos e outras fontes de informação.

BPMS (business process management) sistemas que dão suporte as recomendações do BPM. Os [softwares](#) responsáveis pela automação destas atividades são chamados de [Business Process Management Suites](#), ou **BPMS**.

BPO (business process outsourcing) Business Process Outsourcing (BPO) é a terceirização de um processo de negócio de uma organização, que normalmente não faz parte de seu *core business*. A KPMG executa serviços de contabilidade, impostos e rotinas do departamento fiscal, folha de pagamento e pessoal, rotinas dos departamentos financeiro e de controladoria e outros serviços que uma organização não deseja ou não precisa executar com recursos próprios.

Broadcasts sempre que uma conexão é iniciada, para localizar o host, o pacote enviado faz um broadcast, isto é, ele envia a mensagem para todos os hosts da rede, até que o verdadeiro (o host de destino), responda e pegue o pacote.

Browser - o mesmo que Navegador, programas usados para visualizar páginas Web, como o Internet Explorer, Netscape, Opera, Konqueror, etc. No início os navegadores eram meros visualizadores de páginas em html, mas eles foram evoluindo e incorporando novas funções. Hoje em dia um navegador como o Internet Explorer é quase um sistema operacional completo, capaz de rodar aplicativos (Java, XML, Active-X, etc.) entre muitas outras funções. É por isso que tornou-se tão complexo desenvolver um navegador e torná-lo compatível com todas as tecnologias. É muita coisa a ser implementada.

BS 7799/ISO 17779 - conjunto de normas voltadas para segurança da informação.

Budget - orçamento.

Bug - inseto em inglês, é usado com relação a qualquer tipo de falha de programação num programa. O termo surgiu na década de 40, quando um inseto entrou nos circuitos de um computador causando um curto circuito.

Business Intelligence - gerenciamento de dados corporativos, mapeamento, disponibilização de dados e meta dados extração e acompanhamento, a partir das bases de sistemas legados e sistemas de Internet, de informações gerenciais indispensáveis na tomada de decisões.

Business plan - plano de negócios em bom português. É a estruturação de projeto de uma empresa iniciante, com suas características, objetivos, foco, setor de atuação, mercado que pretende atingir, estratégias de marketing e organização interna de pessoal. O business plan é o principal documento apresentado para investidores interessados em um novo negócio, principalmente na febre da Nova Economia.

Byte - é uma unidade de armazenamento de dados. Cada byte é formado por 8 bits e é suficiente para 256 combinações diferentes. É por isso que no sistema de caracteres ASCII é usado um byte para representar cada caracter. Com 256 combinações é possível incluir todas as letras, números e ainda um punhado de caracteres especiais e símbolos.

B2B (Business to Business) - forma de realizar negócios na Internet entre empresas.

B2C (Business to Consumer) - forma de realizar negócios na Internet entre empresa e consumidor.

Call center - centro de atendimento telefônico. Estrutura montada para centralizar o relacionamento com clientes que entram em contato com uma empresa pelo telefone.

Capacity Planning - Planejamento da capacidade. (Capacidade de planejar fluxos do host. Mesmo em ambientes onde o sistema gerenciador de banco de dados já esteja em funcionamento, o aumento das quantidades de registros, pode levar a uma revisão do planejamento da capacidade do servidor. Sem este trabalho, pode-se chegar a gargalos de processamento que podem inviabilizar operações críticas no banco de dados.)

C ++ - O C++ - (em português lê-se "cê mais mais" ou /sê/ /máys/ /máys/, em inglês lê-se "cee plus plus" ou /si/ /plás/ /plás/) é uma [linguagem de programação de alto nível](#) com facilidades para o uso em [baixo nível](#), [multiparadigma](#) e de uso geral. Desde os [anos 1990](#) é uma das linguagens comerciais mais populares, sendo bastante usada também na [academia](#) por seu grande desempenho e base de utilizadores.

CCO (chief consumer officer diretor de relacionamento com clientes)

CEO (chief executive officer) - facilmente identificado é o cara que manda em todo mundo menos no chairmam (ou presidente do conselho) a menos que ele seja poderosíssimo e acumule as duas funções.

Pode ser chamado de principal executivo, presidente, superintendente, diretor-geral... As pessoas costumam fazer confusão quando a empresa tem os dois, CEO e presidente. Nesse caso a função do segundo é mais representativa.

Certificação - é um conjunto e atividades desenvolvidas por um organismo independente da relação comercial com objetivo de atestar publicamente, por escrito, que determinado produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados. Estes requisitos podem ser: nacionais, estrangeiros ou internacionais.

Certificação digital - Um Certificado Digital é um arquivo no computador que identifica o usuário. Alguns aplicativos de software utilizam esse arquivo para comprovar sua identidade para outra pessoa ou outro computador. Dois exemplos típicos são:

* Quando você consulta seu banco on-line, este tem que se certificar de que você é a pessoa que pode receber a informação sobre a conta. Como uma carteira de identidade, um Certificado Digital confirma sua identidade para o banco on-line.

- Quando você envia um e-mail importante, seu aplicativo de e-mail pode utilizar seu Certificado Digital para assinar "digitalmente" a mensagem.

CFO (chief financial officer) - Principal executivo de finanças.

Chat - Software que permite diálogo em tempo real entre pessoas ligadas pela internet

CIO (chief information officer) - Era mais fácil identificá-lo quando ele era o único executivo responsável pelo planejamento e pela implementação da tecnologia no pedaço. Mas aí surgiu o CTO (chief technology officer) e hoje há muita confusão. Em linhas gerais, o CIO cuida da estratégia por trás da tecnologia como ele pode mudar a forma como a empresa faz negócios, enquanto o CTO comanda a arquitetura e a infra-estrutura dos sistemas. Há empresas com os dois profissionais.

CKO (chief knowledge officer) - também chamado de chief learning officer (CLO), é quem administra o capital intelectual da empresa, reúne e gerencia todo o conhecimento da organização. Entende tanto de tecnologia e processos quanto de pessoas. É um sujeito-chave, por exemplo, nas consultorias.

Cluster - Técnica utilizada para colocar diversos processadores em paralelo, normalmente utilizada em servidores, para aumentar a capacidade de processamento individual de cada processador.

CMOs (chief marketing officer) - Executivo-chefe de marketing certo? Na subsidiária brasileira do BankBoston não é tão simples assim. Lá ele cuida também de novos negócios e Internet.

CMM (capability maturity model) - é uma certificação concedida pela Software Engineering Institute (SEI) da Universidade Carnegie Mellon (EUA), que mede o grau de maturidade no processo de desenvolvimento de um software. É um programa de certificação em cinco níveis para práticas de desenvolvimento de sistemas, muito utilizado por prestadores de serviços de desenvolvimento de software. Nível 0 (incompleto), Nível 1 (estruturado), Nível 2 (gerenciado), Nível 3 (definido), Nível 4 (gestão quantitativa) e Nível 5 (otimizado).

CMMi (capability maturity model integration) - é uma certificação concedida pela Software Engineering Institute (SEI) da Universidade Carnegie Mellon (EUA), que estende e combina o capability maturity model for software (SW-CMM), o Systems Engineering capability model e o Integrated Product Development Capability Maturity Model. São padrões e conjunto de conhecimentos para melhores práticas em Engenharia de Software. O CMMi é hoje adotado internacionalmente em empresas desenvolvedoras e fornecedoras de softwares (fábricas, serviços offshore) e é exigido pelos grandes compradores internacionais de serviços.

Coaching - A palavra Coach traduzida para o português significa treinador. Para todos nós, a figura do treinador de futebol é a que mais se aproxima de quem tem a função de coach. Ele estimula um jogador ou um time inteiro a trabalhar em equipe, a se manter informado sobre o que acontece com seus adversários, a aceitar e vencer desafios. Em TI esta pessoa pode ser consultada diante dos projetos em implantação ou operação, diante de um determinado número de horas previamente contratadas.

COBIT (control objectives for information and related technology) - metodologia desenvolvida nos EUA e criada a partir de ferramentas de auditoria pelo Information Systems Audit and Control Association ISACA. Tem como proposta assegurar à empresa que a área de TI está alinhada aos objetivos do negócio, de maneira que os serviços sejam entregues na qualidade e segurança necessárias. Está baseado em auditoria para processos, práticas e controles de TI. Contém as melhores práticas em

Governança de TI. - Engloba 34 processos agrupados em 4 domínios: Planejamento e Organização, Aquisição e Implementação, Entrega e Suporte e Monitoração. Apresenta seis níveis de maturidade, similares aos de CMM. Seu foco é apontar onde é preciso melhorar sem dizer como. Trata as questões a nível macro.

COBOL - Cobol significa "Common Business Oriented Language". - Esta linguagem de programação foi desenvolvida no final da década de 50, com o objetivo de ser uma plataforma de desenvolvimento para aplicações bancárias e financeiras em geral. Comparado com o Pascal e o Assembly, comuns na época, o Cobol é uma linguagem bastante amigável, o que garantiu uma grande aceitação. Até hoje esta linguagem é usada em muitos sistemas bancários, o que explica a grande procura por programadores experientes nesta linguagem na época do bug do ano 2000.

COO (chief operating officer) - seu nome é executivo-chefe de operações, mas você pode chamá-lo de braço direito do CEO. Enquanto o chefe pensa a estratégia, o COO cuida mais de perto da rotina do negócio. Core Business foco de atuação, o negócio principal de uma empresa.

COSO - Em 1985, foi criada, nos Estados Unidos, a National Commission on Fraudulent Financial Reporting (Comissão Nacional sobre Fraudes em Relatórios Financeiros), uma iniciativa independente, para estudar as causas da ocorrência de fraudes em relatórios financeiros/contábeis. Esta comissão era composta por representantes das principais associações de classe de profissionais ligados à área financeira. Seu primeiro objeto de estudo foram os controles internos. Em 1992 publicaram o trabalho "Internal Control - Integrated Framework" (Controles Internos Um Modelo Integrado). Esta publicação tornou-se referência mundial para o estudo e aplicação dos controles internos, e é a base que fundamenta o presente texto.

Posteriormente a Comissão transformou-se em Comitê, que passou a ser conhecido como COSO The Committee of Sponsoring Organizations (Comitê das Organizações Patrocinadoras). O COSO é uma entidade sem fins lucrativos, dedicada à melhoria dos relatórios financeiros através da ética, efetividade dos controles internos e governança corporativa. É patrocinado por cinco das

principais associações de classe de profissionais ligados à área financeira nos Estados Unidos.

CPO (chief project officer) - sua missão é dirigir o conjunto de investimentos que envolvem as decisões de novos projetos, prioridades, administração e execução, alinhados com as diretrizes do negócio.

CPU - Central Processing Unit. Era mais usado na época dos mainframes, o termo mais atual é processador ou "processor" em Inglês.

Criptografia - é um ramo das ciências exatas que tem como objetivo escrever em cifras. Isso ocorre em função de um conjunto de operações matemáticas que transformam um texto claro em um texto cifrado. O emissor do documento envia o texto cifrado, que será reprocessado pelo receptor, transformando-o, novamente, em texto claro, igual ao emitido.

CRM (customer relation ship management - Gestão de relações com o cliente) o conceito consiste em entregar ao cliente o que ele deseja, quando ele deseja, como ele deseja e pelo canal de comunicação de sua preferência. As soluções tem como propósito maximizar a lealdade do cliente, captar, desenvolver e reter os clientes mais rentáveis.

CRO (chief risk officer) - o cargo surgiu quando empresas de todas as áreas, e não somente bancos passaram a se preocupar com a administração de riscos. Além de questões financeiras, o CRO avalia itens como estratégia do negócio, concorrência, legislação e problemas ambientais.

CSO (chief security officer) - é a pessoa responsável pelas áreas de risco, segurança da informação e conhecimento da empresa. Com o crescente aumento dos incidentes de segurança, a área de Tecnologia da Informação tornou-se complexa e difícil de ser administrada.

CTO (chief technology officer) - diretor de tecnologia. Dentro da empresa, é o responsável pelo desenvolvimento ou adoção de novas tecnologias e desenvolvimento de novos produtos.

Customização - adequar o sistema, de acordo com a necessidade de cada cliente.

Custo por teclado - Conceito implementado por Fernando Meirelles, diretor geral da Escola de Administração de empresas de SP, da FGV.

Datacenter - Empresa especializada em armazenar informações para terceiros. Há dois tipos de serviços, o de guardar os dados nos computadores do data center, outra opção é colocar as próprias máquinas num espaço alugado do data center.

Datamarts - são bancos de dados intermediários, dos quais as informações são extraídas para serem usadas em relatório de BI.

DBA - Administrador de banco de dados

Dbase - linguagem de programação.

Demo - demonstration ou demonstração. Um programa que vem com apenas algumas funções habilitadas. Serve para que os interessados possam ter uma idéia das funções do programa antes de comprá-lo.

Desktop - Microcomputador de mesa ou PCs, da sigla em inglês personal computer

Dial-Up - acesso discado (usando um modem e uma linha telefônica) a uma rede qualquer ou à Internet.

Diretório - Estrutura, em informática, utilizada para organizar [arquivos](#) em um computador.

Diretório - é um arquivo que contém referências a outros arquivos.

Um diretório pode conter referências a arquivos e diretórios, que podem conter também outras referências a arquivos e diretórios. Isso pode se estender bastante. Pode-se ter, por exemplo, vinte diretórios, um dentro do outro.

Os diretórios servem, portanto, para organizar o [disco rígido](#) e outras mídias ([disquetes](#), [Zip Disks](#), [CDs](#), [DVDs](#), [cartões de memória](#), [Flash Drives USB](#), etc). Graças a eles, podemos colocar os arquivos mais importantes em um canto para que não sejam alterados, agrupar arquivos por dono, tipo, ou da forma que for desejada.

Toda essa estrutura de arquivos e diretórios pode ser vista como uma [Árvore](#). Assim, o diretório principal, que não tem nome, é conhecido como a raiz ("root", no original em inglês), os diretórios são ramificações e os arquivos são as folhas.

Disco Flexível - Unidade de acesso para leitura e gravação de discos flexíveis (disquetes), que têm baixa capacidade de armazenagem (1,44 MB), baixa segurança e velocidade de acesso.

Disco Rígido - Unidade de acesso para leitura e gravação de discos rígidos. Normalmente apresentam alta capacidade de armazenamento e boa velocidade de acesso.

Domínio - Nome pelo qual determinada instituição ou computador é identificado pelo Servidor de Nomes da internet. Também usado com sinônimo de Web Site.

DOS (disk operating system) - pode ser usado em relação a qualquer sistema operacional, mas é mais frequentemente usado em relação ao MS-DOS da Microsoft.

Download - baixar algum arquivo através da rede, ou via Internet. Down significa "baixar" ou "puxar", enquanto load "significa "carregar", no sentido de carregar um programa ou arquivo.

e-Banking - automação bancária.

e-Business - é a evolução de um modelo de negócio tradicional, dos processos internos, para um "processo" aberto num ambiente virtual dirigido ao ambiente WEB.

ECF - emissor de cupon fiscal. A legislação obriga os estabelecimentos comerciais com faturamento anual bruto superior a R\$ 120.000,00 a substituir a nota fiscal ao consumidor emitida manualmente e o cupom sem validade fiscal por ECFs. Há três tipos de Ecf: MR (máquina registradora); PDV; e impressora fiscal.

e-Colaboration - melhoria na cadeia de suprimentos por meio de uma rede de fornecedores e clientes.

e-Commerce - comércio eletrônico, forma de realizar negócios usando a Internet como plataforma de troca de informações, encomenda e realização das transações financeiras.

e-Consulting - recomendar a forma mais adequada para o uso da Internet no ambiente de negócios da empresa. Ex.: especificação do relacionamento eletrônico entre a cadeia produtiva, fornecedores e clientes.

EDI - Troca Eletrônica de Dados.

e-Differentiations - desenvolvimento de fidelidade, diferenciando a maneira pela qual cria-se valor ao cliente e seu segmento.

Eficácia - Agrega valor, benefício naquilo que foi feito rápido e com baixo custo.

Eficiente - Fazer barato e rápido.

e-Learning - integração de tecnologia, conteúdos e serviços para fornecimento de soluções de ensino a distância baseados em tecnologia web e interativas.

e-Marketplace - criação de grandes ambientes de comércio na Internet, com a presença de fornecedores e compradores de várias empresas, relacionando-se através de ofertas, cotações, venda direta, leilões e outras modalidades de comercialização.

Ementa - A apresentação mais detalhada dos assuntos que serão estudados, ponto a ponto, é dada no [programa de curso](#).

Emulador (emulator) - um programa que simula o ambiente de um outro computador. Existem atualmente emuladores para PC que emulam quase todos os equipamentos antigos, desde vídeo games até sistemas como o MSX e Amiga. O problema dos emuladores é que por trabalharem traduzindo instruções, sempre há perda de desempenho.

Endereço IP - endereço na internet.

Endomarketing - é uma atividade do marketing, batizada em 1990 por Saul Bekin em seu livro "Fundamentos do Endomarketing". "Endo", originário do grego, significa posição ou ação no interior, ou seja, "movimento para dentro". Endomarketing é, portanto, um conjunto de ações de marketing institucional dirigida para o público interno (colaboradores, fornecedores, acionistas, vendedores, clientes).

e-Payment - infra estrutura para pagamentos via Internet, cartões de crédito, boletos bancários e transferências de fundos, integrando sistemas legados e tornando a transferência de valores on line.

e-Procurement - Cotação Eletrônica Permite a cotação de produtos e serviços via Internet com o gerenciamento total do processo.

ERP (Enterprise Resource Planning) - Sistema de Gestão Empresarial / Sistema Integrado de Gestão. Pode conter módulos financeiro (contas a pagar/receber, contabilidade, faturamento, etc), compras, distribuição, etc.

Escritório de Projetos - ou também conhecido como PMO (Project Management Office), é um corpo ou entidade organizacional à qual são atribuídas várias responsabilidades ao gerenciamento centralizado e coordenado dos projetos sob seu domínio. As responsabilidades de um PMO podem variar desde o fornecimento de funções de suporte ao gerenciamento de projetos até o gerenciamento direto de um projeto

e-Service - sistemas de acompanhamento do relacionamento entre empresas, parceiros e clientes via Internet, com capacidade de processamento de informações, realização de transações, integração com sistemas legados e acompanhamento dos processos entre as partes envolvidas.

Estado da Arte - o estado da arte é o nível mais alto de desenvolvimento, seja de um aparelho, de uma [técnica](#) ou de uma área científica, alcançado em um tempo definido, como "Este novo televisor reflete o estado da arte em [tecnologia](#) de projeção", ou "Hibernate representa o estado da arte em mapeamento objeto-relacional para [Java](#)".

O "estado da arte" indica, portanto, o ponto em que o produto em questão deixa de ser um projeto técnico para se tornar uma obra-prima. Ao contrário do que se pensa por conta da palavra 'arte' inserida, o termo foi originado por tecnólogos, e seu primeiro uso documentado foi em [1910](#), em um livro sobre uma turbina de gás.

Pode ainda encontrar-se a expressão "Estado da Arte" na composição de relatórios técnico-científicos. Nesses casos, costuma aparecer como parte da introdução ou como o ponto seguinte, e destina-se a documentar o que está a ser feito atualmente na matéria em desenvolvimento no relatório; isto é, este capítulo destina-se a dar exemplos ou a expor o que é atualmente feito no campo em estudo. Fica evidente, neste caso, o erro de interpretação que originou este uso, uma vez que ele poderia ser substituído por "estado atual" ou simplesmente "estado do projeto".

EVA (Economic Value Added) - Valor Econômico Adicionado é o mais novo instrumento de medida de valor. O objetivo principal de todas as empresas deve ser a maximização dos lucros dos detentores de capital, isto é, remunerar os donos do dinheiro. É a medida de desempenho financeiro que vê mais perto do que qualquer outro instrumento o lucro econômico verdadeiro de uma empresa.

É a medida de desempenho ligada diretamente à criação de riqueza ao acionista. É o indicador para a tomada de decisão para a criação de valores para o dono do capital.

Extranet - uma extranet é uma intranet que pode ser acessada via Web por clientes ou outros usuários autorizados. Uma intranet é uma rede restrita à empresa, que utiliza as mesmas tecnologias presentes na Internet, como e-mail, webpages, servidores FTP etc. A ideia de uma extranet é melhorar a comunicação entre os funcionários e parceiros além de acumular uma base de conhecimento que possa ajudar os funcionários a criar novas soluções.

Firewall - dispositivo para proteção de contra-invasões de hackers ou transmissões não autorizadas de dados. Existe na forma de software e hardware, ou na combinação de ambos. O modelo a ser instalado depende do tamanho da rede, da complexidade das regras que autorizam o fluxo de entrada e saída de informações e do grau de segurança desejado.

Follow up - termo de vendas que significa acompanhar o andamento de um negócio.

Frame relay - é uma tecnologia baseada em pacotes, ideal para tráfego de dados IP. Para cada largura de banda selecionada, existem diferentes taxas de CIR (CIR - Committed Information Rate), que são a garantia da taxa mínima de transferência.

Framework - Podemos considerar um framework como uma solução para um conjunto de problemas em comum, com uso de classes e interfaces, que disponibilizam objetos com capacidade de capturar funcionalidades comuns a várias aplicações. Assim sendo, um framework pode ser considerado sob certo ponto de vista como uma solução quase completa.

Front-end - qualquer processador atual pode ser dividido em dois blocos básicos, o Front end e o Back end. O Front end corresponde aos circuitos que decodificam as instruções, no caso o Hardware decoder, Microcode decoder e buffer de pré extração, junto com mais alguns componentes, como os circuitos de Branch Prediction e o cache L1. Estes componentes são a "porta de entrada" do processador, tendo a função de preparar as instruções para serem processadas.

FTP (File Transfer Protocol) - protocolo de transferência de arquivos usados na internet. Também é o nome do computador na internet que faz esse tipo de serviço.

Gartner Group - A Gartner desenvolve tecnologias relacionadas a introspecção necessária para seus clientes tomarem suas

decisões todos os dias. A Gartner trabalha com mais de 10.000(dez mil) empresas, incluindo [CIOs](#) e outros executivos da área de [TI](#), nas corporações e órgãos do governo. A companhia consiste em Pesquisa, Execução de Programas, [Consultoria](#) e Eventos. Fundada em 1979, por Gideon Gartner, a empresa mantém sua sede em Stamford, Connecticut, Estados Unidos, e tem mais de 3.700(três mil e setecentos) associados, incluindo analistas, pesquisadores e consultores em mais de 75(setenta e cinco) países pelo mundo.

Gateway - ou porta de ligação, é uma [máquina](#) intermediária geralmente destinada a interligar [redes](#), separar [domínios de colisão](#), ou mesmo traduzir [protocolos](#). Exemplos de gateway podem ser os [routers](#) (ou [roteadores](#)) e [firewalls](#), já que ambos servem de intermediários entre o utilizador e a rede. Um [proxy](#) também pode ser interpretado como um gateway (embora em outro nível, aquele da camada em que opera), já que serve de intermediário também.

GED - é uma tecnologia que provê um meio de facilmente gerar, controlar, armazenar, compartilhar e recuperar informações existentes em documentos. Os sistemas GED permitem aos usuários acessar os documentos de forma ágil e segura, normalmente via navegador Web por meio de uma intranet corporativa, a capacidade de gerenciar documentos é uma ferramenta indispensável para a [Gestão do Conhecimento](#).

Documentos formam a grande massa de conhecimentos de uma empresa. O GED permite preservar esse patrimônio e organizar eletronicamente a documentação, para assegurar a informação necessária, na hora exata, para a pessoa certa. O GED lida com qualquer tipo de documentação.

Governança Corporativa - é o sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e monitoradas, envolvendo os relacionamentos entre Acionistas/Cotistas, Conselho de Administração, Diretoria, Auditoria Independente e Conselho Fiscal. As boas práticas de governança corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade.

Governança de TI - "Governança de TI é um conjunto de práticas, padrões e relacionamentos estruturados, assumidos por executivos, gestores, técnicos e usuários de TI de uma organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, ampliar os processos de segurança, minimizar os riscos, ampliar o desempenho, otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos, suportar as melhores decisões e conseqüentemente alinhar TI aos negócios."

Hiperlink - Recurso que permite relacionar com um simples clique no mouse uma determinada palavra ou imagem a um conteúdo. Exemplo: ao clicar sobre a palavra "Lista", o internauta é levado para a relação de itens relacionados na referida lista.

Host - Computador Central, também designado por servidor.

Hostname - nome pelo qual um computador é conhecido em uma rede.

HP-ITM-PI - metodologia aplicada pela IBM, desenvolvida pela Pricewaterhouse Coopers.

HTML (hypertext markup language) - sistema que permite que você acesse páginas na internet clicando em um link específico. É um conjunto de códigos ou descrições usados para a construção de páginas de internet. Baseia-se no uso de etiquetas, denominadas tags, para a formatação dos elementos que compõem a página web, como tamanho e tipo de fonte, alinhamento de texto, inserção de links etc.

Hub - é um equipamento que é o ponto de conexão central para o cabeamento de uma rede. O Hub permite conectar dois ou mais segmentos Ethernet. Quando os sinais de transmissão se começam a deteriorar, o que é causado pela limitação do comprimento dos cabos, o Hub simplesmente repete e amplifica o sinal para todas as portas que lhe estão conectadas.

Internet - rede mundial de computadores. Reunião de milhares de redes conectadas entre si.

Intranet - rede interna de informações baseada na tecnologia da internet. Pode ser usada por qualquer tipo de organização, que deseje compartilhar informações apenas entre seus usuários registrados, sem permitir o acesso de outras pessoas.

IP - Do inglês do Internet Protocol. Um dos protocolos responsáveis pela identificação das máquinas e redes e encaminhamento correto das mensagens entre elas na internet.

ISACA (information systems Audit and Control Association) - entidade com sede nos Estados Unidos é uma Associação internacional, formada exclusivamente por Profissionais que atuam nas áreas de Auditoria de Sistemas, Segurança da Informação e, principalmente, de Governança de TI. Iniciou suas atividades em 1967, com um pequeno grupo de Auditores que atuavam em Empresas nas quais os sistemas informatizados começavam a cada vez mais desempenhar operações críticas. Hoje, os Associados da ISACA mais de 50.000 em todo o Mundo é caracterizada pela diversidade. Esses membros vivem e atuam em mais de 140 Países e compreendem uma grande variedade de posições relativas à Tecnologia da Informação (entre outras: Auditores de SI, Consultores, Profissionais de Segurança de TI, CIO's e Auditores Internos). É importante notar que a maioria dos Associados desempenham funções na alta e média Gerência dessas atividades, exercidas em Empresas e Organizações de todos os segmentos econômicos

indústria, comércio, finanças, governo, etc. Mundialmente, a ISACA organiza, patrocina e controla a certificação para Profissionais que atuam nas áreas de Auditoria de Sistemas (CISA-CERTIFIED INFORMATION SYSTEMS AUDITOR) e de Segurança de TI (CISM-CERTIFIED INFORMATION SECURITY MANAGER). Essas certificações são Internacionais, reconhecidas e altamente valorizadas no Mundo inteiro, constituindo hoje uma comunidade de mais de 38.000 profissionais certificados.

ISO (international organization for standardization) - Com sede em Genebra.

ISO 17799 e BS 7799 - Normas internacionalmente aceitas para Segurança em Tecnologia de Informação. A BS é de origem britânica e é adotada extensamente na Europa. A ISO é mais recente e incorpora as recomendações da BS parte I. Elas cuidam de tema que vão desde a segurança física do ambiente, passando pelas pessoas e detalhando cuidados essenciais em temas com rede, aplicativos e acessos remotos. São considerados padrões globais para o tema "Segurança".

ISO 20000 - Padrão internacional de certificação que atesta a qualidade de processos. É o primeiro padrão global para gerenciamento de serviços de TI e é baseada nas melhores práticas da biblioteca ITIL. Cerca de 80% da norma é baseada em ITIL. Evolui das normas BS 15000 desenvolvidas no Reino Unido para gestão de serviços. Se aplicará a prestadores de serviços de TI, exportadores de serviços e empresas listadas de capital aberto. Algumas de suas diretrizes prevêem a abordagem de processos integrados para a entrega de serviços, planejamento e implementação de gerenciamento de serviços, controle de processos, entre outros. Na prática, sua função será atuar como selo de avaliação para às práticas de governança. Se obtém com treinamento interno em ITIL, contratação de consultores externos para auxiliar nos processos, formação de auditores internos e auditoria externa. A ISO 20000 certificará a empresa e seus processos.

ISO 27.001 - é um meio de garantir que a organização certificada implementou um sistema para gerência da segurança da informação de acordo com os padrões.

ITIL (information technology infrastructure library) - fundado no fim dos anos 80 pela Central Computing and Telecommunications Agency para o governo Britânico, o ITIL é um conjunto de livros (biblioteca) desenvolvidos pela Secretária de Comércio do Governo do Reino Unido (OGC). Os livros descrevem um modelo de melhores práticas, integrado e baseado em mais de duas dezenas de processos documentados para o gerenciamento de serviços de TI. Atualmente, esses livros trazem a única referência completa e não-proprietária para o gerenciamento de serviços de TI. Os mais aceitos e implementados estão reunidos sob o tema "Service Management" e compreendem dez disciplinas essenciais. O trabalho é baseado na experiência em implementação tanto de profissionais do setor privado quanto do governo. Certifica profissionais e produtos.

ITSM (information technology services management) - metodologia criada pela HP para gestão de TI, baseada em ITIL.

ITSMF (information technology service management fórum) - organização sem fins lucrativos que apoia o desenvolvimento de padrões de melhores práticas e diretrizes para gerenciamento de serviços de tecnologia.. Fundado na Inglaterra no início da década de 90, o fórum espalhou-se por países como Alemanha, Bélgica, Austrália, EUA e Brasil.

Java - linguagem de programação universal criada pela Sun Microsystems para o desenvolvimento de aplicações para a web.

Joint venture - é um negócio formado pela união de duas ou mais pessoas (ou de outras empresas já existentes) com um objetivo comum, dividindo os investimentos, riscos e lucros do negócio. Este empreendimento conjunto difere de uma sociedade tradicional por ser focado na realização de um único projeto ao invés de um relacionamento contínuo.

A Intel e a Motorola poderiam criar um Joint Venture para desenvolver uma nova técnica de produção de wafers de silício que poderia ser usada por ambas por exemplo, cedendo cada uma alguns de seus engenheiros e executivos e uma parte do investimento necessário, o que seria muito diferente de uma fusão entre as duas empresas.

JPG - algoritmo de compactação de imagens muito usado na Internet. O algoritmo é bastante poderoso, mas seu uso envolve perda de qualidade da imagem, quanto mais compactado maior a perda.

Jukebox são dispositivos que arquivam vários CD-ROMs, que são manipulados com a ajuda de um braço mecânico ou outro mecanismo com a mesma função. Existem várias aplicações, que vão desde as máquinas de música automáticas, sucessoras das antigas que utilizavam discos de vinil, a até dispositivos usados pra ler e gravar grandes quantidades de CD-ROMs (mais de 500 em alguns casos) para permitir que os PCs da rede tenham acesso a um grande acervo de CDs, ou pra simplesmente automatizar a tarefa de gravar vários CDs. Este termo também é usado no nome de alguns aparelhos de som capazes de armazenar uma grande quantidade de músicas em MP3.

Kbps - kbits por segundo, lembrando que 8 bits equivalem a 1 byte.

LAN - Do inglês Local Area Network ou rede local.

Lei 8666 de 21 de junho de 1993, estabelece normas sobre licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela administração pública.

LINK - Abreviação de Hiperlink. Veja Hiperlink.

LINUX - Se você chegou até aqui, é obvio que já ouviu falar muito sobre o Linux, então acho desnecessário repetir mais uma vez aquela história açucarada de um finlandês que resolveu criar seu próprio sistema operacional. A verdade é que o Linux tornou-se uma realidade por existir uma grande demanda por um sistema operacional aberto. A Free Software Foundation já existia desde o início da década de 80, aplicativos como o EMacs e o compilador GCC já haviam formado um grupo de programadores interessados em desenvolver aplicativos open source e isto estava em expansão graças à Internet. O Linux surgiu então na hora certa, atraindo o trabalho desta comunidade em desenvolvimento. Não é à toa que muitos chama o Linux de "GNU/Linux" já que desde os estágios iniciais de desenvolvimento o Linux foi amparado pelo trabalho da Free Software Foundation.

O Linux não é o trabalho de um homem só, mas o fruto dos esforços colaborativos de uma grande comunidade, a prova de que o ser humano, ou pelo menos os seres humanos mais inteligentes, são movidos à desafios. Para estas pessoas, o dinheiro acaba sendo um coadjuvante e, como os envolvidos trabalham por algum ideal e não por obrigação, cada um acaba dando o melhor de si em seu trabalho.

Hoje em dia muitas grandes empresas contribuem no desenvolvimento do Linux, a maioria claro, movidas apenas pelo interesse econômico. Mas, isso não é ruim, pois permite que as empresas atinjam seus objetivos e façam a economia crescer ao mesmo tempo em que trabalham no desenvolvimento contínuo do sistema. A troca acaba sendo benéfica para os dois lados.

No final das contas parece claro que para continuar crescendo o Linux precisa mesmo do apoio das empresas. Os programadores voluntários são uma elite numericamente limitada, extremamente eficiente para cuidar do desenvolvimento do kernel e outros aspectos técnicos do sistema, mas nem sempre interessada em desenvolver interfaces, documentação, aplicativos fáceis de usar, etc.

É aí que entram as empresas, transformando todo este esforço em produtos bem acabados, capazes de ganhar participação no mercado. Os dois grupos são respectivamente o Back end e o Front end do sistema, a parte mecânica e a parte estética que precisam caminhar juntas. Imagine um Audi com cara de Brasília, ou um Fiat 147 com mecânica de Honda Civic. Certamente nenhum dos dois venderia bem não é mesmo?

Vale lembrar que a licença GNU não impede ninguém de ganhar dinheiro com o sistema, apenas impede que algum espertalhão possa se apoderar do trabalho já feito. A liberdade reside no código aberto, não necessariamente na gratuidade. É possível cobrar pelo desenvolvimento de soluções, pelo suporte ou mesmo criar um sistema de licenças para o uso do software, como algumas distribuições Linux vêm fazendo. Este é um ponto importante, pois sem dinheiro, o Front End do desenvolvimento do Linux (feita pelas empresas) não funciona e o sistema não sai do lugar.

Um exemplo disso é a Loki, que portou vários bons jogos para o Linux, fazendo um trabalho extremamente competente, mas acabou fechando pois as vendas foram bem abaixo do esperado. Muitos usuários não queriam pagar 70 reais pelos jogos, queriam de graça... No final ficaram sem nada. Um alerta para quem acredita no futuro do Linux.

Login - é o procedimento de logar-se na rede, ou em qualquer outro serviço informando seu nome de usuário e senha.

Login script - é uma rotina executada no momento que você e loga.

Loyalists - companhias que construíram lealdade com seus clientes, mas não tem ainda colaborado efetivamente com parceiros da cadeia de suprimentos.

Loyaltys Networkers - empresas que alavacam suas cadeias de suprimentos e entendem profundamente seus clientes.

Mainframe - este termo foi usado durante muito tempo em relação a grandes servidores, que controlavam centenas ou milhares de terminais burros. Mesmo atualmente, os mainframes continuam em moda, com vários processadores vários gigabytes de memória RAM, etc. Mas, ao invés de servirem terminais burros, estes mainframes são usados como servidores Web, ou em tarefas que demandam muito processamento.

Marketing - é o conjunto de operações pelas quais uma empresa trata de assegurar a colocação de seus produtos no mercado. Ou então um conjunto de ferramentas que tem por finalidade aproveitar oportunidades ou criar necessidades no mercado.

Market Takers - empresas oportunistas em termos negociais.

Market Share - é a participação de uma empresa no segmento de mercado em que ela atua. Se uma companhia pretende aumentar seu market share, ela quer que seus produtos tornem-se mais valorizados e, conseqüentemente, sejam mais consumidos.

m-Commerce (Mobile Commerce) - modalidade de comércio eletrônico móvel, que se diferencia do comércio eletrônico

convencional porque é realizada por meio de telefones ou terminais sem fio, em vez de equipamentos fixos.

Me Business - combina o planejamento de e-Business com um completo conhecimento das necessidades dos usuários finais dos projetos de clientes.

Metaframe - A MetaFrame é a tecnologia de gestão de terminais proposta pela Citrix e tem entrado nas empresas de forma tática, em projectos de escritório. Nos últimos anos, tornou-se mesmo objecto de iniciativas estratégicas em termos de amplitude das implementações. Os maiores projectos envolvem dezenas de milhares de postos de trabalho.

O METAFRAME 1.8 é uma solução combinada de Hardware e Software que faz com que aplicativos corporativos desenvolvidos para plataformas Windows (como Visual Basic, Delphi e outros) e produtos de automação de escritórios como Word, Excel, PowerPoint, Access, Correio Eletrônico, CorelDraw, etc., possam ser disponibilizados a todas as unidades da organização com uma boa performance. É valido lembrar que esses aplicativos são desenvolvidos objetivando um ambiente de rede local (LAN), não considerando as dificuldades e limitações de um ambiente distribuído (WAN).

Microsoft Certified Application Developer (MCAD) - certificação Microsoft

Modelagem - A modelagem de processos é feita no próprio **BPMS**. Alguns destes seguem a notação mais usada atualmente, o **BPMN** (Business Process Modeling Notation). Esta notação trata-se de uma série de ícones padrões para o desenho de processos, o que facilita o entendimento do usuário. A modelagem é uma etapa importante da automação pois é nela que os processos são descobertos e desenhados. É nela também que pode ser feita alguma alteração no percurso do 2 processo visando a sua otimização.

Modem - Dispositivo utilizado para conexão do computador a uma rede remota por meio de uma conexão dial-up. A velocidade padrão atual desses dispositivos é 56 kbps.

Middle Market

MOF (Microsoft operations framework) metodologia da Microsoft baseada em ITIL.

MPLS (multiprotocol label switching) serviço que consegue priorizar dados.

Multilink - MultiLink é o novo produto da Telefônica que permite a duplicação de sua linha telefônica, oferecendo velocidade e segurança maiores do que a convencional, e com melhor qualidade na transmissão de voz e dados. Você vai poder utilizar, ao mesmo tempo, telefone e fax, internet e telefone, fazer videoconferências e mais. MultiLink utiliza tecnologia **RDSI** (Rede Digital de Serviços Integrados).

MySQL - um gerenciador de banco de dados Open Source, bastante popular atualmente, que utiliza a linguagem SQL. O MySQL existe desde 1998 e já possui versões para vários sistemas operacionais, entre eles Linux, Windows, Mac OS, Free BSD, Unix e Solaris. Estão disponíveis APIs para programação em várias linguagens entre elas o C++, Java, Perl e PHP. O MySQL é gratuito e pode ser baixado no site oficial: <http://www.mysql.com>

NOC - significa Network Operation Center (centro de operação de rede, em inglês).

Por definição é um local onde se centraliza a gerência de uma rede de comunicação, seja ela pública ou privada. A partir desse centro e de programas de computador que monitoram a rede os operadores podem saber, em tempo real, a situação de cada "ator" dentro da rede. Os atores nada mais são que computadores, roteadores, gateways, centrais telefônicas e ERB's, dentre outros. Este serviço normalmente é utilizado em grandes empresas, mas a tendência é que as pequenas e médias empresas também adotem este serviço, visto que com o NOC o downtime (tempo de indisponibilidade) é reduzido quase ao zero com a implantação deste setor (serviço vendido por empresas de TI), com isso as empresas se tornam mais competitivas.

Para verificar se o nível de serviço atual corresponde ao desejado, informações são extraídas da rede para obter a funcionalidade e performance em tempo real. As informações são extraídas continuamente ou sob demanda e armazenadas no banco de dados da gerência da rede. Partes destes dados são submetidos à análise e outros dados são utilizados para comparar o status real da rede com aquele desejado (planejado), permitindo verificar se alguma anomalia está ocorrendo. Deve-se preparar uma série de atividades para resolução de problemas, desde uma simples substituição de um dispositivo defeituoso até a execução de ferramentas mais sofisticadas para um diagnóstico mais acurado do problema.

Notação BPM - conjunto de figuras técnicas utilizadas para definir o processo.

Notebook - Computador portátil que traz como principal característica a integração e miniaturização da maior parte dos componentes, tornando-o leve e de pequenas dimensões. Muitos notebooks, hoje, têm capacidade de processamento similares aos desktops.

OCR (optical Character Recognition) - programa utilizado para reconhecer textos existentes em documentos digitalizados, tornando a informação disponível para ser utilizada, por exemplo, em processadores de texto como o Microsoft Word.

ODBC (open database connectivity) - padrão criado pela Microsoft que permite que vários bancos de dados, criados por programas diferentes, como o DBASE, Oracle e Microsoft Access possam ser acessados usando uma interface comum, independentemente do formato do arquivo.

Offshore - Offshore se aplica à sociedade que está fora das fronteiras de um país.

Onbudsman - palavra sueca, em tradução livre significa representante do cidadão. Essa função foi criada em órgãos públicos de países escandinavos com a finalidade de ouvir reclamações da população. Adotada em outros países, e também por empresas privadas, a função de ombudsman passa a ser conhecida como ouvidor.

Open Source - programas que tem seu código aberto. Qualquer um pode baixar o código fonte do programa, estudá-lo ou mesmo aperfeiçoá-lo. Open Source não é a mesma coisa que de domínio público. Um programa Open Source continua pertencendo ao seu criador e a quem ajudou no seu desenvolvimento.

Outsourcing - é a passagem de processos e serviços de TI das companhias para outras empresas, especialistas na oferta. Com isto procura-se reduzir custos e a melhoria da qualidade do serviço prestado. É um processo através do qual uma organização (contratante) contrata outra (subcontratado), na perspectiva de manter com ela um relacionamento mutuamente benéfico, de médio ou longo prazo, com vista ao desempenho de uma ou várias atividades, que a primeira não pode ou não lhe convém desempenhar e que a segunda é tida como especialista. Também é chamada de terceirização

Palmtops - são organizadores pessoais, Guardam compromissos, telefones, e têm editores de texto. Podem ser conectados à rede para transferência de dados.

PDCA - método que se baseia no controle de processos, foi desenvolvido na década de 30 pelo americano Shewhart, mas foi Deming seu maior divulgador, ficando mundialmente conhecido ao ser aplicado nos conceitos de qualidade no Japão. Neste sentido a análise e medição dos processos é relevante para a manutenção e melhoria dos mesmos, contemplando inclusive o planejamento, padronização e a documentação destes. O uso dos mesmos pode ser assim relatado:

P (Plan = Planejar)

Definir o que queremos, planejar o que será feito, estabelecer metas e definir os métodos que permitirão atingir as metas propostas. No caso de desenvolvimento de um Sistema de Informação, esta atividade pode corresponder ao planejamento do Sistema.

D (Do = Executar)

Tomar iniciativa, educar, treinar, implementar, executar o planejado conforme as metas e métodos definidos. No caso de desenvolvimento de um Sistema de Informação, esta atividade pode corresponder ao desenvolvimento e uso do sistema.

C (Check = Verificar)

Verificar os resultados que se está obtendo, verificar continuamente os trabalhos para ver se estão sendo executados conforme planejados. No caso de desenvolvimento de um Sistema de Informação, esta atividade pode corresponder aos testes, análise das informações geradas e avaliação de qualidade do sistema.

A (Action = Agir)

Fazer correções de rotas se for necessário, tomar ações corretivas ou de melhoria, caso tenha sido constatada na fase anterior a necessidade de corrigir ou melhorar processos. No caso de desenvolvimento de um Sistema de Informação, esta atividade pode corresponder aos ajustes, implementações e continuidade do sistema.

PDF (portable document format) - o formato de arquivo utilizado pelo Adobe Acrobat. Permite incluir texto, fontes e imagens num arquivo protegido.

Peer-to-peer - relação nascida de interesse mútuo. Na internet, refere-se a uma rede transitória que garante a um grupo de usuários com o mesmo programa acessar arquivos instalados no disco rígido de outros. Ex.: Napster.

Plataforma - Expressão utilizada para denominar a tecnologia empregada em determinada infra-estrutura de Tecnologia da Informação (TI) ou telecomunicações, garantindo facilidade de integração dos diversos elementos dessa infra-estrutura. Em TI, por exemplo, pode-se falar de plataformas Windows, Unix, Linux, Novell, entre outras.

Plugins - são programas que permitem que páginas web usem recursos não presentes na linguagem HTML, na qual são criadas as páginas.

PMBOK - O Project Management Body of Knowledge, também conhecido como PMBOK®¹ é um conjunto de práticas em [gerência de projetos](#) levantado pelo [Project Management Institute](#) (PMI) e constituem a base da metodologia de gerência de projetos do PMI. Estas práticas são compiladas na forma de um guia, chamado de Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos, ou Guia PMBOK.

PMI (Project Management Institute) - instituto norte americano que estabelece melhores práticas em gerenciamento de projetos. O PMI-RIO é uma das mais de 250 representações locais do PMI - Project Management Institute distribuídas por mais de 67 países em todo o mundo.

O PMI é uma organização sediada na Pensylvania - Estados Unidos.

O PMI-RIO, assim como o PMI, é uma organização sem fins lucrativos que visa:

- Promover e ampliar o conhecimento existente sobre gerenciamento de projetos;
- Melhorar a capacitação e o desempenho dos profissionais e organizações nesta disciplina.

Porta - Uma abstração usada pelo protocolo TCP/IP para distinguir entre conexões simultâneas para um único host destino. O termo também é usado para denominar um canal físico de entrada ou de um dispositivo.

Power builder - linguagem de programação.

Processos - o termo é muito amplo e pode assumir significados diferentes em campos de conhecimentos distintos. Aqui nos interessa considerar um processo como "um conjunto de atividades interligadas e ordenadas, orquestradas por uma visão central, e que busca realizar um objetivo. Transcende áreas específicas, consome recursos e usa informações." Algo contínuo.

Processos de Negócios - Um processo de negócio pode ser caracterizado como um conjunto de tarefas que envolve pessoas e recursos para que possa se atingir um objetivo previamente traçado. Como resultado deste, é gerado um produto ou serviço que vai ao encontro dos desejos dos clientes. Muitas empresas não dão a importância devida a estes processos, o que se caracteriza em um grande erro, uma vez que estes são cruciais à sua sobrevivência.

Programa 5 S - O "5S" - é uma prática desenvolvida no Japão e ocidentalizada como "Housekeeping".

As empresas com o objetivo da busca de melhoria da qualidade de vida no trabalho, criaram no programa 5S uma base para o desenvolvimento dessa qualidade. Não só os aspectos de qualidade e produtividade devem ser delegados aos funcionários, o mesmo deve ocorrer com relação à organização da área de trabalho, gerando descarte dos itens sem utilidade, liberação de espaço, padrões de arrumação, facilitando ao próprio funcionário saber o que está certo e o que está errado, manutenção da arrumação, limpeza, áreas isentas de pó, condições padronizadas que clareiam a mente do funcionário e a disciplina necessária para realizar um bom trabalho, em equipe, dia após dia (BARRETO, 1999).

O método mostra o caminho prático para a implantação dos 5Ss, cinco passos integrados, que buscam fortalecer 5 Sentidos, formando um todo único e simples que nos ajudam a encarar o ambiente de trabalho de uma maneira totalmente nova.

A denominação "5S" é devido as cinco palavras iniciadas pela letra "S", quando pronunciadas em japonês, ou seja, SEIRI (organização), SEITON (arrumação), SEISO (limpeza), SEIKETSU (padronização) e SHITSUKE (disciplina).

- A organização ou seleção, utilização, classificação de materiais, equipamentos ou ferramentas no local de trabalho, para manter somente o que é útil, gerando o descarte de coisas não necessárias. Se aplica a todos os aspectos do ambiente do trabalho: mesas, gavetas, armários, discos de computadores, etc. O material deverá ser enviado à área de descarte.

- Arrumação ou sistematização, ordenação, deixa cada coisa em seu lugar para pronto uso". Definir um lugar para as coisas, guardar as coisas e obedecer as regras, onde cada coisa tem que ter nome. Se aplica em tudo que há no local de trabalho, pastas, armários, ferramentas, materiais que se usa no dia a dia, inclusive discos de computadores, com seus respectivos diretórios ou pastas de trabalho.

- A limpeza ou inspeção, zelo mantém tudo sempre limpo. Limpeza é forma de inspeção, pois possibilita a identificação de defeitos, peças quebradas, vazamentos, etc. O local de trabalho deve ser dividido em áreas de responsabilidade, onde cada um deve cuidar da sua área, incluindo computadores (inclusive discos internos) e periféricos.

- A padronização ou ambientação, higiene, conservação, asseio, mantém o estado de limpeza. A padronização inclui outras considerações, tais como: cores, formas, iluminação, ventilação, calor, vestuário, higiene pessoal e tudo o que causar uma impressão de limpeza. A padronização busca então manter os três primeiros Ss (organização, arrumação e limpeza) de forma contínua.

- A disciplina ou auto-disciplina, educação, harmonia, que é a arte de fazer as coisas certas, de forma natural e cotidiana. A disciplina é a base de uma civilização e o mínimo para que a sociedade funcione em harmonia e o caminho para a melhoria do caráter das pessoas. É praticar e praticar para que as pessoas façam a coisa certa naturalmente, como forma de criar bons hábitos, num processo de repetição e prática

Projeto - projeto é um conjunto de ações contínuas e interligadas, voltadas para um objetivo de caráter educativo, social, cultural, científico e/ou tecnológico.

Algo com início, meio e fim.

Protocolo - conjunto formal de convenções que regulam o formato e o sincronismo da troca de mensagens entre dois sistemas de comunicações. Pode ser definido como o idioma falado na conversa entre dois dispositivos durante o estabelecimento de uma comunicação.

Provedor de acesso - empresas que oferecem o serviço de acesso a internet para usuários residenciais ou empresas.

Proxy - Em informática, proxy é um tipo de [servidor](#) que atende a requisições repassando os dados a outros servidores. O termo proxy, a propósito, vem do [inglês](#) e pode ser traduzido como "procurador". O usuário conecta-se a um servidor proxy, requisitando algum serviço, como um arquivo, conexão, website, ou outro recurso disponível em outro servidor.

Publishing - publicação de informação via Internet e Intranet para cobertura jornalística, disseminação da informação, formação de comunidades de interesse, com criação de workflow no processo de aprovação das matérias.

P2P - troca de arquivos diretos entre usuários. Normalmente se busca informações em poucos sites e grandes servidores.

RAM (random access memory) - memória de acesso aleatório, é a memória mais usada não apenas em micros PCs, mas na maioria dos computadores. É a tecnologia de memória mais barata, mas tem a desvantagem de ser volátil.

Rede - interconexão entre diversos computadores e outros dispositivos, por meio de cabos, rádio ou satélite.

Rede Ponto a Ponto - uma arquitetura de rede onde não existe um servidor central. Todos os computadores estão no mesmo nível hierárquico e podem tanto compartilhar recursos (impressoras, arquivos, etc.) quanto acessar recursos compartilhados por outros computadores da rede. Um exemplo de rede ponto a ponto é uma pequena rede ligada através de cabos de par trançado e hub onde todos os PCs rodam o Windows 98.

RFP (request for proposal) - [É a abreviação de Request for Propopsal \(Solicitação de Proposta\)](#).

RFID - solução que faz uso de etiquetas inteligentes e identificação por rádio frequência.

RoHS - (Restriction of Certain Hazardous Substances, Restrição de Certas Substâncias Perigosas) é uma legislação europeia que proíbe que certas substâncias perigosas sejam usadas em processos de fabricação de produtos: cádmio (Cd), mercúrio (Hg), cromo hexavalente (Cr(VI)), bifenilos polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) e chumbo (Pb).

O RoHS é também conhecido como "a lei do sem chumbo" (lead-free) mas esta lei também trata de outras cinco substâncias.

Esta legislação entra em vigor no dia 1º de julho de 2006 e a partir desta data nenhum produto usando essas substâncias poderá ser vendidos na Europa. Junto com o RoHS entrará em vigor uma outra diretiva que trata da reciclagem de produtos eletro-eletrônicos, chamada WEEE (Waste from Electrical and Electronic Equipment, Lixo Vindo de Produtos Eletro-Eletrônicos).

Por causa do RoHS, fabricantes de equipamentos eletrônicos terão que correr para adequarem seus produtos à nova lei de modo a poderem vender seus produtos na Europa.

ROI (return on investment) - retorno sobre o investimento. O Retorno do Investimento (ROI) é uma técnica que ajuda a compreender os benefícios que sua empresa terá com a aquisição de determinada tecnologia, ou seja, em quanto tempo a empresa levará para auferir lucro de seu investimento em tecnologia.

ROIT (return on IT) - retorno sobre TI.

ROM - Do inglês Read Only Memory. Espaço da memória que contém informações fundamentais para a inicialização do computador, garantindo, por exemplo, o acionamento dos drives de CD-ROM, disco rígido ou flexível e a chamada do sistema operacional. Seu conteúdo não pode ser apagado.

Roteador - equipamento que funciona, normalmente, como o principal componente de uma rede corporativa ou de um backbone de internet. O roteador recebe e encaminha pacotes de dados em altíssima velocidade, escolhendo o melhor caminho para realizar a transmissão.

Sarbanes-Oxley - lei de responsabilidade fiscal americana. Esta lei de reforma corporativa gera novas responsabilidades e sanções aos administradores, com o objetivo de coibir práticas que possam expor as sociedades anônimas a elevados níveis de risco. No Brasil, esta lei se aplica às empresas com ações negociadas nos mercados de capitais dos EUA. Ou seja, multinacionais de capital americano e empresas brasileiras com ações naquele país.

Service Desk - É uma central que oferece soluções para usuários finais, através de diferentes tipos de canais de comunicação, integrada com um Sistema de Gerenciamento de Chamados que possibilita estudos e manutenções pró-ativas. O seu escopo de atendimento envolve vários níveis de severidade ou categoria, podendo orientar, ensinar, centralizar informações e resolver problemas.

O Service Desk também é conhecido no mercado como Customer Support Center, Customer Service Center e Call Service Center.

Servidor - 1. No modelo cliente-servidor, é o programa responsável pelo atendimento a determinado serviço solicitado por um cliente. Serviços como archie, Gopher, WAIS e WWW são providos por servidores; 2. Computador que provê recursos para outros computadores da rede, tais como armazenamento de dados, impressão e acesso dial-up, etc.

SCM (supply chain management) - ferramenta de gerenciamento da cadeia de suprimentos.

Scrum - é um método ágil para [Gerenciamento de Projetos](#). Inicialmente, o Scrum foi concebido como um estilo de gerenciamento de projetos em empresas de fabricação de automóveis e produtos de consumo, por Takeuchi e Nonaka no artigo "The New New Product Development Game" ([Harvard Business Review, Janeiro-Fevereiro 1986](#)). Eles notaram que projetos usando equipes pequenas e multidisciplinares (cross-functional) produziram os melhores resultados, e associaram estas equipes altamente eficazes à formação Scrum do Rugby (utilizada para reinício do jogo em certos casos). Jeff Sutherland, John Scumniotales, e Jeff McKenna conceberam, documentaram e implementaram o Scrum, como descrito abaixo, na empresa Easel Corporation em [1993](#), incorporando estilos de gerenciamento observados por Takeuchi e Nonaka. Em [1995](#), Ken Schwaber formalizou a definição de Scrum e ajudou a implantá-lo em desenvolvimento de software em todo o mundo.

Sistema conjunto de elementos que se relacionam ou operam entre si. O governo é um sistema político; o corpo humano é um sistema biológico. Em computação, um sistema é qualquer combinação dos diversos tipos de hardware e software.

Assim, pode-se chamar tanto um organismo vivo, como uma fábrica, um modelo matemático ou um programa de computador de sistema, afinal todos são compostos por diferentes elementos que interagem entre si e geram algum tipo de resultado.

Esses elementos e a relação que se estabelece entre eles é que determina como o sistema funciona.

Sistema - é um conjunto de componentes e processos que visam transformar determinadas entradas em saídas".

Sistema Operacional - o principal programa do computador e responsável pelo controle do equipamento em si, gerenciando o uso dos dispositivos (memória, drivers) e demais programas (processadores de texto, planilhas de cálculo) e demais periféricos (impressora e scanner, discos).

Six Sigma - desenvolvido pela Motorola, é um método de aprimoramento de processos estatístico que enfoca a qualidade do ponto de vista do cliente ou do usuário. Define níveis de serviços e mede variações em relação a estes níveis. Os projetos percorrem cinco fases: definir, medir, analisar, aprimorar e controlar. A variante Design for Six Sigma aplica os princípios deste método à criação de produtos ou serviços sem defeitos, e não ao aprimoramento dos que já existem.

SLA (service level agreement acordos de nível de serviços) - é a medição da eficiência dos serviços prestados.

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do [inglês](#) Service Level Agreement) é a parte de [contrato](#) de serviços entre duas ou mais [entidades](#) no qual o nível da prestação de [serviço](#) é definido formalmente. Na prática, o termo é usado no contexto de tempo de [entregas](#) de um serviço ou de um desempenho específico.

Por exemplo, se a empresa A contratar um nível de serviço de entregas de 95% em menos de 24 horas à Empresa B, esta já sabe que de todas as entregas que lhe forem dadas para fazer, no mínimo 95% tem que ser feitas em menos de 24 horas.

O histórico do SLA data do início da década de [1980](#), com as [operadoras de telefonia](#).

Contextualização

Um contrato do tipo SLA inclui informações sobre: a definição dos serviços, performance, gerenciamento de problemas, responsabilidade de ambas as partes, garantias, medidas emergenciais, planos alternativos, planos para soluções temporárias,

relatórios de monitoramento, segurança, confiabilidade e cancelamento do contrato.

Um acordo de nível de serviço pode incluir, entre outros termos, especificações para:

- **Disponibilidade.** Ex.: durante um ano, o sistema poderá ficar indisponível no máximo 8,7 horas (99,9% de disponibilidade). Este item poderá ser dividido entre paradas planejadas (para manutenções periódicas) e paradas não planejadas (erros, problemas, etc.).
- Incidência de erros. Ex.: durante um ano, o sistema não deverá registrar mais de 1 erro a cada 1.000.000 de operações processadas.
- Performance. Ex.: o sistema deverá processar a [folha de pagamento](#) em no máximo 2 segundos a cada 10 servidores processados.
- Prioridades. Ex.: solicitações classificadas como "urgentes" deverão ser resolvidas em até 8 horas, solicitações "importantes" serão resolvidas em até 24 horas, solicitações "rotineiras" serão resolvidas em até 72 horas.

SLA e indicadores

O cumprimento de um SLA está atrelado a [indicadores](#) automatizados para coleta e monitoramento dos itens do contrato. Estes indicadores devem incluir meios de segurança e [auditoria](#) que agreguem confiabilidade ao indicador. Estes indicadores devem ser disponibilizados tanto para o [cliente](#) quanto para o [fornecedor](#) do contrato, ainda, os mecanismos de monitoramento dos indicadores podem estar implantados tanto no cliente quanto no fornecedor.

SLM (service level management - gerenciamento de nível de serviço) - é o conjunto de processos e procedimentos aplicados para assegurar que o nível de serviço adequado seja prestado ao cliente. É uma forma de assegurar os SLA's.

Smartphone Blackberry - telefones inteligentes, com função de computador.

SMS e MMS (short message service e multimedia messaging service) - o primeiro é o nome oficial dos torpedos, as mensagens de texto. O segundo, a versão com imagens.

SMTP - correio eletrônico.

SOA - significa Service Oriented Architecture. É uma evolução natural da ideia dos Web Services, que iniciaram com os protocolos SOAP, UDDI e WSDL, mas estão em evolução para se tornar uma arquitetura de desenvolvimento, ao invés de uma simples tecnologia, como os Web Services.

Software-house - empresa que desenvolve e faz a implantação do sistema de informatização/automação de uma empresa. É ela que vai desenvolver os programas (software/aplicativos) adequados às necessidades da empresa.

SPAM - envio de mensagem eletrônica comercial ou institucional para uma base determinada ou indeterminada de clientes, que abranja ao menos dois itens de uma lista de 25.

SQL (structured query language) - linguagem desenvolvida pela IBM que usa comandos simples, baseados em palavras em inglês, para realizar buscas em bancos de dados. É suportado por várias plataformas de bancos de dados, permitindo que bancos de dados criados em várias plataformas diferentes.

Supply Chain Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos - É o meio pelo qual as mercadorias necessárias a um processo industrial ou comercial, ficam disponíveis na quantidade exata e no tempo certo para quem vai utilizá-las.

Sustentabilidade Empresarial - sustentabilidade empresarial, no conceito mais atual, carrega um pacote de práticas e ações que integram vários aspectos, dentre eles o econômico, social e ambiental, alicerçados por uma competente governança corporativa. E a competência dessa governança é que contempla o produto final observando os diversos índices positivos estabelecidos de sustentabilidade. A inexistência de uma régua precisa para avaliação da sustentabilidade, fez com que o mercado buscasse o equilíbrio nos índices: DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes, da Dow Jones) e no ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial, da Bovespa), mas isso nada impede que as ações empresariais regionais obtenham a legitimidade de suas práticas de acordo com a sua integração com a sociedade local e regional, baseando-se na sua localização física e inserção geoeconômica. E até pela importância da legitimidade, os parâmetros podem variar de acordo com uma série de culturas e tradições locais, que norteiam o cumprimento da sustentabilidade empresarial. A questão da legitimidade é mais importante do que a visibilidade das ações, pois há muito marketing de produtos e empresas sustentáveis, omitindo vantagens indevidas, passivos ambientais, e ausência de compromissos sociais tentando estabelecer de qualquer forma, uma imagem positiva de grandes corporações. São acontecimentos de nossos tempos, assim como os negócios verdes que estão na moda no Brasil e em todo o mundo, mesmo sem ainda terem conseguido avaliar e calcular com precisão o impacto da oscilação nas práticas desses negócios verdes.

SW-CMM (capability maturity model for software) - é uma coleção para melhores práticas para desenvolvimento e manutenção de

software. Permite que as empresas avaliem suas práticas e as comparem com a de outras empresas. O SW-CMM mede a maturidade do processo, que progride em 5 níveis: Inicial, Gerenciado, Definido, Previsto e Otimizado.

Switch - um switch é similar a um hub, exceto em que o switch detecta endereços IP dos computadores conectados a ele. Quando o switch recebe uma mensagem, este a envia somente para o receptor desejado. Um switch corta tráfego de emissões desnecessárias e permite que você tenha rede de alta performance de baixo custo.

TCO (total cost of ownership - custo total de propriedade) - este é um cálculo que visa levar em conta todos os custos envolvidos no uso de um determinado equipamento ou solução.

Por exemplo, o processador A custa US\$ 100, enquanto o processador B custa US\$ 200. Porém, o processador A consome mais energia o que encarece a conta de luz em US\$ 5 ao mês. Levando em conta que os dois serão usados durante 10 anos antes de serem substituídos, então o TCO do processador A seria US\$ 500 mais alto que o do processador B, mesmo que o custo inicial seja mais baixo. Naturalmente este exemplo é apenas um exemplo simplificado. Os cálculos de TCO levam em consideração o custo do sistema como um todo, incluindo tanto o hardware quanto os softwares utilizados, mão de obra para instalá-lo, treinamento de funcionários, energia elétrica, medidas de segurança (alarmes, vigias, no-break, para-raio, etc.) tempo de serviço perdido por panes no sistema, possibilidade de perda de dados e assim por diante.

Para ser honesto, o custo de TCO pode levar em conta tantos fatores diferentes, muitos deles subjetivos, que pode ser manipulado para justificar praticamente qualquer compra. Afinal, pouco importa comprar o papel da marca A por R\$ 5 ou o da marca B por R\$ 8, já que o papel representa apenas 0,00005% do TCO do relatório anual da empresa.

TCP/IP - acrônimo de Transmission Control Protocol/Internet Protocol, é a família de protocolos para a comunicação de dados inter-redes, originalmente proposta para a Advanced Research Products Agency Network (ARPANet). Hoje é um padrão de fato para inter-redes abertas, e seu uso é amplamente difundido dentro e fora dos EUA.

Telefonia IP - transmissão de voz através da Internet ou Intranets.

TI - é o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais utilizados para geração e uso da informação.

TIC - é a abreviação de "Tecnologia da Informação e Comunicação". Pesquisando nas várias definições existentes em livros, textos, Internet, revistas, etc., podemos dizer que TIC é um conjunto de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de vários tipos de processos existentes nos negócios, no ensino e na pesquisa científica, na área bancária e financeira, etc. Ou seja, são tecnologias usadas para reunir, distribuir e compartilhar informações, como exemplo: sites da Web, equipamentos de informática (hardware e software), telefonia, quiosques de informação e balcões de serviços automatizados.

Time-to-market - é o tempo que uma empresa iniciante leva para se estabelecer no mercado e garantir uma boa posição, não só em relação ao retorno de investimentos através dos lucros, mas também quanto à consolidação da marca da empresa.

Top of mind - quando uma empresa é top of mind no seu setor, ela é a primeira que vem à mente do consumidor quando o assunto é esse determinado segmento ou tipo de produto produzido. Para a maioria das pessoas, Coca-Cola é o top of mind no ramo de refrigerantes.

Touch-screen - os monitores sensíveis ao toque são muito usados em caixas de banco, quiosques multimídia, computadores de mão, e vários outros equipamentos. Estes monitores são compostos de um monitor CRT ou LCD comum e de uma película sensível ao toque. Além de serem ligados na placa de vídeo, estes monitores são ligados também em uma das portas seriais do micro, bastando instalar o software adequado para que os toques na tela substituam os cliques do mouse. O funcionamento da camada sensível ao toque é bem interessante, baseando-se no uso do infravermelho. A tela é formada por vários emissores e receptores, que comunicam-se continuamente, tanto na horizontal quanto na vertical. Ao tocar a tela, interrompe-se a comunicação entre alguns, fazendo com que a posição do toque seja percebida.

UML - A Unified Modeling Language (UML) é uma linguagem de [modelagem](#) não proprietária de terceira geração. A UML não é uma [metodologia](#) de desenvolvimento, o que significa que ela não diz para você o que fazer primeiro e em seguida ou como projetar seu sistema, mas ela lhe auxilia a visualizar seu desenho e a comunicação entre objetos.

Basicamente, a UML permite que desenvolvedores visualizem os produtos de seu trabalho em diagramas padronizados. Junto com uma notação gráfica, a UML também especifica significados, isto é, [semântica](#). É uma notação independente de [processos](#), embora o [RUP](#) (Rational Unified Process) tenha sido especificamente desenvolvido utilizando a UML.

É importante distinguir entre um modelo UML e um diagrama (ou conjunto de diagramas) de UML---o último é uma representação gráfica da informação do primeiro, mas o primeiro pode existir independentemente. O [XMI](#) ([XML](#) Metadata Interchange) na sua versão corrente disponibiliza troca de modelos mas não de diagramas.

Uptime - Tempo em que o computador fica operacional. O desejável é que esse tempo fosse o mais próximo de 100%.

URL - Uniform Resource Locator. Especificação (em forma de número ou nome) pela qual qualquer recurso da internet pode ser localizado. Endereço.

Utilitário - Programas que desempenham funções de auxílio para o usuário. Podem ser de diversos tipos: limpeza e organização do disco rígido, antivírus, compactadores, entre outros.

Utilities - grandes fornecedores de serviços.

VAL IT - prática de gerenciamento de valor que aumenta a probabilidade de uma escolha mais acertada na seleção de projetos de TI. Atualmente se encontra na versão 2.0. No momento (set 08) se encontra no nível de maturidade dos seus 3 domínios. Terá que avançar para obter maturidade nos seus 24 processos.

Virtualização - A virtualização, a grosso modo, é uma tecnologia que permite rodarmos vários sistemas operacionais em um único computador.

Quando você roda o software de virtualização, ele te abre uma janela que emula um terminal de computador de verdade e tudo que você instalar nesta "janela" ficará visível apenas dentro deste software e quando ele estiver rodando. Este software de virtualização irá então criar o que chamamos Máquina Virtual, ou seja, ele cria um computador "de mentira", mas que irá emular as funções de um computador de verdade, em suma, este software engana o sistema operacional que está sendo instalado, criando uma caixa preta, pois o mesmo só enxergará o que queremos e deixemos.

Esta tecnologia está sendo muito utilizada para diminuir os custos das empresas com Servidores, pois ao invés de termos vários equipamentos robustos ocupando espaço e gastando energia em nossas instalações, basta termos um ou dois equipamentos um pouco mais robustos (mas que acabam saindo mais barato no final das contas) rodando vários sistemas operacionais e realizando em cada um destes SO's a função de um servidor físico que eu possuía antes.

Visual Basic - linguagem de programação desenvolvida pela Microsoft. Por ser uma linguagem visual, o VB é extremamente fácil de usar, janelas, botões e muitas funções já vem prontas, bastando ao programador usá-las em seus programas. O custo da praticidade é o fato dos programas serem bem mais pesados do que equivalentes feitos em outras linguagens, como em C, e de rodarem apenas dentro do Windows, sem possibilidade de serem portados facilmente para outras plataformas.

VMware - é um [software/máquina virtual](#) que permite a instalação e utilização de um [sistema operacional](#) dentro de outro dando suporte real a software de outros sistemas operativos. Usando software de virtualização como o VMware é possível correr um ou mais sistemas operativos simultaneamente num ambiente isolado emulando computadores completos (virtuais) a correr dentro de um computador físico que pode rodar um sistema operativo totalmente distinto. Do ponto de vista do utilizador e do software nem sequer se nota a diferença entre a máquina real e a virtual. É muito usado em centros de dados, pois permite criar redundância e segurança adicional sem recorrer a tantas máquinas físicas e distribuindo e aproveitando melhor os recursos das máquinas hospedeiras.

VoIP - programas de voz sobre IP. Vem da sigla em inglês "voice over IP". É a tecnologia para transmissão de voz em pacotes IP via redes de dados, como a Internet ou redes privadas de empresas (Intranets). Permite que, usando um software, uma pessoa possa se comunicar com outra como se estivesse realizando uma ligação de um telefone convencional.

VPN IP (virtual private network) - rede privada virtual, ou seja, compartilhada com protocolo IP. Tecnologia utilizada para a criação de uma rede privada que contempla não só o compartilhamento gerenciado de todos os dispositivos (computadores e periféricos) a ela conectados, mas também elementos de segurança.

WAN - Rede de longa distância. Do inglês Wide Area Network. Tecnologia empregada para estender os benefícios e segurança de uma rede VPN para o ambiente da internet.

WAP (wireless application protocol) - protocolo de aplicações sem fio. Tecnologia que permite o telefone celular tornar-se um terminal pleno de acesso a internet.

Warehouse Management - Gerenciamento de Estoque.

Widescreen - é o termo em [inglês](#) que se usa para se dizer que a tela (ou ecrã) de uma [televisão](#) ou de uma projeção (de [cinema](#) ou outro meio) tem uma proporção igual a ou maior que 1,66:1, ou seja, 1,66 unidades de largura por unidade de altura (lê-se um ponto sessenta e seis por um).

Uma tela/ecrã widescreen é ideal para se ver [filmes](#) tais quais eles foram planejados por seus criadores para esse formato. Muitos aparelhos de [DVD](#) oferecem o recurso de ajuste do tamanho da tela, seja para se "cortar" as bordas da imagem ou criar duas barras pretas acima e abaixo da imagem nas televisões normais, que são 4:3 (ou 1,33:1).

Os filmes feitos para serem passados em widescreen foram criados nos [Estados Unidos](#) nos [anos 50](#), como reação à popularização das transmissões televisivas. Os aparelhos de televisão foram criados com o mesmo padrão de imagem do cinema de então (4:3/1,33:1) e os estúdios para se diferenciar, criaram uma imagem mais próxima da visão humana (por ser mais larga - wide em inglês) através do sistema widescreen, que se popularizou entre os produtores cinematográficos, tornando-se majoritário (há filmes desde os anos 50 que continuam a ser produzidos no padrão anterior por razões de economia) desde então.

A [televisão digital](#) funcionará com telas/ecrãs widescreen, com o objetivo de se diferenciar da televisão analógica.

Wi-fi (wireless fidelity) - tecnologias que permitem o acesso sem fio à Internet rede sem fio. Alcance até 300 metros. Disponível em lugares como hotéis e aeroportos. É preciso ter uma placa especial no aparelho.

Wi-max - é a banda larga (acesso em altíssimas velocidades) do wi-fi.

Wireless - sistemas de telecomunicações nos quais as ondas eletromagnéticas - e não fios - se encarregam do transporte dos dados.

Workaholic - profissional que tem problemas afetivos e inventa motivos para não se desligar do escritório. Para el o trabalho vira uma fuga.

Work Flow - fluxo de trabalho; é a estruturação das etapas de um processo (A recebe dados, realiza suas funções, passa os dados trabalhados para B etc.)

Worklovers - profissionais que se apaixonam profundamente pelo que fazem e, assim, sempre se renovam.

XML (extensible markup language) - o XML é uma linguagem para páginas Web semelhante ao HTML até certo ponto. A principal diferença, é que ao invés de simplesmente usar as tags disponíveis, como no HTML, é possível criar tags personalizadas, daí o "Extensible". O XML ainda é um padrão relativamente novo, que vem ganhando espaço. Atualmente, todos os principais browsers suportam o padrão.

FIM