

REVENDEDOR

# ***Guia Geral de Webmarketing***



**Plugweb**  
Internet

# Aprenda a Negociar

Uma negociação pode ser considerada boa quando ambas as partes saem ganhando. Não existe um modelo básico de negociação, mas um conjunto de habilidades e técnicas que tornam você um bom negociador.

E lembre-se:

- O mais importante é que você domine as características do que está sendo negociado.
- Ter conhecimento interpessoal dos negociadores e identificar seus pontos fortes e fracos também ajuda na hora da negociação.

## Etapas de uma negociação

A negociação exige algumas etapas que devem ser seguidas e observadas. Não devemos encarar as etapas como algo rígido. Em alguns casos, pode-se suprimir uma ou outra. O importante é ter sempre presente que elas nos ajudam na sistematização do processo de negociação. São elas:

- **Preparação:** estabelecer objetivos que devem ser alcançados e os que a realidade permitirá atingir. Para isso é preciso refletir sobre o comportamento do outro negociador.
- **Abertura:** criar um clima de abertura, reduzindo a tensão. Deixar claro os benefícios esperados do trabalho conjunto.
- **Exploração:** ser objetivo. Estabelecer uma reciprocidade psicológica, em que as pessoas tendem a tratar os outros da mesma forma que são tratadas.
- **Apresentação:** devem-se colocar claramente os objetivos e expectativas iniciais de ambas as partes.
- **Clarificação:** devemos considerar as objeções levantadas como oportunidades para detalhar mais o objetivo. Assumir mais uma postura de ouvinte atento.
- **Ação Final:** é aqui que ocorre o fechamento do negócio. Se as etapas anteriores foram bem desenvolvidas, essa etapa é facilitada. Não esquecer de oferecer opções de escolha para o outro negociador.
- **Controle/Avaliação:** é quando, já concluída a negociação e distante do outro negociador, verifica-se o saldo da negociação, os seus pontos positivos e negativos. Refletir sobre o que se passou é bom para não se cometer futuramente os mesmos erros. Poucos gerentes avaliam a negociação, porque não consideram a possibilidade de voltar a negociar com a mesma pessoa.

# Ferramentas de Marketing & Comunicação:

## Blogs Corporativos

### O que é um blog?

Blogs são diários virtuais nos quais os posts – artigos escritos e públicos – são classificados e separados por dia de publicação. Em um blog você pode adicionar seus links favoritos, links para blogs de amigos, manter um arquivo organizado por período de posts e outros recursos que variam de acordo com a ferramenta escolhida para criá-lo.

### Quem pode escrever num blog?

Todo mundo pode escrever um blog! Essa forma de comunicação deixou de ser apenas uma mania dos jovens e conquistou até mesmo as empresas que, hoje, utilizam esta ferramenta como um novo canal de comunicação com seus clientes, aproximando-se de seu público-alvo. Existem blogs corporativos, blogs de amigos, educativos, de hobby, enfim, uma diversidade de assuntos da qual você pode fazer parte. Se você acha que ter um blog não vai fazer diferença para sua empresa, veja alguns benefícios que esta simples ferramenta pode trazer a seu empreendimento:

### Conheça seu público-alvo

Uma das principais características dos blogs é a possibilidade de alguém comentar aquilo que você escreveu. Os comentários de seus leitores são importantes termômetros para a avaliação de novos produtos e serviços de sua empresa e comprovarão sua aceitação pelo público.

### Amplie seus horizontes

Os blogs têm alcance mundial e seu conteúdo também é rastreado pelos sistemas de busca. Aproveite esta oportunidade para ampliar o alcance de sua marca ou de seu nome no mundo, aumentando seu valor e percepção. Desta forma, você também aumenta seu público leitor, conhece diferentes costumes e culturas e pode, inclusive, criar produtos e serviços segmentados de acordo com cada perfil de cliente.

### Aprimore a comunicação com clientes e colaboradores

Os leitores de seu blog podem ser clientes, futuros clientes, funcionários, fornecedores, parceiros, curiosos, amigos e muitos outros. Um blog lhe permite comunicar-se com todos, periodicamente, e manter-se próximo de quem é importante para você, conhecendo diferentes pontos de vista. A comunicação interna em sua empresa também é favorecida, já que você pode otimizar processos e criar integração entre colaboradores e departamentos, mantendo-os informados sobre as novidades da empresa e do mercado e oferecendo-lhes a possibilidade de contribuir com a geração de conteúdo.

### Espalhe conhecimento e torne-se referência

Com a publicação periódica de notícias, você enriquece o conhecimento de seus clientes, colaboradores e outros interessados no assunto que você propõe. Hoje, muitos dos conteúdos de portais são provenientes de blogs incorporados, por isso, esta é uma oportunidade de tornar-se especialista em determinada área – seu negócio ou hobby – e transformar o ato de blogar em uma experiência profissional.

## O que eu posso escrever num blog?

O que você quiser! A Internet é uma rede comunitária que disponibiliza conteúdo e conhecimento em diversos assuntos. Você pode escolher sobre aquilo que quiser falar e criar um blog para ajudá-lo na publicação periódica dos artigos. Num blog corporativo, é importante que você sempre publique as últimas novidades, senão de sua empresa, do mercado em que você atua. Você não precisa inserir um novo tópico diariamente, mas pode estabelecer a periodicidade desejada para anunciar novidades a seus leitores e mantê-los sempre na expectativa de novos posts!

## Cuide de seu Marketing Pessoal!

Lembre-se que, uma vez na web, sua imagem é pública e, suas atitudes, comportamentos e forma de se expressar, refletirão a alma de seu negócio. Procure sempre zelar pela boa reputação de sua imagem, seja no mundo real ou no virtual. Ao escrever para um blog, expresse suas idéias, pontos de vista, filosofia de sua empresa, mas tome o cuidado de não ofender ninguém e mostrar-se sempre solícito. As pessoas retornarão a seu blog se você causar uma boa impressão. Outros cuidados éticos e necessários:

### Seja transparente

É importante que você e sua empresa sejam transparentes e honestos com a audiência. Não faça propagandas enganosas, respeite os leitores – que variam entre usuários iniciantes e experientes –, pois eles podem tornar-se seus clientes amanhã e procure responder aos e-mails recebidos através de contato pelo blog: os leitores irão notar sua preocupação em atendê-los e seu conceito pode subir alguns degraus.

### Seja profissional

Apesar de os blogs permitirem uma linguagem informal, evite posts depreciativos, respeite os leitores (novamente) e fique de olho na gramática e concordância verbal. Além disso, a Internet não pode torná-lo intocável: boatos e ofensas na Web também resultam em processo, por isso, cuidado com o que você escreve. A primeira impressão é a que fica.

### Seja objetivo

Especialmente se seu blog é corporativo, cuidado para não “sair do foco”. Alguns assuntos “off-topic” – fora de tópico – são bem-vindos, afinal, o propósito do blog é tratar do cotidiano. Apenas procure não tornar frequentes os posts deste tipo, afinal, seus visitantes vêm a seu site por aquilo que ele se propôs a oferecer desde o início. Para amarrar o conteúdo, tente associar os assuntos corriqueiros à sua empresa, como épocas comemorativas, comoções sociais e situações de mercado, assim, seus leitores podem formar uma idéia mais concreta a seu respeito.

### Atualize-se Sempre

Quando você começa a escrever sobre um determinado assunto, passa a ser formador de opinião. Se pensar bem, é uma responsabilidade e tanto, já que você precisa argumentar e convencer as pessoas sobre o assunto que está discorrendo e começa a ter adeptos de seus pontos de vista. Escreva, re-escreva, leia e leia muito qualquer tipo de material que possa lhe acrescentar algo, pois enriquecerá seu vocabulário, você se tornará uma pessoa mais crítica – no sentido de analisar e classificar situações de acordo com seus preceitos – e, conseqüentemente, mais culta.

## **Não subestime os usuários**

O perfil das pessoas que chegam a seu blog é variado: iniciantes, intermediários, avançados, conhecedores do assunto, curiosos etc. se o assunto que você trata em seu site é destinado a profissionais experts em determinada área, não subestime aquele que traz uma dúvida ou faz uma pergunta que você pode considerar básica para qualquer um. Lembre-se que esta pessoa pode vir a ser seu cliente, por isso, trate todos com respeito.



# Ferramentas de Marketing & Comunicação:

## E-mail Marketing

Um e-mail marketing é a “mala-direta” virtual, ou seja, toda correspondência recebida via e-mail com o intuito de comunicar, informar, vender ou promover um produto ou serviço a diversas pessoas. É uma das principais ferramentas de marketing e comunicação, pois é a que, efetivamente, traz maior retorno: tem baixo custo, atinge um grande número de pessoas em pouco tempo, pode se tornar viral (amigos encaminham para outros sucessivamente), é dirigida (encaminhada a usuários potenciais) e mensurável (você pode medir quantos cliques houveram, quantas falhas de envio, endereços inválidos, mensagens abertas etc).

Os tipos mais conhecidos de e-mail marketing são:

- newsletter (boletim informativo periódico);
- confirmações de pedidos, compras e inscrições;
- agradecimento de compras, inscrições e presença;
- captação de novos clientes;
- pesquisas;
- releases para imprensa;
- respostas à dúvidas e solicitações ao SAC e Suporte Técnico;
- promocionais e/ou comemorativos e sazonais.

### E-mail Marketing não deve ser SPAM

Para que um e-mail marketing não seja considerado SPAM, não basta a observação no rodapé da mensagem. Os endereços para os quais os e-mails - marketing são enviados devem ser válidos e sua mensagem não deve ser considerada como não solicitada. Ora, como então conseguir uma base de dados válida? Este é o passo inicial para que você possa começar a trabalhar com e-mail marketing: crie formulários de cadastro em seu site com incentivos ao preenchimento, armazene os endereços de usuários que entraram em contato com sua empresa, crie um campo exclusivo para cadastro de e-mails, do tipo “insira aqui seu e-mail para receber nossos boletins”, divulgue os boletins em seu site, para criar interesse nos usuários a se cadastrarem e faça a boa e velha propaganda boca a boca. Também é uma opção adquirir bancos de dados de usuários opt-in, mas procure informar-se se a empresa que os oferece são idôneas, senão, você enviará e-mails a pessoas que nem sabem que seus endereços são comercializados e sua empresa terá uma imagem negativa associada à prática de SPAM.

### Usuários opt-in

Usuários opt-in são aqueles que, ao preencherem um formulário, aceitaram receber e-mails daquela empresa e/ou de parceiros. Antes de usar os dados de seus clientes para disparar e-mails marketing, insira no formulário de seu site um campo com a opção “Aceito Receber E-mails desta Empresa e/ou de Parceiros”, assim, você oferece a possibilidade de escolha a seus usuários e trabalha apenas com e-mails legítimos, daqueles que estão realmente interessados em seu produto.

## Relações comerciais

Você também pode enviar correspondência a endereços de e-mail que estabelecem uma relação comercial com você e/ou sua empresa: relações que resultaram em transações comerciais entre o remetente e o destinatário da mensagem, correspondência previamente iniciada por um indivíduo, incluindo a solicitação de informações, respostas a questionários de pesquisas, concursos ou contato off-line.

Lembre-se: e-mails comerciais não solicitados não devem ser enviados.

## Política de Privacidade

Crie uma política de privacidade que pode ser acessada a partir do e-mail marketing recebido pelo usuário. A política de privacidade assegura que os dados que você possui do usuário estão protegidos e não serão repassados a terceiros sem prévia autorização. A política de privacidade deve estabelecer quais dados do usuário são utilizados, os métodos utilizados para a coleta destas informações pessoais e o comprometimento da empresa com sua utilização. A política de privacidade deve, ainda, respeitar a opção do usuário que não autorizar a manipulação de seus dados pela empresa. Ao optar por enviar e-mail-marketing, utilize uma ferramenta que permita ao usuário ver apenas seu endereço de e-mail no campo do destinatário. Divulgar a lista de todos os endereços que você possui é anti-ético, perigoso e viola a privacidade de cada um.

## Opção de Opt-out

Todo usuário deve ter a opção de remover seu endereço de e-mail do banco de dados da empresa se não desejar receber aquele tipo de correspondência e, ao solicitar a remoção, a empresa deve se comprometer a não mais enviar correspondências àquele endereço de e-mail.

## Seja transparente

Permita que o usuário visualize o nome e endereço remetente da mensagem. Atitudes simples assim podem deixar sua empresa mais próxima do usuário e tornar seu e-mail confiável. Se o endereço que você utilizando não aceita respostas, deixe isso claro no corpo do e-mail e ofereça um endereço alternativo para que o usuário possa entrar em contato com você.

## O Assunto também é importante

As pessoas decidem se vão abrir ou não determinada mensagem de e-mail pelo seu Assunto. Por isso, escolha um que seja atraente e, ao mesmo tempo, honesto para o usuário. Se seu e-mail diz respeito à nova coleção Outono-Inverno de vestuário, não utilize um assunto do tipo “Urgente!!!”. Ser claro e objetivo é a melhor estratégia para que os usuários se interessem por seu conteúdo. Evite utilizar frases longas neste campo, já que alguns softwares exibem apenas determinada quantidade de caracteres e a interpretação do assunto pode ficar prejudicada se omitida.

## Conteúdo relevante

Respeite seu usuário: se ele abriu seu e-mail e lhe deu crédito, ofereça algo que seja importante e/ou relevante para ele. Sempre insira a marca da empresa no conteúdo para que o usuário reconheça de imediato que aquela comunicação é sua e, se possível, personalize as mensagens. Inserir o nome do usuário é tão básico que não pode ser considerado personalização, por isso, crie diferentes e-mails para diferentes públicos. Você pode segmentar por faixa etária, cidade, sexo, produto adquirido e muitas outras formas dependendo de seu objetivo.



## Não esqueça da acessibilidade

Por mais que a banda larga esteja a pleno crescimento no Brasil, a maioria das conexões à Internet ainda é discada, portanto, não abuse do tamanho do e-mail: procure não ultrapassar de 50Kb. Se seu e-mail marketing é em formato HTML, ofereça em local visível a possibilidade de visualizar o mesmo conteúdo em uma página da web, já que alguns softwares podem bloquear ou impedir a visualização correta da marcação. Pelo mesmo motivo, evite também incluir arquivos em anexo, especialmente os executáveis, bloqueados na grande maioria dos softwares de e-mail. Lembre-se que estes softwares não interpretam conteúdo Flash ou Javascript, então, procure substituí-los por gifs animados.





# Ferramentas de Marketing & Comunicação:

## Podcasts e Vodcasts

Com a intensificação da produção de conteúdo por usuários e não mais apenas pela mídia e imprensa, todos podem ser jornalistas, escritores, redatores e fotógrafos a serviço da informação. Se você tem uma câmera fotográfica, filmadora, celular, toca-MP3 ou apenas algumas idéias, não custa muito para que você se torne o principal difusor de uma novidade e faça seu site ter recorde de acessos em um dia. A tecnologia em constante evolução exerce um papel fundamental para o surgimento de novidades e, neste contexto, surgiram os podcastings e vodcastings. O termo Podcasting agrega as palavras iPod – aparelho que toca arquivos digitais em MP3 e vídeo – e broadcasting, transmissão de rádio ou TV. Ou seja, podcasts são arquivos digitais que podem ser acessados pela Internet e baixados para seu computador e/ou enviados a aparelhos reprodutores destes formatos. Normalmente, o podcast é uma produção seriada, isto é, periodicamente é lançado um novo arquivo sob aquela temática para você acompanhar. Começou com os arquivos de música de artistas e, com a disponibilidade de ferramentas de produção e edição de áudio e vídeo, os usuários começaram a criar seus próprios arquivos. Aí, vale tudo: comentários periódicos sobre aquele seriado preferido, sua própria seleção de músicas, como numa rádio online e pequenos vídeos caseiros. O podcast também já foi chamado de audioblog, isto é, um blog para ouvir e não para ler. Podcast é a produção em áudio e vodcast, a produção em vídeo.

Aproveitando-se da grande penetração de público desta novidade, as empresas também garantiram seu filão, inserindo pequenas chamadas e anúncios nos podcasts mais acessados e também produzindo seus próprios conteúdos. É mais um meio de comunicação onde a marca corporativa pode ser inserida a baixos custos ou mesmo gratuita. Sendo assim, se você tem uma empresa, pode fazê-la correr o mundo sem nem sair de casa: basta utilizar as ferramentas de marketing online disponíveis e oferecer conteúdo relevante para começar a despontar.

### Porque fazer um podcast corporativo?

É fundamental conseguir atingir seu público-alvo onde quer que ele esteja. Com o advento da Internet, ficou para trás aquela história de trazer o cliente até sua empresa, agora, você deve ir até ele, em qualquer lugar, a qualquer momento. A grande disseminação de celulares e PDAs contribuiu para o acesso facilitado à mídia do podcast, reproduzindo vídeos e MP3. Apenas uma comparação rápida: se você faz um outdoor sobre sua empresa ou novo produto, corre o risco de não atingir o cliente potencial que estava passando perto dele pois existem diversos fatores agravantes: chuva, outdoor mais atraente do outro lado da rua, localização e ponto da cidade, vandalismo etc. Fora o custo e tempo para você produzir, imprimir e instalar o outdoor, que vai disponível por tempo limitado. Com o podcast, seu prospect pode conhecê-lo do celular, do tocador de MP3, do Palm, do PDA, a baixos ou zero custos. Percebeu porque as empresas estão investindo em novas mídias?

E você nem precisa fazer uma propaganda agressiva, do tipo “Compre!!!”, mas ofereça serviços que facilite a vida de seu cliente, que exponha sua marca. O cliente pode não correr para sua empresa de imediato, mas quando ele precisar de tal produto, vai se lembrar de você.

## **Encontre a forma ideal de associar a tecnologia à sua empresa.**

Podemos citar o exemplo da Asics, que disponibiliza podcasts com músicas próprias para as pessoas baixarem e ouvirem na academia durante os exercícios, dicas para corredores iniciantes ou profissionais e informações sobre nutrição, aquecimento e treinos. Note que ela não está vendendo tênis, mas inserindo sua marca na mente do (futuro) consumidor oferecendo-lhe informação útil.

A Tecnisa também é outro exemplo de sucesso que vem usando as novas mídias digitais para aumentar o alcance de sua marca: explora blog, podcast e até o YouTube, não apenas falando sobre seus últimos lançamentos imobiliários mas, principalmente, oferecendo informações aos usuários sobre assuntos relacionados: segurança em condomínios, financiamentos facilitados, novidades internas da empresa e outros.

Para você criar um podcast, é necessário conhecer um pouco sobre MP3 (ou vídeo, dependendo do que você quiser produzir), RSS, direitos autorais, para não fazer uso indevido de produções alheias e equipamentos adequados para produzir um conteúdo de qualidade, basicamente, um bom fone de ouvido com microfone. Comece já a pensar no assunto, tempo de duração e periodicidade de publicação de seu podcast! Mais uma oportunidade de espalhar sua marca e serviços pelo mundo, diferenciando-se da maioria.

A large, semi-transparent watermark of the Plugweb Internet logo is centered on the page. It includes the stylized jumping figure icon, the word "Plugweb" in a large, bold, italicized font, and the word "Internet" in a smaller font below it.

# Glossário de Internet 2000

## A

**Acrobat Reader:** Software que permite leitura dos arquivos no formato pdf.

**Ad clicks:** Ver *click through*.

**Ad request - Solicitação de anúncio:** A solicitação de um anúncio feita a um servidor. Isso ocorre quando alguém visita uma página na web que contém uma propaganda e o browser do visitante solicita que ela seja enviada para seu computador.

**Ad rotation:** Técnica que permite que diversos banners sejam mostrados em diversas páginas do hospedeiro.

**Ad server - Servidor de ads:** Programas que mostram os anúncios requisitados na página hospedeira, mantendo um registro de quantas vezes foram mostrados e de quantas pessoas nele clicaram.

**Ad views:** Visualização de anúncio; número de vezes que um anúncio numa página web é visto, em um determinado intervalo de tempo.

**Alias:** Significa segundo nome, ou apelido. Pode referenciar um endereço eletrônico alternativo de uma pessoa ou grupo de pessoas, ou um segundo nome de uma máquina. É também um dos comandos básicos do Unix .

**AMI:** Associação de Mídia Interativa. Criada em julho de 1995 para tratar de temas ligados à mídia interativa baseada na veiculação de propaganda na Internet.

**Anúncio intersticial:** Página com uma mensagem comercial que aparece temporariamente após um clique, sem que o usuário tenha controle sobre ela; Pequenas janelas que costumam aparecer no topo da tela. Diferentemente de um banner, que é apenas uma figura, o intersticial é uma mistura de HTML, Flash, Java, etc. Um intersticial nada mais é que outra página HTML que foi automaticamente carregada pela página inicial do site.

**Aplicação, aplicativo:** Programa de computador.

**Applet:** Um pequeno programa que roda junto com outro aplicativo através do browser do usuário. A linguagem Java é uma das mais utilizadas para criar applets. Os applets são semelhantes a aplicativos, mas não são executados de maneira independente. Em vez disso, os applets seguem um conjunto de convenções que permitem a sua execução em um navegador compatível com Java.

**Archive:** Ferramenta que permite a procura de arquivos e informações em servidores FTP. Indica-se ao archive o nome do arquivo (ou parte dele) que deseja encontrar e ele dá-lhe o nome (endereço) dos servidores onde o pode encontrar.

**ARPA - Advanced Research Projects Agency:** A instituição de defesa norte-americana responsável pela investigação avançada e pela criação da ARPANET.

**Arpanet:** Rede de computadores criada em 69 pelo Departamento de Defesa norte-americano (por intermédio da ARPA), interligando instituições militares. Em meados dos anos 70 várias grandes universidades americanas aderiram à rede, que deu lugar à atual Internet.

**Arquitetura:** Organização dos componentes de um site.

**Arquitetura cliente/servidor:** É toda arquitetura de rede em que estações (microcomputadores) executam aplicações clientes que se utilizam de programas servidores para transferência de dados do próprio servidor ou comunicação com outras estações e suas aplicações clientes.

**Arquivo de log:** Os servidores web mantêm arquivos com o registro (log) de todas as solicitações que recebem. Esse documento permite analisar itens como a procedência dos usuários, a frequência com que retornam ao site e seus hábitos de navegação.

**ASCII:** Norma para a codificação de caracteres através de números binários, utilizada em diferentes computadores. Define a codificação dos caracteres com códigos de 0 a 127.

**Assinatura eletrônica:** Informação que autentica uma mensagem.

**Attachment:** 1) Enviar um attachment significa anexar um arquivo a um e-mail e remetê-lo a alguém. 2) Download por e-mail. 3) Envio de um arquivo associado a uma mensagem.

**Audiência:** 1) O percentual de usuários que visualizou uma página ou um banner em determinado período. 2) Pessoas atingidas pelos veículos de comunicação.

**Áudio seqüenciado:** Arquivos de som capturados em tempo real em um arquivo de áudio ou transmitidos pela Internet em tempo real. Um plug-in de um navegador da web descompacta e executa dados à medida que eles são transferidos para um computador pela web. O áudio e vídeo seqüenciados eliminam a demora resultante da transferência de um arquivo inteiro e da sua execução posterior em um aplicativo auxiliar.

**AU:** Extensão de arquivos de áudio usados principalmente em máquinas Unix. Também utilizado com formato padrão em linguagem Java.

**AUP - Acceptable Use Policy:** Regras de boa conduta para a utilização correta da rede e seus serviços. Pode ser um documento distribuído ao novo utilizador de um determinado sistema.

**Authoring:** Programas especializados na montagem de publicações eletrônicas.

**Autenticação:** 1) Assinatura eletrônica. 2) Tecnologia que garante uma transmissão eletrônica originada em sua origem definida.

**Auto-estrada da informação:** Um ligação ou conjunto de ligações entre computadores, formando uma rede corporativa, utilizando-se por meios de comunicação com velocidades em 10 Mbps, 100 Mbps ou Gbps.



**B2B:** Business-to-Business.

**B2C:** Business-to-Consumer.

**B2E:** Business-to-Employees.

**Backbone:** É uma rede, geralmente com banda larga (que possibilita grande número de conexões simultâneas) e de alta velocidade que tem a função de interconectar um grande número de pequenas redes.

**Background:** Fundo de páginas.

**Bandwidth - ou largura de banda:** termo que na linguagem comum designa a quantidade de informação passível de ser transmitida por unidade de tempo, em um determinado meio de comunicação (fio, onda de rádio, fibra óptica, etc.). Normalmente é medida em bits por segundo, kilobits por segundo, megabits por segundo, kilobytes por segundo, megabytes por segundo, etc.

**Banner:** Propaganda em forma de imagem gráfica, com animação ou não, em uma página da Internet, que é usualmente um link para um site promocional ou que traga mais informações sobre o produto do banner, contendo mensagem publicitária.

**Bate-papo:** Programa de software interligado em rede que permite que diversos usuários realizem “conversações” em tempo real entre eles digitando mensagens em seus respectivos computadores e enviando-as por meio de uma rede local ou da Internet. Alguns programas avançados de bate-papo, como o Pow Wow, suportam conversação em voz e troca e arquivos em meios diferentes (por exemplo, arquivos de fotografias ou elementos gráficos).

**BBS - Bulletin Board System:** Computador (ou vários) que permite que os utilizadores se liguem a ele através de uma linha telefônica e onde normalmente trocam-se mensagens com outros utilizadores, procure-se arquivos e programas ou se participe em conferências (fóruns de discussão) divulgadas por várias BBS. Digamos que uma BBS está para a Internet assim como uma cidade está para o Mundo.

**Beta:** Qualquer programa que ainda não está finalizado ou ainda em fase de testes, mas que já possui uma versão de testes para ser usada.

**Biometria:** Autenticação por meio de verificação biométrica, ou seja, através de parte do corpo, como íris, impressão digital, etc.; Tecnologia de segurança que permite identificar o usuário pela impressão digital, geometria da mão, retina, íris, voz ou perfil da face. Estão em fase de estudo outras formas de reconhecimento pela impressão vascular da mão, odores do corpo e ressonância acústica do crânio.

**Bit:** Dígitos binários, do inglês “binary digits”, um bit é a menor unidade de informação. Cada bit representa um 1 ou um 0.

**Bitnet:** Rede mundial acessível pela Internet, mas distinta desta, com características educacionais.

**Botão 1:** 120 x 90 pixels.

**Botão 2:** 120 x 60 pixels.

**Botão quadrado:** 125 x 125 pixels.

**Bots:** Agentes que realizam tarefas para benefício de seu proprietário, visitando um site, vasculhando-o e armazenando informações do site em um banco de dados.



**BPS – Bits Por Segundo:** Medida de taxa de transferência real de dados de uma linha de comunicação, como um modem, dada em bits por segundo. Variantes ou derivativos importantes incluem Kbps (igual a 1.000 bps) e Mbps (igual a 1.000.000 bps).

**BR (ou br):** Código ISO atribuído para identificação de Brasil.

**Browser:** Um programa de Software que roda num computador pessoal fazendo acesso a um servidor remoto (web ou gopher) , através de uma linha telefônica e placa de fax, executando requests, loads, displays de documentos disponíveis na www ( world wide web ) para navegar na Internet, permitindo visualizar e procurar textos, imagens, gráficos e sons de maneira aleatória ou sistêmica. Os mais conhecidos e mais utilizados são o Internet Explorer e Netscape Navigator / Communicator.

**Browser caching:** Quando um site é revisitado, em vez do computador ir buscar as páginas no servidor, ele as busca na memória temporária e elas são atualizadas pelo próprio disco rígido; por isso, a velocidade da visualização em tela é bem maior.

**BTW – By The Way:** Já, agora, por falar nisso, etc. Usada em textos de correio eletrônico, artigos de news.

**Bus:** Caminho pelo qual um chip ou uma placa envia e recebe dados. O bus da placa mãe tem conectores nos quais se encaixam placas de expansão ou acessórias. Há uma série de padrões ISA, EISA, PCI, VESA.

**Byte:** Oito bits que representam uma informação, como letras e dígitos de 0 a 9.



## C

**C2C:** Consumer-to-Consumer.

**Cable modem:** Modem que utiliza a transmissão de dados através de cabo, como funciona com as TV's a cabo, permitindo o trânsito de uma maior quantidade de informação.

**Call to action:** Texto publicitário que transmite uma ordem na tentativa do usuário responder ao anúncio. São frases do tipo "Clique Aqui".

**Card:** 1) Usado na navegação WAP para definir o mesmo que página. 2) Unidade de deck.

**Carregar:** O processo de transferência de um arquivo de um computador local para um computador remoto (ou vice versa) via modem ou rede.

**Cello:** Um programa (browser) para navegar no www.

**CG:** Comitê Gestor Internet do Brasil, órgão do governo brasileiro.

**CGI - Common Gateway Interface:** Especificação técnica para transferência de informações entre o computador e o servidor web. Programas CGI são o meio mais comum pelo qual os servidores web interagem com os usuários. Pode ser usado para conexão (gateway) com outras aplicações e bancos de dados do servidor .

**Chain letter:** O mesmo que chain mail: uma carta que é recebida por alguém e enviada para várias pessoas e assim sucessivamente, tornando-se rapidamente difundida via e-mail. Em geral o seu texto incita a sua difusão por outras pessoas.

**Chat ou chat line:** Página que reúne usuários conectados simultaneamente no mesmo serviço, que enviam e compartilham suas mensagens em tempo real, formando as chamadas "salas de bate-papo". No chat com voz a comunicação é feita através de um microfone acoplado ao computador.

**Cavalo-de-tróia:** Tal qual a história sobre o ataque dos gregos à cidade de Tróia, o cavalo-de-tróia permite que hackers entrem em seu PC e tenham acesso à suas informações. Com uma praga deste tipo instalada, o hacker pode instalar um keylogger, para saber tudo o que você digita, ou provocar infecções por diferentes vírus por estar escondido dentro da máquina. Um software antivírus ou anti-spyware detectam e limpam a praga do PC.

**Ciberespaço:** Conjunto das redes de computadores interligadas e de toda a atividade aí existente. É uma espécie de planeta virtual, onde as pessoas (a sociedade da informação) se relacionam virtualmente, por meios eletrônicos. Termo inventado por William Gibson no seu romance Neuromancer.

**Click, ad-click ou clique:** Ação voluntária do usuário, selecionando um elemento qualquer do conteúdo ou publicidade, que o leva a abrir outra página.

**Click rate, click through ou Click Through Rate - CTR:** Percentual de clicks que um banner ou outro elemento publicitário gerou. É calculado dividindo-se o número de clicks pelo número de exibições do banner.

**Click stream:** Caminho percorrido pelo internauta ao clicar nos links de uma ou mais sites. Ajuda a descobrir os hábitos de navegação.

**Client side:** Refere-se a programas que rodam no micro do usuário e não num servidor web. Esses programas podem ser applets Java, scripts Java ou controles ActiveX. Contrapõem-se aos programas CGI, que são do tipo server side (executados no servidor).

**Com (.com):** Sufixo dos endereços eletrônicos pertencentes às empresas comerciais.

**Compra de palavras:** Num sistema de busca, o banner aparece junto com a listagem de sites relacionados à determinada palavra-chave (inserida no search).

**Conexão:** Ligação de um dado computador a outro computador remoto.

**Conteúdo:** Soma de texto, figuras, dados ou outras informações apresentadas por um site web.

**Cookie:** 1) Os cookies são identificadores disponibilizados pelos servidores onde estão hospedados os conteúdos web para os browsers que visitam suas páginas. O cookie é armazenado pelo browser e é ativado toda vez que a página que o gerou é acessada. Servem para informar aos servidores web quantas vezes uma mesma página é acessada pelo mesmo browser.

Pode servir também para ativar páginas customizadas para um usuário. 2) Arquivo armazenado no disco rígido e utilizado para identificar o computador ou as preferências do seu usuário para um computador remoto. Os cookies são usados com frequência para identificar visitantes em sites web e ainda para exibir páginas personalizadas. Para isso, o usuário precisa ter fornecido informações pessoais numa visita anterior ao site.

**Correio caracol:** Tradução do inglês "snail mail". Ver *snail mail*.

**Correio eletrônico ou e-mail:** Sistema de troca de mensagens eletrônicas através de redes de computadores. As mensagens podem conter textos e outros tipos de arquivos em anexo.

**CPC – Cost per click:** Custo da campanha dividido pelo total de clicks thoughts.

**CPL – Cost per Leads:** Mede a capacidade de uma campanha de fazer com que um internauta entre num site e participe ativamente dele; por exemplo, através de um concurso ou do preenchimento de um formulário.

**CPM – Custo Por Mil:** Sistema de preços da publicidade on-line cujo valor é fixado e cobrado do anunciante em cada mil vezes que um determinado banner é visto pelos internautas.

**CPS – Cost per Sale:** Custo por venda.

**CPS – Cost per Second:** Caracteres por segundo, medida de velocidade de impressora matricial.

**CPTM – Cost Per Thousand Impressions:** ver CPM.

**CPV – Cost Per Visitor:** Custo por visitante.

**Cracker:** Indivíduo que faz todo o possível e o impossível para entrar num sistema informático alheio, quebrando sistemas de segurança, para assim poder causar danos.

**Criptografia:** Técnica de converter (cifrar) uma mensagem ou mesmo um arquivo utilizando um código secreto. Com o propósito de segurança, as informações nele contidas não podem ser utilizadas ou lidas até serem decodificadas.

**Crop:** Usar a ferramenta crop significa cortar os pedaços de uma imagem que você não precisa. Isso difere de alterar o tamanho, porque quando você usa o crop, você retém as dimensões da imagem.

**Cross-media:** É a utilização de mídias on-line e off-line para ampla divulgação e promoção de uma marca.

**Crosspost:** Fazer o crosspost de... Ato de enviar para um grupo de news um artigo (ou parte) já publicado (ou a publicar na mesma altura) noutro grupo.

**Cyberspace:** Ver *ciberespaço*.

## D

**Daemon:** Programa que corre (que foi lançado) num computador e está (sempre) pronto a receber instruções/pedidos de outros programas para a execução de determinada ação.

**Débito:** quantidade de informação por unidade de tempo.

**Deck:** O mesmo que site na navegação WAP.

**Device:** Dispositivo; Engloba toda a gama de aparelhos que podem ser conectados à Internet, como computador, notebook, webTV, celular, PDA's (Palm Pilot), handhelds, etc

**DHTML – Dynamic HTML:** HTML dinâmico, referindo-se a páginas web cujo conteúdo é codificado, dependendo de diferentes fatores, como a localização geográfica do leitor (em consequência, a data e a hora locais), as páginas já visitadas durante a sessão e o perfil do usuário. Várias tecnologias são usadas para produzir HTML dinâmico: scripts CGI, server side includes (SSI), cookies, Java, JavaScripts e ActiveX.

**Dial In / Dial Up:** Designação de um tipo de ligação ou de um ato de ligação à Internet, neste caso pelo estabelecimento de uma chamada (telefônica - dial) para um computador, através de um modem.

**Direct Response:** Refere-se a um clique em um banner .

**Dispositivo:** Ver *device*.

**Document request:** Documento solicitado direta ou indiretamente pelo usuário, incluídos os de redirecionamento e os que formam frames.

**DNS – Domain Name Server:** Sistema de nome de domínio. É um serviço da Internet que traduz os nomes de domínio (como aba.com.br) em endereços IP (como 200.100.20.10).

**Domínio ou domain name:** É o nome do site na Internet. É o que vem após o www. Os domínios possuem três partes: o nome da empresa/instituição, o tipo de domínio (.com/.org) e o país de origem (br/uk). Quanto aos tipos de domínios, os mais comuns são: .com = Comercial; .edu = Educacional; .net = Network Operations; .gov = Governamental; .mil = Militar; .org = Organizacional.

**Domínio público:** Algo que está no domínio público (software, p. ex.) é algo que se pode copiar, cortar, colar, e utilizar sem pagar . Normalmente deve ser dado o devido crédito ao(s) autor(es).



**Download:** Processo de "baixar" ou transferir arquivos de um computador remoto para a o seu computador pessoal através da rede; está relacionado a qualquer atividade que envolva comércio através da web.

**Duração da visita:** É o período de tempo que o usuário fica conectado a WEB (time out 30 minutos).



## E

**e-Branding:** Desenvolvimento de uma marca na Internet.

**e-Business:** Todas transações de negócios feitas eletronicamente via Internet.

**e-Commerce:** Comércio eletrônico.

**e-Mail:** Eletronic mail ou correio eletrônico.

**e-Procurement:** Compras eletrônicas.

**Edu (.edu):** Sufixo presente em variados endereços na Internet e que designa instituições de ensino/educação (.edu = Educational).

**Elm:** 1) Um programa/leitor de correio eletrônico para ambientes Unix (se bem que também se possam encontrar versões para outros sistemas operativos). À base de menus com escolha de opções por letras e teclas de cursor. 2) Emulador: emulador.

**Endereço IP:** O endereço de protocolo da Internet de um computador conectado à rede, geralmente representado em notação decimal/ponto, como em 128.121.4.5. Cada um dos quatro números do endereço IP pode assumir valores de 0 a 255.

**Eudora:** 1) Um programa/leitor de correio eletrônico muito completo, existente em várias plataformas, entre elas, os Macintosh e PC (Windows). 2) Exposições, O número de vezes que um anúncio é visto.

**Extranet:** Extranet é uma rede formada por computadores fisicamente distantes, geralmente interconectando corporações. Ex: grandes indústrias e seus fornecedores, revendedores.

## F

**FAQ – Frequently Asked Questions:** Perguntas mais freqüentes, com respostas relativas às dúvidas mais corriqueiras sobre um site.

**Favorito:** Usado para descrever uma página ou um endereço ao qual um usuário deseja retornar regularmente.

**Fidonet:** Uma rede mundial que interliga PC's. Transfere também um tipo próprio de correio eletrônico (existindo normalmente a possibilidade de enviar uma carta para alguém na Internet) e grupos de discussão (conferências é o termo exato) próprios. Digamos que é uma espécie de Internet bastante limitada em termos de interação, difusão, rapidez e heterogeneidade, quando comparada com a verdadeira Internet; mas possui uma identidade própria.

**Filtros:** Os filtros permitem que qualquer pessoa que procure por algo encontre resultados relevantes num mar de possibilidades.



**Finger:** Programa para obter informações sobre uma determinada pessoa que tenha um endereço eletrônico na Internet. É indicado o endereço eletrônico dessa pessoa e ele procura e devolve informação relativa à mesma, após ter inquirido o computador onde essa pessoa tem a sua caixa de correio.

**Firewall:** Parede corta-fogo, é um sistema de segurança que pode ser implementado para limiar o acesso de terceiros a uma determinada rede ligada a Internet ou para evitar que dados de um sistema caiam na Internet, sem prévia autorização. No grau máximo de segurança, a única coisa que uma firewall pode deixar passar de um lado (rede local) para outro (resto da Internet) é o correio eletrônico, mesmo assim podendo filtrar correio de/para determinado lugar.

**Flame:** Resposta intempestiva e geralmente provocante a um artigo de news ou mail. Um conjunto de flames e contra-flames é chamado uma "flame-war". Normalmente neste tipo de discussão, é difícil chegar a qualquer conclusão...

**Flash:** Linguagem de programação que permite a utilização de animações em páginas da Internet. A linguagem Flash possui um alto grau de compactação, possibilitando que uma animação possa estar disponível na Internet.

**Follow-up:** Resposta a um artigo de news com outro artigo de news, mantendo o mesmo tema de discussão.

**Fórum de discussão:** Em inglês, newsgroup. Num fórum de discussão, ou seja, grupo de news, escreve-se (publicamente) sobre o tema indicado pelo nome do grupo.

**FQDN – Fully Qualified Domain Name:** Nome de domínio completo, tudo aquilo que está à direita do símbolo @ num endereço eletrônico, sem que se omita qualquer parte (inclui geralmente a designação do país, da instituição e de um computador, pelo menos). A um FQDN podem corresponder um ou mais endereços IP.

**Frame:** É uma moldura ou subdivisões da tela de um site. muitas vezes os sites de Internet são divididos em diversos frames.

**Freeware:** Software gratuito, de domínio público. Normalmente são produtos que podem ser conseguidos diretamente na Internet, via download. Pede-se que seja dado o devido crédito aos seus autores.

**Frequency:** É o número de vezes que um único usuário acessa uma página ad-click

**FTP – File Transfer Protocol:** Protocolo de transferência de arquivos via Internet.

**Full banner:** 468 x 60 pixels.

**Full banner com barra de navegação vertical:** 392 x 72 pixels



**Full IP :** Ligação total à Internet, através de uma linha dedicada, ou outro meio de comunicação permanente. Assim, todos os serviços da Internet estão disponíveis no computador que possua este tipo de ligação.

**FYI – For Your Information:** Documento(s) semelhantes aos RFC, mas menos técnicos, contendo informação geral sobre temas relativos aos protocolos TCP/IP ou à Internet.

## G

**Gateway:** Computador ou material dedicado que serve para interligar duas ou mais redes que usem protocolos internos diferentes, ou computador que interliga uma rede local a Internet . Sistema que possibilita o intercâmbio de serviços entre redes com tecnologias completamente distintas, como bitnet e Internet. Sistema e convenções de interconexão entre duas redes de mesmo nível e idêntica tecnologia, mas sob administrações distintas; roteador (na terminologia TCP/IP).

**GIF – Graphic Interchange Format:** Formato gráfico com grande capacidade de compressão. A maioria das imagens animadas na Internet são GIF's animados.

**Gif animado:** Multigif, são como pequenos filmes que mostram em uns três ou quatro quadros diferentes diversas partes da imagem que queremos passar.

**Gross exposures:** Trata-se de termo publicitário que indica a quantidade total de vezes que um anúncio é visto.

**Gopher:** Uma espécie de parente do www. Existente há muito mais tempo que este, permite a procura de informação em bases de dados existentes em todo o mundo, utilizando-se ou não algumas ferramentas próprias de pesquisa por palavras-chave.

**Gov (.gov):** Sufixo dos endereços eletrônicos pertencentes às organizações governamentais.

## H

**Hacker:** Aquele que, por conhecer profundamente recursos de programação e segurança de sistemas, tem a capacidade de "invadir" sistemas externos, quebrando bloqueios de senha, alterando dados de um sistema ou de um site.

**Half banner:** 234 x 60 pixels.

**Hiperlink:** Conexão, ou seja, elementos físicos e lógicos que interligam os computadores da rede. São endereços de páginas, ponteiros (vínculo ou link) de hipertexto ou palavras-chave destacadas em um texto, que, quando "clikadas", nos levam para o assunto desejado, mesmo que esteja em outro arquivo ou servidor. Na www, uma palavra destacada indica a existência de um link, que é uma espécie de apontador para outra fonte de informação. Escolhendo esse link,

obtem-se a página de informação que ele designava que pode, por sua vez, ter também vários links.

**Hipermidia:** Links para imagens, sons e filmes em outros documentos, permitindo que o usuário se desloque para o outro local nomeado.

**Hipertexto:** Texto eletrônico em um formato que fornece acesso instantâneo, por meio de links, a outro hipertexto em um documento ou em outro documento.

**Hit:** É o número de requisições de arquivos enviadas para o servidor. Cada vez que o servidor envia um arquivo para o browser, ele é gravado no servidor como um hit. Hits são gerados por cada elemento da página solicitada, incluindo gráficos, textos e itens interativos. Se uma página que contém dois gráficos é vista por um usuário, três hits serão gravados - um para a própria página e um para cada um dos gráficos.

**Homepage:** O termo homepage é muito confundido com o termo site. A "Home" é a primeira e principal página de um site da web. As home pages contêm geralmente links a locais adicionais no site ou a sites externos. Dependendo do tamanho do site da web, podem existir várias home pages no mesmo site. A home page é uma espécie de ponto de partida para a procura de informação relativa a essa pessoa ou instituição, escrita em HTML.

**Host:** Um host é uma simples máquina conectada à Internet (que tem um único endereço de IP). É no host que um site é hospedado para que todo público Internet possa ter acesso às informações disponíveis.

**Hot Site ou sitelet ou mini-site:** Diferencia-se de um site comum por ter um tempo determinado para ficar no ar, um conteúdo menor, mais objetivo e divulgar produtos e serviços específicos de uma marca. É muito utilizada em lançamentos.

**HTML - Hyper Text Markup Language:** É uma linguagem de programação muito utilizada em sites na Internet que é codificada para fazer documentos hipertexto para uso na web. O HTML permite que o texto seja "linkado" a outro arquivo na Internet.

**HTTP - Hypertext Transport Protocol:** Protocolo ou hipertexto que define como dois programas/servidores devem interagir, de maneira a transferirem entre eles comandos ou informação relativos a www. O protocolo http possibilita que os autores de hipertextos incluam comandos que permitem saltos para recursos e outros documentos disponíveis em sistemas remotos, de forma transparente para o usuário.

I

**ICQ (I Seek You):** A sigla ICQ, que no inglês lembra I Seek You, significa "eu procuro você". É um programa muito conhecido de comunicação instantânea. Permite que o usuário que esteja on-line, envie mensagens para aqueles que também estão on-line em tempo real, independente do software que eles estejam utilizando.

**IETF – Internet Engineering Task Force:** Um grupo de pessoas que tem a missão de criar soluções técnicas para a evolução da Internet.

**Image map:** Imagem mapeada com áreas que, ao serem clicadas, enviam ao visitante alguma informação, seja transferindo-o para uma outra home page ou enviando-lhe um arquivo.

**IMHO - In My Humble Opnion:** Na minha modesta opinião (NMMO).

**Impressão, ad view ou banner view:** 1) Uma exposição de banner ou outro elemento publicitário é contado como uma impressão. O mesmo que page view. Sites diferentes medem impressões de formas diferentes. Alguns sites contam uma impressão somente quando o anúncio foi solicitado; outros contam uma impressão somente quando o anúncio foi totalmente feito; e existem também outras definições. 2) Exposição de um banner em uma página web.

**Infonauta:** Assim como o astronauta é um "viajante interplanetário", um infonauta é um "viajante" no mundo da informação, aquele que navega à procura de informação.

**Internauta:** Um "viajante" na Internet, aquele que navega na Internet.

**internet:** Com um "i" minúsculo, conceitua uma rede de redes, apenas, e não especificamente a Internet.

**Internet:** Com inicial maiúscula, significa a "rede das redes", originalmente criada nos EUA em 1969 pelo Departamento de Defesa do EUA, se tornou uma associação mundial de redes interligadas em mais de 70 países, que utilizam protocolos da família TCP/IP. A Internet provê transferência de arquivos, login remoto, correio eletrônico e outros serviços. Os meios de ligação dos computadores desta rede são variados: rádio, linhas telefônicas, ISDN, linhas digitais, satélite, fibras ópticas, etc.

**Internet2:** Projeto com a participação de universidades, centros de pesquisa, agências do governo e indústria, para o desenvolvimento de uma nova família de aplicações avançadas, como tele-imersão, monitoração remota e pacientes, laboratórios virtuais e educação à distância, que exigem redes eletrônicas de alta velocidade e desempenho.

**Internic:** Uma organização americana que atribui números IP únicos a quem o pedir e é também o gestor da raiz (topo da hierarquia) do DNS mundial.

**Interpage:** O mesmo que anúncio intersticial

**Intranet:** Rede particular usada internamente em empresas e/ou instituições, utilizando o mesmo conceito da Internet.

**IP - Internet Protocol:** Um dos protocolos mais importantes do conjunto de protocolos da Internet, correspondendo ao nível 3 do modelo OSI. Responsável pela identificação das máquinas e redes e pelo encaminhamento correto das mensagens entre elas. O Internet Protocol é o

protocolo responsável pelo roteamento de pacotes entre dois sistemas que utilizam a família de protocolos TCP/IP desenvolvida e usada na Internet no formato numérico A.B.C.D. onde cada seção de 4 é um número decimal de 0 a 255.

**IRC - Internet Relay Chart:** 1) Serviços que possibilita a comunicação escrita on-line entre vários usuários pela Internet. É a forma mais próxima do que seria uma “conversa escrita” na rede. Um sistema que permite a interação de vários usuários ao mesmo tempo, divididos por grupos de discussão. Ao contrário das news, essa discussão é feita em diálogo direto textual. Os usuários desse sistema podem entrar num grupo já existente ou criar o seu próprio grupo de discussão. 2) Área da Internet na qual é possível conversar, em tempo real, com uma ou mais pessoas.

**ISDN - Integrated Services Digital Network:** Ou Rede Digital de Serviços Integrados é uma rede digital que move acima de 64 kbps sobre uma linha telefônica normal e com melhor qualidade.

**ISO - International Standards Organization:** Organização internacional para a definição de normas.

**ISP – Internet Service Provider:** É uma empresa que faz a primeira conexão, autorizando o acesso na Internet.

## J

**Java:** Linguagem orientada a objeto de programação muito similar ao C++ ou C, destinada à criação de desenhos, textos e pinturas animadas e/ou interativas. Gera código intermediário (byte codes) que são interpretados em tempo de execução, o que, juntamente com sua biblioteca, torna a linguagem multiplataforma. Assim, seu código é executado nas mais diversas máquinas e nos diferentes sistemas operacionais (do computador aos eletrodomésticos), sem a necessidade de adaptação. A Sun Microsystems, que inventou a linguagem Java, desenvolveu um browser para leitura dos applets e classes, e também um console para adaptação em outros navegadores. O Netscape Navigator e o Microsoft Internet Explorer já possibilitam a execução de applets Java. Quando o usuário utiliza um navegador compatível com Java para exibir uma página que contém um applet Java, o código do applet é transferido para o seu sistema e executado pelo navegador.

**JPEG – Joint Photographic Experts Group:** Algoritmo para comprimir imagens, criado pela associação que lhe dá nome. Existe também o Motion JPEG (MPEG), usado para comprimir imagens animadas.

## K

**Keyloggers:** Associados em muitos casos aos cavalos-de-tróia, o keylogger é uma espécie de spyware essencial ao trabalho de golpistas online. Instalados no PC do usuário, os pequenos aplicativos registram todos os botões que o usuário bate no teclado. O keylogger então envia o

registro para o hackers que, com dados como senhas e seqüências numéricas registradas, faz compras e saques onlines facilmente.

**Keyword:** Palavra-chave, usada em ferramentas de busca ou base de dados, que traz em si o significado de um assunto; por meio dela é possível localizar esses assunto.

**Kermit:** Um programa/protocolo de comunicações que permite, entre outros, a transferência de arquivos entre duas máquinas.

**Kill file:** Filtro para evitar mensagens com certa origem ou certo tema nos grupos de discussão da Usenet. É geralmente um arquivo onde se traduzem, através de regras definidas, quais os artigos que se pretendem evitar.

## L

**LAN - Local Área Network:** Rede de Área Local. É uma rede com dois ou algumas dezenas de computadores que não se estende para além dos limites físicos de um qualquer edifício. Normalmente utilizada nas empresas para interligação local dos seus computadores. Existem várias tecnologias que permitem a realização de uma rede local, sendo as mais importantes, a Ethernet e o Token-Ring.

**Latência:** Tempo que uma unidade de informação leva para percorrer um dado meio de comunicação.

**Leased line:** O mesmo que linha dedicada.

**Linguagem de script:** Atalho de programação que fornece ao usuário não técnico uma maneira de criar um conteúdo mais rico em seu respectivo computador e fornece aos programadores uma maneira rápida de criarem aplicativos simples.

**Linguagem Script:** Linguagens de programação cujo código fonte é interpretado pelo programa em tempo de execução. Por exemplo: o browser interpreta HTML, Javascript e Vbscript .

**Link:** Na Internet é uma conexão eletrônica entre dois websites, também chamado de hot link. Geralmente link é utilizado como um "local" onde ao clicar, o usuário é levado a alguma outra parte do site ou a algum outro site.

**Linux:** Nome derivado do nome do autor do núcleo deste sistema operativo, Linus Torvalds. O Linux é hoje em dia um sistema operativo com todas as características do Unix, com uma implantação invejável e em constante evolução... e é do domínio público. Normalmente é distribuído em diferentes "releases" que mais não são do que um núcleo (recompilável) acompanhado de programas, utilitários, ferramentas, documentação, etc. Uma das releases mais conhecidas é a Slackware.



**Lista de distribuição:** Lista de assinantes que se correspondem por correio eletrônico. Quando um dos assinantes escreve uma carta para um determinado endereço eletrônico (da gestão da lista) todos os outros a recebem, o que permite que se constituam grupos (privados) de discussão por meio do correio eletrônico.

**Login:** Identificação de um usuário perante um computador. Fazer o login é o ato de dar a sua identificação de usuário ao computador.

**Login remoto:** Acesso a um computador via rede para execução de comandos. Para todos os efeitos, o computador local se "loga" em um computador remoto passa a operar como se fosse um terminal deste último.

**Logout:** Ato de desconectar uma ligação a um determinado sistema ou computador.

**Lynx:** Um programa (browser) para ver navegar no www. O lynx foi pensado para ser usado em terminais texto, portanto só se pode visualizar a informação textual, ficando a restante (imagens, sons, etc.) disponível para gravação no disco do seu computador para mais tarde ver/ouvir.

## M

**M-commerce:** mobile commerce: comércio móvel.

**Mail:** carta eletrônica.

**Mail box:** Caixa de correio.

**Mail server:** Programa de computador que responde automaticamente ( enviando informações, arquivos, etc ) a mensagens de correio eletrônico com determinado conteúdo.

**Mailing list:** Lista de distribuição.

**Marketing de permissão:** Ou Marketing de Relacionamento Eletrônico. Refere-se ao processo de descobrir quem são seus visitantes e o que eles querem, de forma a programar o conteúdo de seus sites para encontrar essas necessidades específicas. Mesmo que você tenha uma simples home page ou um site de e-commerce, o marketing de relacionamento pode ajudá-lo a criar um tipo de laço com seus usuários que tornará sua empresa mais competitiva.

**Mecanismo de comparação afiliados:** São agentes dos fornecedores. Listam fornecedores ou revendedores dispostos a paga pelo serviço.

**Mecanismo de comparação não-afiliado:** São agentes dos compradores e tentam realizar a melhor transação em qualquer local on line, como os bots.

**Mecanismo de pesquisa:** Software de serviço ou aplicativo utilizado para localizar arquivos em uma intranet ou na web.

**Memória cache:** O processo e armazenamento temporário, no computador do usuário, de uma página e de todos os seus elementos. Isso acelera o acesso repetido à mesma página, de tal maneira que se você pedir essa página novamente, ela será acessada através do cache localizado no seu computador em vez do servidor do site.

**Microsite:** Página publicada entre o banner e a entrada oficial do site, funcionando como um anúncio digital. Sites de menor tamanho que podem ser hospedados em provedores de conteúdo ou redes, geralmente com foco em um determinado produto ou serviço.

**Mídia off-line:** Por oposição à mídia on-line, todas as mídias não-Internet, como TV, rádio, jornal, revista, etc

**Mídia on-line:** Internet

**Mime - Multipurpose Internet Mail Extensions:** Conjunto de regras definidas para permitirem o envio de correio eletrônico (texto) com outros documentos (gráficos, sons, etc.) anexos.

**Minibotão:** 88 x 31 pixels

**Minisite:** Site com umas quatro ou cinco páginas com um apelo visual altamente atraente que falam umas poucas coisas sobre o produto. Pode ser também um hot site, que são minisites especializados em algum evento que, após seu término, não mais precisam de divulgação. Para estes, geralmente são feitos hot sites com umas 10 páginas (...)

**Mirror:** Um computador (ou espaço em disco) onde se guarda uma cópia de informação proveniente de outro recurso na Internet. Os utilizadores não precisam de se ligar ao local original e podem obter a informação desejada num dos locais (escolhendo o mais próximo) onde exista uma cópia.

**Modem:** Modulador / DEModulador, Dispositivo que codifica e decodifica os sinais do computador para uma linha telefônica, permitindo a comunicação de dados entre computadores.

**Mosaic:** O primeiro browser gráfico para o www, concebido pela NCSA (EUA). Com ele o www tomou um grande impulso pois foi a primeira ferramenta a permitir visualizar a informação do www de forma gráfica e atraente.

**Mouse over ou roll over:** Imagens que acendem (ou letras que surgem) quando o mouse é passado por um determinado nome (ou símbolo).



**MPEG – Motion Pictures Experts Group:** Algoritmo de compressão de arquivos de áudio e vídeo.

**MUD - Multi User Dungeon:** Um jogo para vários utilizadores, normalmente presente num qualquer servidor na Internet. É uma espécie de mundo virtual onde se podem encontrar e interagir vários utilizadores. Normalmente, passa-se tudo textualmente.

**Multimídia:** Recurso que une textos, imagens gráficas, áudio e vídeo, tornando o uso do computador bem mais atraente.

## N

**Navegação:** Ato de conectar-se a diferentes computadores da rede distribuídos pelo mundo, usando as facilidades providas por ferramentas como web browsers. O navegante da rede realiza uma “viagem” virtual explorando o ciberespaço, da mesma forma que o astronauta explora o espaço sideral.

**Navegador:** O mesmo que browser.

**net:** Rede (de computadores, neste contexto).

**Net:** Net (com N maiúsculo) é uma abreviatura para designar a Internet.

**Netiquette:** Conjunto de regras e conselhos para uma boa utilização da rede Internet, de modo a se evitem erros próprios de novatos quando da interação com outros utilizadores (mais experientes). A netiquette baseia-se muito no simples e elementar bom senso.

**Netscape:** Um programa (browser) para o WWW. Sucessor do Mosaic e desenvolvido pela mesma equipe de programadores, o Netscape evolui mais rapidamente e está-se a tornar no browser de WWW mais usado, devido às suas características de rapidez, cache, visualização interna de vários formatos de ficheiros, suporte para uma linguagem de descrição de página mais evoluída, etc.

**Network:** Rede (neste contexto, uma rede de computadores).

**Newbie:** Novato. Designação depreciativa dada pelos veteranos da Internet àqueles que a descobriram recentemente

**News:** Notícias, em português, mas melhor traduzido por fóruns ou grupos de discussão. Abreviatura de Usenet News, as news são grupos de discussão, organizados por temas, a maior parte deles com distribuição internacional, podendo haver alguns distribuídos num só país ou numa instituição. Nesses grupos, públicos, qualquer pessoa pode ler artigos e escrever os seus próprios artigos. Alguns grupos são moderados, significando isso que um humano designado para o efeito

lê os artigos antes de serem publicados, para constatar sua conformidade para com o tema do grupo. No entanto, a grande maioria dos grupos não são moderados.

**Newsgroup:** Grupos de pessoas que comentam discutem um tema pré-selecionado através de envio de mensagens / e-mails.

**Newsletter:** Serviço de informação/notícias enviado por e-mail. Normalmente reflete ao envio de boletins esporádicos através de e-mail.

**Nickname** – Apelido, pseudônimo ou nome alternativo (alias).

**NON-SSI Rotation:** Permite a rotação de anúncios entre vários webserver.

**NNRP:** Network News Reading Protocol : Protocolo que permite que um programa leitor de news obtenha a informação (artigos, grupos, etc.) a partir de um servidor de news.

**NNTP - Network News Transport Protocol:** Protocolo para a transferência dos grupos de news da Usenet e mensagens de controlo.

## O

**Offline:** Literalmente, fora da linha. Não conectado à Internet

**Online:** Literalmente, na linha. Conectado à Internet

**Opt in /opt out:** Permite que o cliente entre e saia da base de dados de recipientes à vontade. Cliente opta por receber algo (opt in), opta por não receber mais (opt out)

**OTS:** Sigla de Opportunity to See

## P

**Pacote:** Dado encapsulado para transmissão na rede. Um conjunto de bits compreendendo informação de controlo, endereço, fonte e destino dos nós envolvidos na transmissão. Tudo circula pela Internet como um pacote. Ao enviar uma informação, por exemplo, ela é desmembrada em pacotes pelo computador emissor e depois recomposta pelo computador receptor. Essa divisão e posterior remontagem de pacotes é feita pelo protocolo TCP/IP.

**Padrão IAB:** De acordo com as normas do IAB ( Internet Advertising Bureau ), mesmo se a solicitação de uma página provoca a exibição de uma série de frames para que ela seja mostrada, deve ser contada apenas uma page view.

**Page:** Todos os websites são uma coleção de "pages" (páginas) eletrônicas. Cada página é um documento em formato HTML que contém textos, imagens ou objetos de mídia como arquivos Real Áudio, vídeos ou Java applets. A "home page" ou página inicial é a porta de entrada do site.

**Pages requested - visualização de página:** Este termo geralmente denota a visualização de todos os elementos que compõem uma página (imagens, texto, etc.). Existe consenso geral de que se alguém olhar para uma página contendo frames, uma visualização de página deve ser contada para todos os elementos desta página. Entretanto, alguns contarão cada frame como uma visualização, aumentando com este expediente o número que refletiria o nível de seu tráfego. O número de visualizações de página constitui uma métrica comum para medir o tráfego de um site

**Page views:** – É a quantidade de vezes que uma página contendo o banner de um anunciante foi visitada.

**Patch:** Softwares não saem redondinhos dos desenvolvedores. Para corrigir erros que podem facilitar uma invasão, as empresas responsáveis divulgam pacotes de correção (também conhecidos como patches), que consertam os buracos encontrados pela própria companhia. Um software só está realmente seguro se tem todas suas atualizações instaladas.

**Pdf:** Formato de arquivo muito utilizado para publicação na web pela excelente qualidade gráfica e fidelidade ao original. Muito utilizado por não ser facilmente alterado. Esses arquivos podem ser abertos através do Software Acrobat Reader.

**Página:** Uma estrutura individual de conteúdo na world wide web, definida por um único arquivo HTML e referenciada por um único URL.

**Página intercalada:** uma página que aparece temporariamente após um clique; o mesmo que anúncio intersticial.

**Penetração:** Em mídia, termo utilizado para definir o índice de atingimento de um determinado veículo sobre o total de consumidores de um meio, um segmento de mercado ou uma região geográfica.

**PGP - Pretty Good Privacy:** Programa para a codificação mensagens de texto, inventado por Philip Zimmerman. Uma mensagem assim enviada é inquebrável e só o seu destinatário a pode decodificar, dando para isso uma chave que só ele conhece.

**Pixel:** Único ponto em um monitor ou em uma imagem de bitmap. Originou-se da expressão em inglês "picture element", ou seja, elemento da imagem.

**Phishing:** O nome não soa como o verbo "pescar" em inglês à toa. Hackers formatam mensagens falsas que se parecem com comunicados oficiais distribuídos por bancos e instituições ligadas ao governo. Com a semelhança, o usuário é enganado e envia arquivos e informações sigilosas, achando que está se comunicando com o órgão oficial. As mensagens, com links para páginas que costumam durar pouco tempo, são as iscas para que o usuário incauto caia no golpe.

**Plataforma:** O hardware e o software do sistema que constituem a fundação básica de um sistema de computador.

**Plug in:** Módulo, componente ou acessório de software que estende a capacidade de um aplicativo, geralmente para permitir que ele leia ou exiba arquivos de um tipo específico. No caso de navegadores da web, os plug-ins permitem a exibição de conteúdo em rich text, áudio, vídeo e animação.

**Pop-up:** Janelas pop-up são janelas flutuantes que se abrem sobrepondo a tela do browser. Hoje têm sido muito utilizadas para promoção ou recados rápidos.

**Portal:** 1) Site de entrada na web. São sites que, por possuírem grande quantidade de informação, passam a ser os sites de maior procura, pontos de referência ou pontos de partida na Internet. 2) Conjunto de sites organizados em um sistema integrado que serve de porta de entrada na Internet e funciona como uma “comunidade virtual”. Dispõe de milhares de páginas com conteúdos específicos e é a melhor forma de navegar na web. Um portal é feito de canais de informação, notícias e conteúdos específicos. 3) Nos EUA, um portal é um site de busca, funcionando como porta de entrada para a Internet e oferecendo desde serviços como e-mail e bate-papo até links para sites de conteúdos diversos.

**Post:** Designa um artigo de news. Fazer um “post” significa escrever e enviar um artigo para um grupo de news.

**Protocolo:** Um protocolo é para os computadores o que uma linguagem (língua) é para os humanos. Dois computadores para poderem transferir informações entre si devem utilizar o mesmo protocolo (ou ter um terceiro que perceba os dois protocolos e faça a tradução).

**Provedor:** Hardware que provê acesso à Internet; que possibilita acesso à rede mundial.

**Proxy:** Procuração, em português. Um servidor proxy (ou com capacidades de proxy) recebe pedidos de computadores ligados à sua rede e, caso necessário, efetua esses mesmos pedidos (de HTTP, Finger, etc.) ao exterior dessa rede, usando como identificação o seu próprio número IP e não o número IP do computador que requisitou o serviço. Útil quando não se dispõem de números IP registados numa rede interna ou por questões de segurança.

**Proxy caching:** Área de armazenamento de páginas baixadas por um proxy server. O proxy é um servidor que tem um área de larga capacidade para poder guardar milhares de páginas de seus milhares de usuários.

**Public domain:** Ver *domínio público*.

**Pulse :** Impulso. Uma linha telefonica é por impulsos se não for multifrequências, isto é, os sinais de digitação são enviados por uma série de pequenos impulsos, separados por espaços. A digitação (e estabelecimento de chamada) neste tipo de linhas é mais lenta.

**Push advertising:** Propaganda recebida junto com serviços especiais de envio de notícias; recurso que permite o envio de anúncio diretamente ao usuário, muitas vezes sem o seu pedido, baseado na tecnologia de “push media”.

**Push media:** Tecnologia que traz qualquer tipo de conteúdo da Internet para o computador, mesmo quando o usuário não está navegando, o que deve ser feito de comum acordo.

## R

**Readme:** Leia-me. Arquivo que deve ser lido antes de se iniciar a utilização ou instalação de um determinado programa, sistema, computador, etc. Contém geralmente informações que podem poupar tempo ao utilizador que pretende fazer algo.

**Reply:** Resposta.

**Response rate:** taxa de resposta: O número de vezes que o anúncio recebeu um clique dividido pelo número de impressões que este mesmo anúncio recebeu.

**RFC:** Request For Comments. Documentos que definem normas e protocolos para a Internet e onde se fazem as discussões de nível técnico para a definição de novos protocolos.

**RMA - Rich Media Advertising:** Designa toda a publicidade na Internet que é enriquecida com recursos de multimídia, como som, cor, movimento em terceira dimensão, em oposição aos banners do tipo outdoor.

**RMB - Rich Media Banner:** Banner que usa linguagens como Flash, Shockave e Java para combinar áudio, animação e fotografias e deixam o usuário clicar sem sair da página web original. Ele leva a informação ao vivo do site para o usuário, permitindo que ele compre, registre informações e interaja.

**Rota:** O caminho que um pacote percorre desde o remetente até o destinatário.

**Router:** Computador, software ou material dedicado que serve para interligar duas ou mais redes efetuando automaticamente a redireção correta dos pacotes de informação de uma rede para outra.

**Rollover Expand Banner:** Um banner pode ser expandido para até 468 x 240 pixels quando o usuário move o cursor sobre ele. É automaticamente fechado quando o cursor sai do campo. Ver demonstração esquemática em [http://www.iab.net/rich\\_content](http://www.iab.net/rich_content)

## S

**Scam:** Representam o primórdio do phishing. Ao invés de direcioná-lo para um site malicioso, os scam buscavam enganar o usuário com uma história dentro de um e-mail. Convencido pelos argumentos que prometiam grandes quantias de dinheiro após uma pequena contribuição, usuários doam o dinheiro para o destinatário da mensagem (um nigeriano, no caso mais conhecido), que sumia do mapa.

**Scroll:** Mecanismo na página que permite acessar o conteúdo sem precisar mudar de tela.

**Segmentação:** Técnica de dividir o mercado em unidades geográficas ou – principalmente – em grupos de consumidores com interesses e comportamentos semelhantes.

**Server:** Ver *servidor*.

**Servidor:** Hardware que provê serviços específicos, compartilhando recursos às estações de uma rede.

**Servidor Internet:** Um computador permanentemente conectado a Internet. Pode ser o "host" onde as páginas de um site ficam hospedadas, pode ser o computador que recebe e envia os e-mails dos usuários domésticos, etc.

**SGML:** Standard General Markup Language. Uma linguagem de descrição de páginas em hipertexto mais geral que o HTML.

**Shareware:** Software distribuído livremente, desde que seja mantido o seu formato original, sem modificações, e seja dado o devido crédito ao seu autor. Normalmente, foi feito para ser testado durante um curto período de tempo (período de teste/avaliação) e, caso seja utilizado, o utilizador tem a obrigação moral de enviar o pagamento ao seu autor.

**Shockwave:** Software que permite a visualização de arquivos em Flash.

**Sig:** Ver *signature*.

**Signature:** Assinatura. Geralmente é a porção de texto incluída no fim de uma carta eletrônica ou de um artigo de news (neste caso, por norma, deve ser inferior a quatro linhas, de 80 caracteres no máximo cada, sem TAB's nem códigos, para além dos caracteres ASCII normais). Por vezes chamada ".sig" ou ".signature", pois são esses os nomes dos arquivos que contêm a assinatura propriamente dita.

**Site:** 1) No mundo virtual, é um endereço cuja porta de entrada é sempre sua home page. 2) Um conjunto de páginas web. É referenciado por um nome desses que normalmente começa com "www", que é por sua vez chamado de "URL", ou "Uniform Resource Locator".

**SLIP - Serial Line Internet Protocol:** O SLIP implementa o protocolo TCP/IP (o(s) protocolo(s) da Internet) numa linha telefônica, para que através de um mesmo computador



pessoal se possa ligar à Internet e usufruir de todos os serviços e aplicações existentes. Foi o primeiro protocolo definido para a utilização de TCP/IP em linhas telefônicas.

**Smart card:** Cartão inteligente. Cartão com um microprocessador por dentro (tanto pode ser uma CPU como um simples circuito de memória) que roda um sistema operacional, simples e poderoso, capaz de executar numerosas aplicações. Quando utilizado para autenticar o acesso de usuários a um determinado sistema é dotado de um recurso que muda a senha a cada minuto, de forma aleatória.

**Smiley:** São pequenos conjuntos de caracteres ASCII que pretendem transmitir uma emoção ou estado de espírito. Devem ser visualizados de lado, com a folha a 90 graus... Os mais conhecidos são: :-) ou :) :-( ou :( ;-) ou ;)

**SMTP - Simple Mail Transport Protocol:** Protocolo utilizado entre os programas que transferem correio eletrônico de um computador para outro.

**Snail mail:** Correio Caracol; É o correio tradicional, que é muito mais lento que o correio eletrônico.

**Sockets:** O nome da interface em Unix (originalmente, mas também já existente noutras plataformas) que implementa protocolos de comunicação, entre os quais TCP/IP (ou outros: XNS, UNIX, AppleTalk, etc.). Uma interface é um conjunto de chamadas possíveis a bibliotecas que contêm rotinas implementando determinados objetivos, neste caso, comunicação entre máquinas.

**SOUP - Simple Offline Usenet Protocol:** "Norma" (ou programa) que define como deve ser um pacote compactado de cartas eletrônicas e artigos de news, para serem lidos offline, por um qualquer programa leitor que compreenda esse formato.

**Spam:** 1) Publicação do mesmo artigo de news em vários grupos de discussão, geralmente resultando em desperdício de espaço em disco e largura de banda nos meios de transmissão. 2) E-mail comercial enviado a alguém sem a sua solicitação.

**Spammer:** Usuário ou site gerador do e-mail spam

**Spiders:** Programas que buscam a Internet automaticamente.

**Spyware:** Como forma de rastrear os gostos de usuários online, empresas de propaganda desenvolveram um programa leve que se instalava no PC do usuário sem sua permissão e monitorava quais eram os sites mais visitados. A estratégia de entregar publicidade focada foi a base para que hackers aproveitassem a idéia para instalar códigos maliciosos no PC do usuário. Instalados em programas gratuitos ou integrados em sites online, os spywares podem instalar pragas como vírus ou cavalos-de-tróia no micro sem que o usuário note, monitorando assim seu acesso e roubando senhas e dados pessoais.

**SQL:** Linguagem de interação com banco de dados

**SSI Rotation - Server Side Includes:** é uma maneira de se colocar comandos no meio do código HTML para serem interpretados e executados pelo servidor.

**Streaming:** Dados e arquivos distribuídos dinamicamente, ou seja, não é necessário aguardar que um arquivo seja baixado pelo browser para ser exibido, pois isso acontece durante o download e, em alguns casos, conforme a navegação do usuário.

**Superstital:** Tipo de pop up que faz download na memória do browser para não interromper o usuário. Tecnologia lançada pela Unicast .

**Sysadmin:** System Administrator. O responsável por um sistema.

## T

**Talk:** Programa que permite que dois utilizadores (existem versões que permitem mais utilizadores) "dialoguem textualmente" através da Internet.

**Talker:** Um programa servidor que pode manter vários utilizadores ligados ao mesmo tempo, permitindo-lhes a interação/dialogo textual.

**Tamanho de banner:** contém duas medidas: peso, medido em KB; e altura x largura, medida em pixels.

**TCP:** Transmission Control Protocol ou Protocolo de Controle de Transmissão funciona com o IP, que implementa o nível quatro do modelo OSI, para assegurar que dados naveguem seguramente na Internet. O TCP é responsável pela camada de transporte do protocolo, portanto tem a função de assegurar que os pacotes (frações de arquivo) sejam corretamente transportados de um ponto para outro. O TCP possui um algoritmo de correção de erros, ou seja, se o pacote se perder durante o trajeto, após um timeout, será enviado outro idêntico assegurando a transmissão.

**TCP/IP:** Designa também o conjunto dos restantes protocolos Internet, como UDP, ICMP, etc.

**Telnet:** Protocolo/programa que permite a ligação de um computador a um outro, funcionando o primeiro como se fosse um terminal remoto do segundo. O computador que "trabalha" é o segundo enquanto que o primeiro apenas visualiza no écran os resultados e envia os caracteres digitados (comandos) no seu teclado.

**Thread:** Dentro de um grupo de discussão, existem normalmente vários threads. Um thread representa um assunto específico debatido e é composto por um ou mais artigos.

**Tim Berners Lee :** O homem, na época investigador do CERN, que definiu/inventou o protocolo HTTP e deu origem ao WWW.

**Tone :** Por oposição a "pulse", tonalidade. Numa linha telefónica por tonalidade (multifrequência) a marcação de um número traduz-se no envio de sinais em diferentes frequências (sons diferentes). A marcação de um número (estabelecimento de chamada) neste tipo de linha é mais rápida que numa linha por impulsos.

**Trn:** Threaded News. Um leitor de news, onde os artigos são apresentados por thread's.

**Trumpet:** Trumpet é o nome dado aos programas que implementam e usam o TCP/IP em ambiente Windows, feitos por Peter Tattam. O mais importante é o Trumpet Winsock.

## U

**UART:** Universal Asynchronous Receiver Transmitter. Circuito integrado responsável pelas comunicações através de uma porta série, num computador.

**UDP:** User Datagram Protocol. Um dos protocolos do conjunto de protocolos da Internet habitualmente designado por TCP/IP, pois é um protocolo de transporte, sem ligação. Em UDP, uma mensagem é enviada para o destino, sem que haja uma ligação lógica efetuada entre a origem e o destino (semelhante a uma ligação telefónica entre dois pontos). O(s) pacote(s) de mensagens pode(m) então passar por vários nós da Internet até chegar ao destino. Menos viável que o TCP (outro protocolo de transporte, mas com ligação), mas bastante útil quando a perda de um ou outro pacote não seja importante e se pretende velocidade na transmissão e evitar a sobrecarga de várias ligações lógicas estabelecidas.

**Upload:** Processo de enviar informações e arquivos de seu computador para a Rede ou para algum outro computador

**URL - Uniform Resource Locator:** Localizador que permite identificar e acessar um serviço na web. A URL pretende uniformizar a maneira de designar a localização de um determinado tipo de informação na Internet, seja ele obtido por HTTP, FTP, Gopher, etc.. Um URL consiste geralmente em quatro partes: protocolo, servidor (ou domínio), caminho e nome do arquivo, embora às vezes não haja um caminho ou nome de arquivo.

**Unique visitor:** Pessoa com um único endereço IP que entra no site. Se ele voltar a acessar o site no mesmo dia, essa nova visita não é contada. O problema técnico deste índice é quando diversas pessoas acessam o site por meio de um servidor proxy, bastante comum em empresas, apenas um visitante é computador.

**Unix:** Sistema operacional com características de multi-tarefa preemptiva, criado nos anos 70, nos Bell Labs. Desde aí evoluíram muitas variantes diferentes do sistema operacional.

**Upload:** Fazer o upload de um arquivo é o ato de transferir o arquivo do seu computador para um computador remoto, sendo qualquer protocolo de comunicação. É o contrário de download.

**URL - Uniform Resource Locator:** Localizador Uniformizado de Recursos. Método de especificação de um determinado recurso na Internet, seja ele obtido por FTP, News, Gopher, Mail, HTTP, etc. Pretende uniformizar o maneira de designar a localização de um determinado tipo de informação na Internet.

**Usenet:** Conjunto dos grupos de discussão, artigos e computadores que os transferem. A Internet inclui a usenet, mas esta pode ser transportada por computadores fora da Internet.

**User:** usuário.

**User session:** Pessoa com um único endereço IP que entra uma ou mais vezes no site, durante um certo período. Se o visitante passar pelo endereço de manhã e à tarde, por exemplo, serão computados duas user sessions. Mas se ele voltar ao mesmo site em menos de 20 minutos (ou intervalo similar), apenas uma sessão é contada.

**Usuário:** Aquele que utiliza os serviços de um computador, normalmente registrado através de um login e uma password.

**UUCP - Unix to Unix CoPy :** Um método (antigo, mas ainda usado) para transmitir correio e artigos da usenet entre computadores. Originalmente feito para fazer a transmissão entre computadores Unix, agora também é possível usá-lo em outros tipos de computadores.

**Uudecode:** Programa para decodificar um arquivo de texto e transformá-lo no binário correspondente. Juntamente com o uuencode, permite que se transfiram binários (portanto, qualquer software) através de um simples arquivo de texto.

**Uuencode:** Programa para codificar um arquivo binário e transformá-lo no um arquivo de texto. Juntamente com o uudecode, permite que se transfiram binários (portanto, qualquer software) através de um simples arquivo de texto.

## V

**V.32bis:** Uma das normas estabelecidas para os modems e que define a transmissão de dados à velocidade de 14400 bps.

**V.34:** Uma das normas estabelecidas para os modems e que define a transmissão de dados à velocidade de 28800 bps.

**V.Fast:** Uma pseudo-norma definida pelos fabricantes de modems para permitir a transmissão de dados à velocidade de 28800 bps. Obsoleta com a chegada da norma V.34.

**Vírus:** Programa/software que tem como função causar danos ao computador, seja deletando arquivos, mexendo na configuração, impossibilitando funções básicas, etc.

**Viewer:** Programa que permite ver (daí o seu nome) um arquivo gravado num determinado formato.

**Visita:** Esta é uma outra maneira de comparar e medir o tráfego de um site. Uma visita constitui a atividade de um indivíduo específico num site na web. Geralmente conta-se como uma nova visita se o indivíduo em questão esteve afastado do site por um período igual ou superior a trinta minutos.

**Visitor:** Visitante, pessoa que vai para um site na web específico. Os sites costumam muitas vezes definir seu nível de tráfego em termos do número de visitantes num determinado período de tempo. É basicamente quem visita o site.

**VSAT:** Very Small Aperture Terminal. Uma antena VSAT permite a transmissão de dados (envio e recepção) para outra antena VSAT, usando uma parte da banda disponível nos satélites VSAT.

**VT100:** Um tipo de emulação de terminal muito freqüente na Internet.

## W

**WAN - Wide Area Network:** Um rede de computadores que se com extensão de várias dezenas de quilômetros até milhares de quilômetros

**WAP – Wireless application Protocol:** (Protocolo de aplicação sem fio). Protocolo que permite que celulares ou outros dispositivos sem fio naveguem pela Internet

**Web:** Nome curto para world wide web (www) - "apelido" da Internet

**Web mail:** Correio via Internet.

**Web page:** Página na world wide web.

**Web server:** O web server envia páginas web para o cliente cada vez que este digita uma URL no seu browser .

**Web site:** Um site na world wide web.

**Winsock:** Implementação da interface de sockets para o Windows. Com uma winsock (programa/livraria para o windows) é possível a utilização dos protocolos SLIP e/ou PPP no Windows ou seja, é possível falar a mesma "língua" que os outros computadores da Internet.

**WWW (www) – World Wide Web:** Conjunto dos servidores que "falam" HTTP e trocam informação aí armazenada em formato HTML. O world wide web é uma grande teia de informação multimídia em hipertexto. O hipertexto significa que se pode escolher uma palavra destacada numa determinada página e obter assim uma outra página de informação relativa (semelhante ao Help do Windows). As páginas podem conter texto, imagens, sons, animações, etc. O world wide web é uma gigantesca base de dados distribuída acessível de uma forma muito atraente e intuitiva.

## X

**Xmodem:** Um protocolo de transferência de dados por modem, relativamente lento.

## Y

**Ymodem:** Um protocolo de transferência de dados por modem, com alguns melhoramentos em relação ao Xmodem.

## Z

**Zmodem:** Um protocolo de transferência de dados por modem, com alguns melhoramentos em relação ao Xmodem e ao Ymodem; em particular, mais rápido.

A large, light gray watermark of the Plugweb Internet logo is centered on the page. It features the same stylized icon as the header logo, followed by the word "Plugweb" in a large, bold, sans-serif font, and "Internet" in a smaller font below it.