



Análise do  
questionário  
de avaliação

Portal do  
Software  
Público  
Brasileiro



## Sumário

### Introdução **3**

1 O questionário buscou saber mais sobre o usuário para planejar melhor o portal **3**

2 Sobre o ambiente e tempo de acesso ao Portal do Software Público Brasileiro **8**

3 Sobre a experiência de usabilidade e efetividade do sistema **8**

4 Sobre o uso das funções do Portal do Software Público Brasileiro **11**

5 Participação em novas pesquisas sobre experiências de uso do PSPB **14**

6 Comentário **15**

7 Gráficos gerados na pesquisa **16**

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

## Introdução

O objetivo da pesquisa foi identificar a percepção que os usuários do Portal do Software Público têm sobre o sistema atual. Suas respostas foram fundamentais para estabelecer pontos de melhoria para uma nova interface e arquitetura da informação. O formulário foi dividido em 4 partes e foi elaborado para ser respondido em até 10 minutos.

### 1 O questionário buscou saber mais sobre o usuário para planejar melhor o portal

A primeira pergunta do instrumento (1.1) questionava sobre o perfil do usuário, sendo que podia selecionar até 3 opções. O resultado da tabela abaixo mostra que os perfis do usuário que mais acessam o portal são primeiramente os usuários do sistema, os desenvolvedores e o poder público.

Relatório\_Pergunta\_Fechada

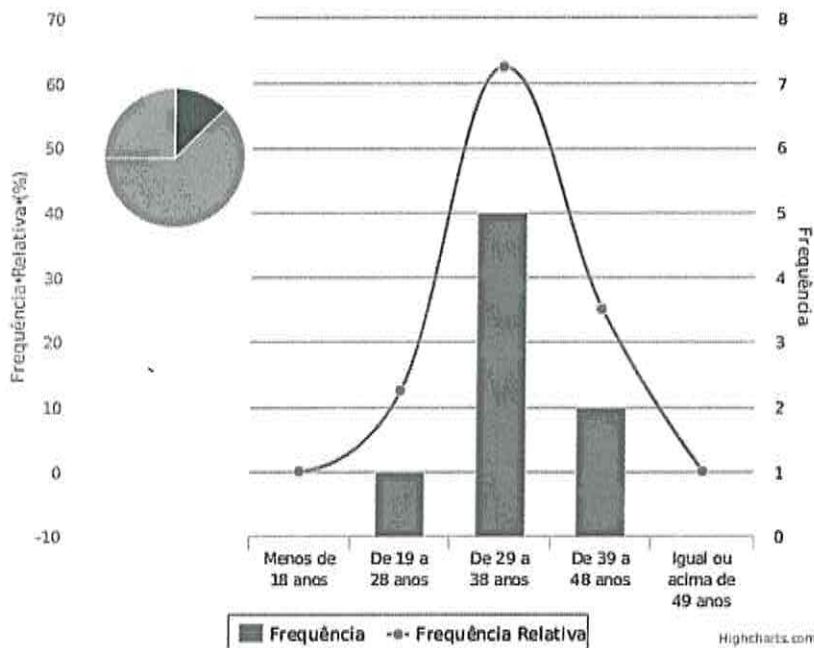
Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Pesquisador	516	19.34
Outro	90	3.71
Administrador de comunidade	99	3.71
Professor	507	19.00
Poder Público / Governo	833	31.22
Colaborador	197	7.38
Aluno	447	16.75
Desenvolvedor	770	28.86
Usuário	1137	42.62
Empresa/ prestador de serviço	562	21.06

Questão 1.1 - perfil do usuário

A questão se desdobrou (pergunta textual 1.1.2) para conhecer outros perfis que responderam o relatório, obtendo aproximadamente 100 respostas, bastante variadas, abrangendo desde curiosos até outras profissões como prestadores de serviços nas áreas de educação; administradores; gerentes e gestores de diversas empresas e escolas; servidores públicos; analistas de sistemas e técnicos de informática; bibliotecários; médicos; profissionais liberais; pedagogos; aposentados; curiosos e estudantes de ensino superior.

A questão (1.2) sobre idade dos usuários apresenta, no gráfico a seguir, que os usuários na sua maioria se encontra na faixa de idade entre 29 e 38 anos.

1.2 - Qual é a sua idade? \*



Questão 1.2 - idade do usuário

A questão (1.3) apresentou que o maior número de usuários é do gênero masculino, correspondendo à 88,89% dos frequentadores.

Relatório Pergunta Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Masculino	2368	88,89
Feminino	302	11,31

Questão 1.3 - gênero do usuário

Verificou-se pelo questionário (1.4) que, no quesito formação, os usuários que possuem curso superior completo atingiu o número de 1430, ou seja, totalizando 48% dos frequentadores.



## Relatório Pergunta Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Superior Incompleto	534	20.00
Doutorado Incompleto	39	1.46
Pós-Doutorado Incompleto	16	0.60
Mestrado Completo	205	7.68
Doutorado Completo	46	1.72
Ensino Médio	173	6.48
Mestrado Incompleto	188	7.04
Superior Completo	1430	53.56
Pós-Doutorado Completo	39	1.46

## Questão 1.4 - formação do usuário

A questão (1.5) mostra que os usuários se cadastram no portal pois possuem grande interesse profissional e pessoal também. A tabela a seguir que somente 10% pretende ser um prestador de serviço.

## Relatório Pergunta Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Interesse pessoal	1176	44.04
Indicação	158	5.92
Necessidade por algum software específico	1056	39.55
Pesquisa acadêmica	608	22.77
Interesse profissional	1953	73.15
Participar de alguma comunidade de produção colaborativa	395	14.42
Curiosidade	401	15.02
Tomar-se um prestador de serviço	291	10.90

## Questão 1.5 - interesse do usuário

As principais motivações, relacionadas na questão (1.6), que levam os usuários a buscar o PSPB são, primeiramente, apoiar o uso do software livre, em seguida utilizar softwares que são úteis para o trabalho profissional e em terceiro lugar, trocar conhecimento com outras pessoas.

### Relatório\_Pergunta\_Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Ampliar minha carteira de soluções, pois sou prestador de serviço	587	21.99
Outra	47	1.76
Apoiar o uso do software livre	2051	76.82
Obter softwares que preciso para o meu trabalho	1763	65.03
Oferecer software para compartilhamento	250	9.36
Gerar oportunidade de novos negócios	542	20.30
Dividir os problemas que enfrento no uso de alguma solução	455	17.04
Disponibilizar o resultado do meu trabalho para sociedade	352	13.18
Trocar conhecimento com outras pessoas	1271	47.60

Questão 1.6 - motivações do usuário

As respostas textuais apresentadas na questão (1.6.2), mostram outros interesses, tais como verificar se softwares públicos, como são na íntegra ou mesmo alterados, podem ser usados em contextos não governamentais, assim como, mostram o interesse dos usuários em conhecer as soluções propostas do governo. Outros interesses correspondem à conhecer, ampliar e compartilhar conhecimentos sobre software público; apoiar o uso de software livre; reportagem sobre software público; negócios com o governo; conscientizar sobre a importância do projeto para o Brasil; ensino e pesquisas acadêmicas; necessidade de conhecer novas soluções sobre softwares; conhecer códigos fontes; conhecimento sobre acessibilidade e colaboração e interesses específicos como escrita e transposição musical.

A questão sobre a finalidade do uso portal, como mostra a figura (1.7), apresentou na estatística que os usuários buscam mais intensamente softwares para uso governamental, em segundo lugar buscam para uso pessoal, buscam informação para uso institucional, entram no portal para avaliar softwares e participar de comunidade de um ou mais software. A busca de software para uso comercial também é bem alta.



## Relatório\_Pergunta\_Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Publicar material	199	7.45
Gestão de comunidade de software	159	5.96
Buscar software para uso governamental	1356	50.79
Ofertar um software	197	7.38
Colaborar na comunidade de um ou mais softwares	475	17.79
Colaborar com o desenvolvimento de um software	607	22.73
Outra	39	1.46
Participar de uma comunidade de um ou mais softwares	708	26.52
Avaliar software	992	37.15
Manutenção do portal	71	2.66
Buscar software para uso pessoal	1280	47.94
Obter informações sobre quem usa o software	526	19.70
Buscar software para uso comercial	739	27.68
Baixar código fonte	594	22.25
Oferecer serviços	264	9.89
Buscar informação institucional	1032	38.65

## Questão 1.7 - finalidade de uso

A questão textual 1.7.2 sobre outras finalidades do uso do portal apresentou que os usuários, além da lista de opções apresentadas no item 1.7, procuram o portal para encontrar informações sobre softwares públicos disponibilizados, assim como, como suporte e manuais para aprender e resolver problemas com os softwares encontrados; desenvolver e compreender os processos de desenvolvimento de software público. Alguns usuários buscaram o portal também para conhecer as políticas de governo; conhecer as soluções desenvolvidas na área tecnologia, educação e cultura e conhecer produtos para utilização com alunos em aulas de graduação e pós-graduação, como estudos e soluções de pesquisa.

## 2 Sobre o ambiente e tempo de acesso ao Portal do Software Público Brasileiro

A questão (2.1) apresentou como resposta que o maior acesso ao portal ocorre do trabalho e em seguida da casa do usuário, como pode-se observar na tabela a seguir:

Relatório\_Pergunta\_Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
De instituição de ensino	87	3.26
De dispositivos móveis	23	0.86
Do trabalho	1597	59.81
De casa	952	35.66
De locais comerciais, como lan houses	5	0.19
De telecentros públicos e gratuitos	6	0.22

Questão 2.1- origem do acesso

Constatou-se que o tipo de conexão do local acessado (2.2) é na sua maioria oriunda de conexão a cabo de alta velocidade maior que 10MB, em seguida conexão maior do que 5MB e por último, mais assinalado como conexão sem fio tipo wi-fi. A tabela a seguir ainda apresenta, poucos usuários com conexão discada e 3G, via celular.

Relatório\_Pergunta\_Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Conexão a cabo de alta velocidade (maior que 10 MB)	1070	40.07
Conexão Discada	41	1.54
Conexão a cabo (maior que 5MB)	816	30.56
Do celular - 3G	23	0.86
Não tenho acesso regular à Internet. Só acesso casualmente	15	0.56
Conexão sem fio (Wi-fi)	705	26.40

Questão 2.2- tipo de conexão





O sistema operacional (2.3) mais utilizados pelos usuários são respectivamente Windows, Linux e Mac OS/X.

### Relatório\_Pergunta\_Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Mac OS/X	69	2.58
Windows	1883	70.52
BSD (OpenBSB, FreeBSD ou NetBSD)	6	0.22
Outro	21	0.79
GNU/Linux	643	24.08
Windows Phone	4	0.15
IOs	12	0.45
Solaris	1	0.04
Android	31	1.16

Questão 2.3- sistema operacional mais utilizado

Como a questão (2.3) não permitia múltiplas escolhas, alguns usuários acrescentaram mais sistemas operacionais na questão aberta (2.3.2).

A quantidade de vezes que o usuário acessa o PSPB (2.4) corresponde a uma vez por mês, seguido da opção uma vez por semana. E o tempo que permanecem (2.5) varia de 6 a 30 minutos, ou seja 58,35%. Somente 9,98% permanece mais de 1 hora.

### Relatório\_Pergunta\_Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Todos os dias	135	5.05
1 vez por ano	262	9.81
1 vez por semana	926	34.68
1 vez por mês	1347	50.45

Questão 2.4- quantidade de acessos



### Relatório\_Pergunta\_Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
de 6 a 30 minutos	1568	58,35
menos de 5 minutos	163	6,10
de 31 minutos a 1 hora	683	25,58
mais de 1 hora	266	9,96

Questão 2.5- tempo de acessos

## 3 Sobre a experiência de usabilidade e efetividade do sistema

A questão relativa à experiência do uso do portal (3.1) apresentou que os usuários concordam em parte sobre a agradabilidade da interface (43.75%), assim como concordam em parte (35.51%) que o sistema é utilizado com frequência por eles. Um ponto positivo, apresentado na tabela a seguir, mostra que 42.06% dos usuários concordam totalmente em recomendar o PSPB para seus colegas, com frequência.

### Relatório\_Pergunta\_Grade\_Seleção\_Única

Alternativa	Opção mais marcada	Freq. relativa(%)
A interface do sistema é agradável.	Concordo em parte	43,75
Custo de usar este sistema com frequência	Concordo em parte	35,51
Recomendo o uso do Software Público Brasileiro para meus colegas com frequência	Concordo totalmente	42,06

Questão 3.1 - agradabilidade da interface

Com relação ao funcionamento do Portal (3.2) a quantidade de usuários que sente confiança no portal atinge 42.7%. Entretanto, o índice é menor quando verifica-se que os objetivos não são atingidos facilmente. As funcionalidade não satisfazem totalmente os usuários, não estão bem integradas, na opinião dos seus usuários.



### Relatório\_Pergunta\_Grade\_Seleção\_Única

Alternativa	Opção mais marcada	Freq. relativa(%)
Sinto confiança na utilização do portal	Concordo totalmente	42,7
A interface do sistema permite que alcance meus objetivos facilmente	Concordo em parte	43,56
Estou satisfeito com o funcionamento do portal do Software Público Brasileiro	Concordo em parte	40,41
As funções do portal estão bem integradas	Concordo em parte	38,73

#### Questão 3.2 - confiança e funcionalidade

As respostas obtidas quanto à facilidade do uso do portal (3.3) estão abaixo de 50%, o que significa que o usuário tem certa dificuldade em encontrar as informações, pois a organização da informação não está clara. Mostra também que ocorre dificuldade em aprender como o sistema funciona, e aponta como uma das causas a pouca documentação. Por fim 34,04% concorda parcialmente que o sistema não apresenta erros na sua execução.

Alternativa	Opção mais marcada	Freq. relativa(%)
Encontrei as informações que buscava facilmente	Concordo em parte	42,17
A organização das informações é clara e coesa	Concordo em parte	40,37
É fácil aprender como funciona o Software Público Brasileiro	Concordo em parte	38,25
Depois que aprendi como o sistema funciona uso com facilidade	Concordo em parte	37,83
O conjunto de documentação e ajuda orienta em caso de dúvida	Concordo em parte	37,98
O sistema não apresenta erros nem interrupções na sua execução	Concordo em parte	34,04

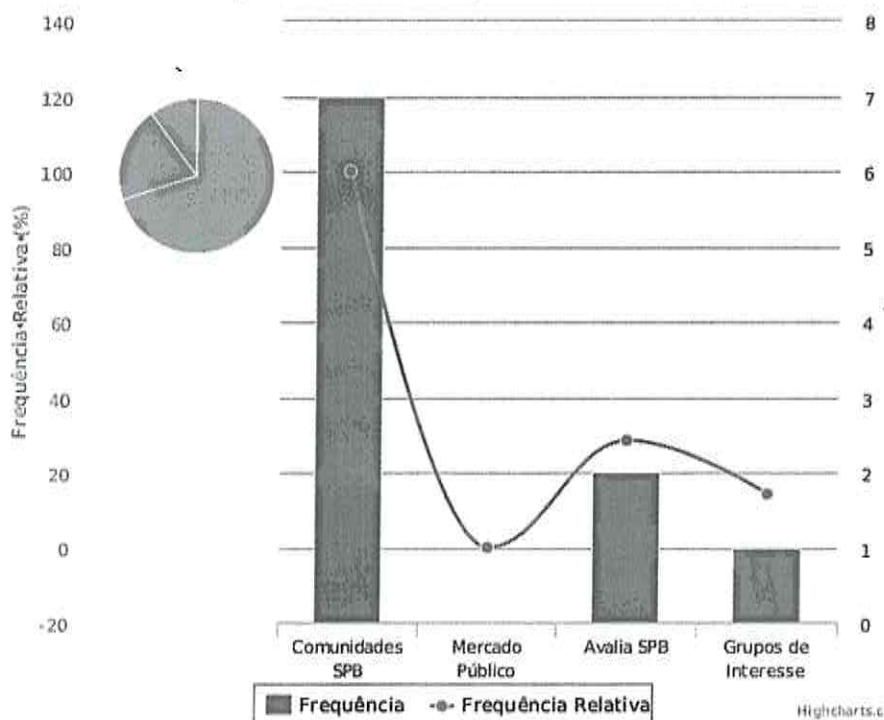
#### Questão 3.3- facilidade de uso e organização

## 4 Sobre o uso das funções do Portal do Software Público Brasileiro

Este item buscou avaliar as funções do portal e obteve como resultado que o ambiente mais utilizado é Comunidades, seguido de Grupos de interesse, Mercado público e o avalia SPB, como apresenta o gráfico a seguir (4.1).

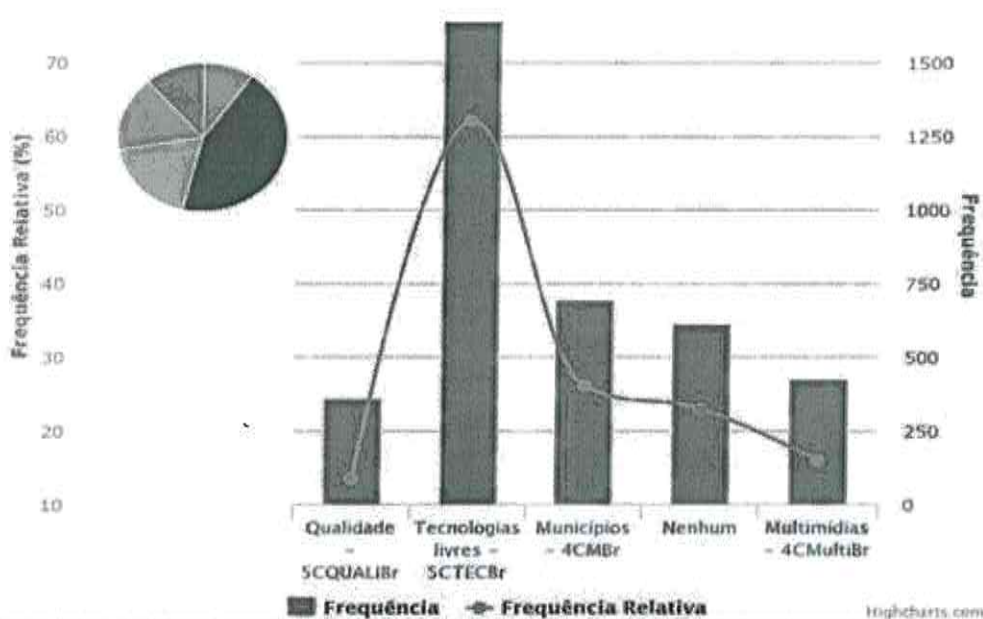


### 4.1 - Quais ambientes/ você mais utiliza?\*



Questão 4.1- ambientes mais utilizados

Em relação aos grupos, a estatística revela que os grupos de interesse mais procurados são os referentes aos de tecnologias livres.



Em relação as quatro funcionalidades das comunidades mais utilizadas as respostas indicam os Arquivos, o Fórum, as Notícias e o Wiki.



### Relatório\_Pergunta\_Fechada

Alternativa	Frequência	Freq. relativa(%)
Arquivos	1805	67,60
FAQ	553	20,71
Mensagem em massa	217	8,13
Chat	302	11,31
Prestador de Serviço	415	15,54
Questionários	348	13,03
Enquete	230	8,61
Wiki	897	33,60
Versionamento (SVN + TRAC)	135	5,06
Eventos	453	16,97
Subgrupos	136	5,09
Fórum	1598	59,85
Notícias	1110	41,57

#### Questão 4.3- grupos de interesse

A questão aberta (4.4), apresentou como resultado mais de 2500 respostas que buscou conhecer quais outras funcionalidades os usuários gostariam de ter nas comunidades formam 5 grandes conjuntos:

1. Documentação e apresentação. Forte demanda por manuais e tutoriais em maior quantidade e melhor elaborados. Ambientes de demonstração em tempo real ou para download (máquinas virtuais), onde as pessoas possam experimentar o software antes de baixar e configurá-lo;
2. Funcionalidades de rede social. Facilitar a interação entre os usuários e promover o trabalho colaborativo. Diferentes enfoques de colaboração foram identificados: atualização e melhoria dos softwares; aprendizado na área de software livre; colaboração entre órgãos públicos e identificação de necessidades comuns; e popularização de histórias de sucesso.
3. Melhoria no design do Portal. Interface mais amigável, visualmente mais interessante e adaptada a dispositivos móveis. Acesso mais fácil aos softwares e ao código fonte, sem necessidade de cadastro. Sistema de busca mais detalhada para facilitar a identificação de softwares de interesse.
4. Ferramentas de desenvolvimento aberto e colaborativo. Como controle de versão, repositório de código-fonte, gestão de mudanças, controle de erros e solicitações de mudança, planejamento de versões futuras, entre outros.
5. Elementos de gamification. Por um lado, para criar rankings dos softwares. Seja um ranking de qualidade dos softwares, de acordo com o voto popular, ou um ranking

de software mais ativo, de acordo com o volume de mudanças no código-fonte ou de participação nas comunidades. Por outro lado, para premiar usuários mais prestativos, que contribuem com a adoção de softwares públicos e o aumento da qualidade destes.

## 5 Participação em novas pesquisas sobre experiências de uso do Portal do Software Público Brasileiro



A última pergunta apresentou como resultado que 80% dos usuários participariam em novas pesquisas sobre experiência de uso no PSBP.

## 6 Comentário

O questionário apresentou um número expressivo de respostas (2670), oferecendo uma amostragem consistente de análise de uso, estatística descritiva incluindo visualização gráfica, que permite contribuir para a verificação dos principais pontos positivos e negativos do uso do PSPB, no que concerne a eficiência e satisfação, como sistema centrado no usuário.

A avaliação do questionário considerou as orientações da concepção de instrumento de coleta de informações preliminares acerca da versão atual do Portal do Software Público Brasileiro, tais como medir a usabilidade considerando aspectos perceptivos e cognitivos dos usuários quanto a qualidade de uso do portal atual sob uma perspectiva global, com abordagem de pesquisa de levantamento aplicada e quantitativa.

A partir dos resultados do questionário destacamos como pontos positivos:

1. Apesar das dificuldades na interação humano-computador, a experiência do uso do portal os usuários concordam em recomendar o SPB para seus colegas com frequência.
  2. A grande maioria dos participantes afirma (total ou parcialmente): estar satisfeita com o funcionamento do Portal, alcançar seus objetivos facilmente, e encontrar as informações que buscava.
  3. Uma das principais motivações que levam os usuários a buscar o SPB é apoiar o uso do software livre.
  4. Boa parte das mudanças solicitadas pelos participantes já está programada no projeto de evolução do PSPB.
- Os usuários parecem apoiar o Portal mesmo com os problemas flagrantes de usabilidade.

Pontos negativos destacados:

1. Uma grande quantidade de usuários sente dificuldade em usar o Portal. Aparentemente, os principais motivos seriam: necessidade de cadastro, falta de documentação e apresentação do catálogo de forma inadequada.
2. Percepção que a falta de documentação é proposital. Segundo um participante: "aparentemente a documentação não é clara para facilitar a consultoria". Outras pessoas fizeram comentários semelhantes.
3. Alguns comentários levam a crer que muitos softwares disponíveis não funcionam

corretamente. O que pode ser verdade, mas também pode ser um problema na identificação de requisitos ou dificuldade de instalação.

Por trás das críticas muitas vezes incisivas, percebe-se que os usuários se apropriaram dos softwares disponíveis como bens públicos que são. Com isso, vem o interesse da população em receber um serviço de qualidade excepcional.

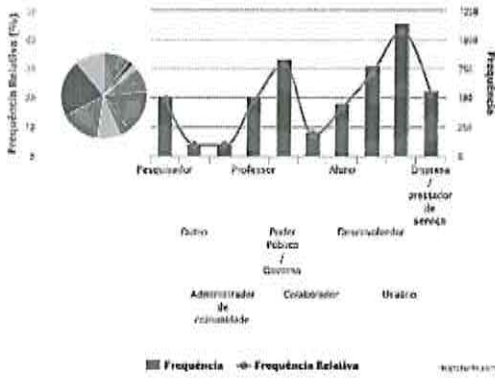


A handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page.

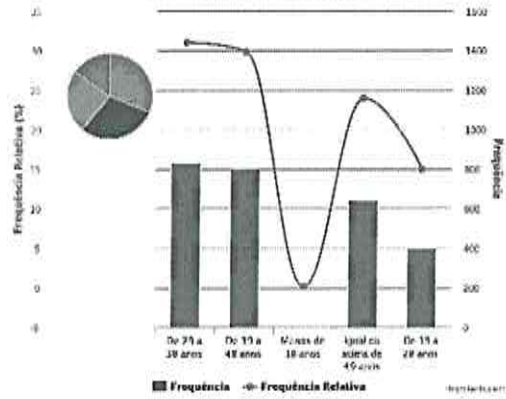


# 7 Anexo - Gráficos gerados na pesquisa

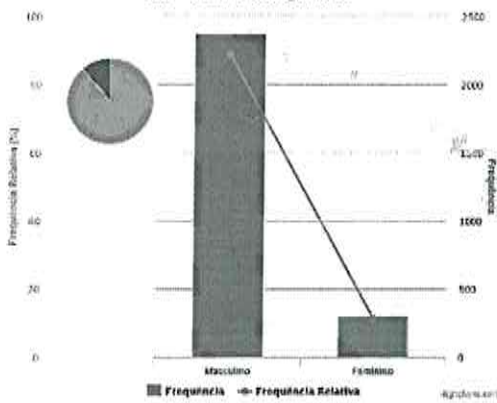
1.1 - Qual é o seu perfil de usuário? \* Seleccione até 3 opções



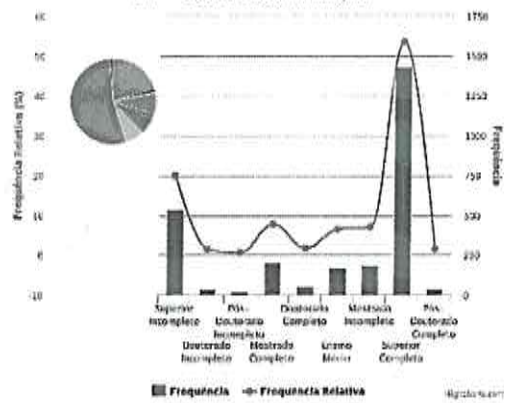
1.2 - Qual é a sua idade? \*



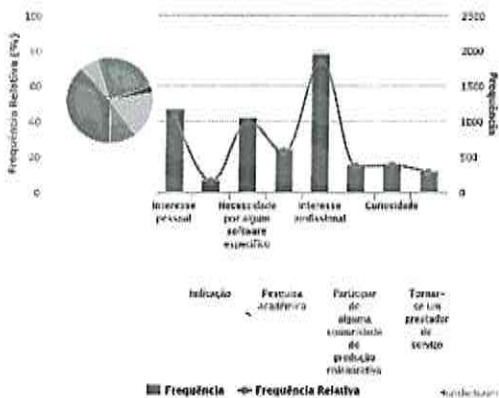
1.3 - Qual é seu gênero? \*



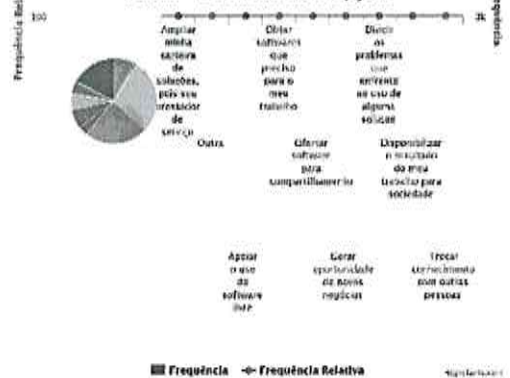
1.4 - Qual é a sua formação? \*



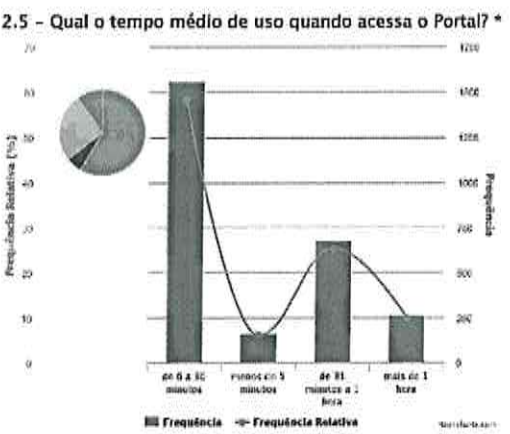
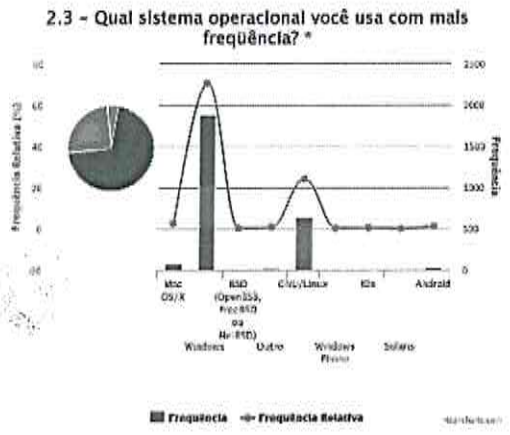
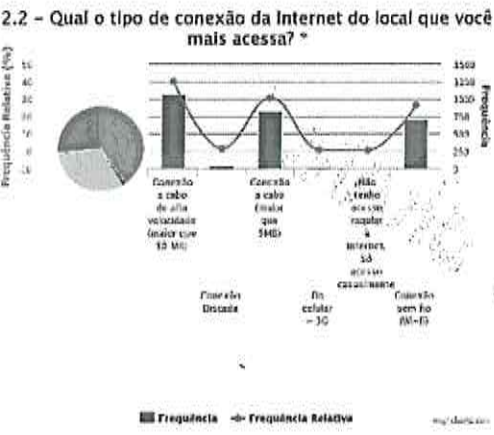
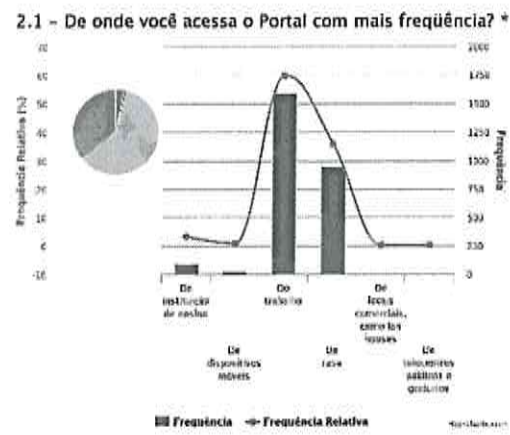
1.5 - Porque você se cadastrou no Portal? \*



1.6 - Quais as principais motivações para você participar do Portal? \* Seleccione até 3 opções









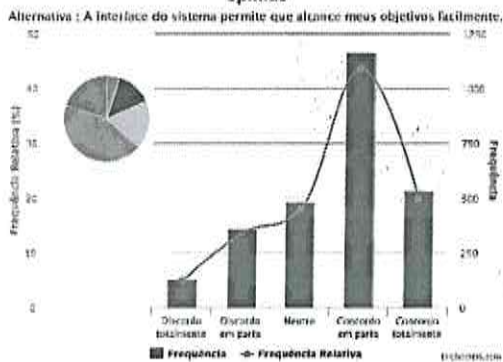
**3.1 – Sobre sua experiência de uso com o Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**



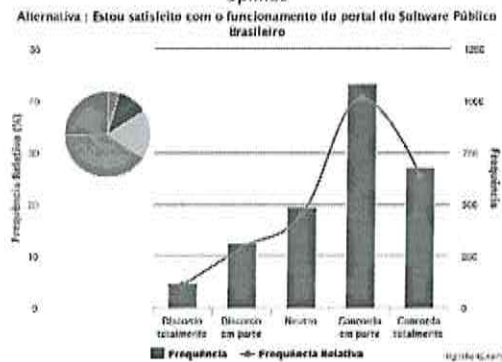
**3.1 – Sobre sua experiência de uso com o Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**



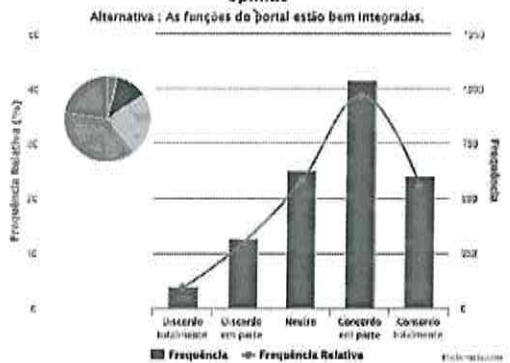
**3.2 – Com relação ao funcionamento do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**



**3.2 – Com relação ao funcionamento do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**



**3.2 – Com relação ao funcionamento do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**

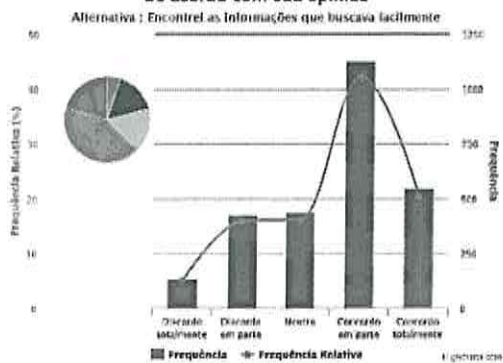


**3.2 – Com relação ao funcionamento do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**





**3.3 – Sobre sua experiência com relação à facilidade de uso do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**



**3.3 – Sobre sua experiência com relação à facilidade de uso do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**



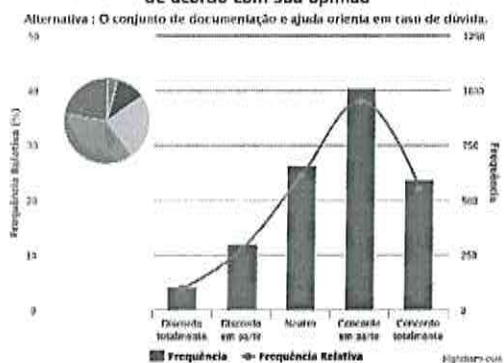
**3.3 – Sobre sua experiência com relação à facilidade de uso do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**



**3.3 – Sobre sua experiência com relação à facilidade de uso do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**



**3.3 – Sobre sua experiência com relação à facilidade de uso do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**

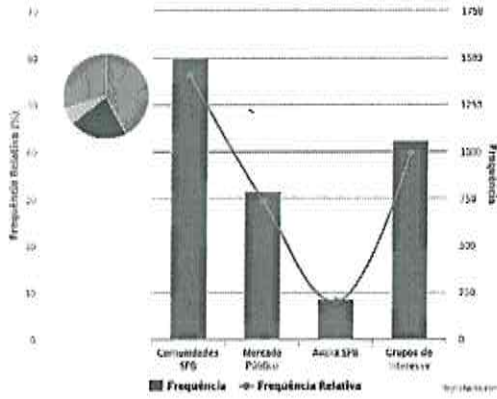


**3.3 – Sobre sua experiência com relação à facilidade de uso do Portal do Software Público Brasileiro: \* Marque na escala de acordo com sua opinião**

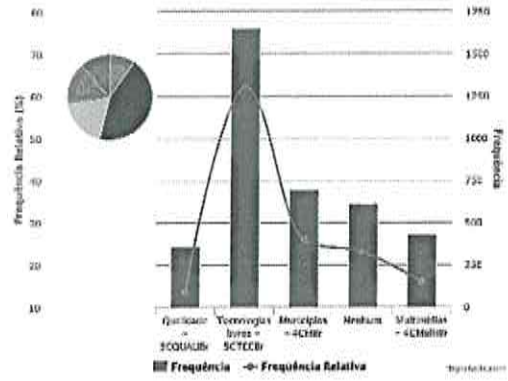




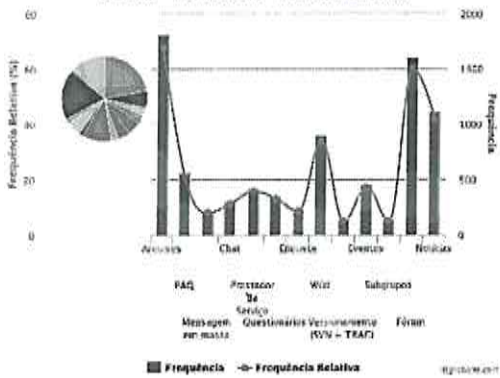
4.1 – Quais ambientes você mais utiliza?\*



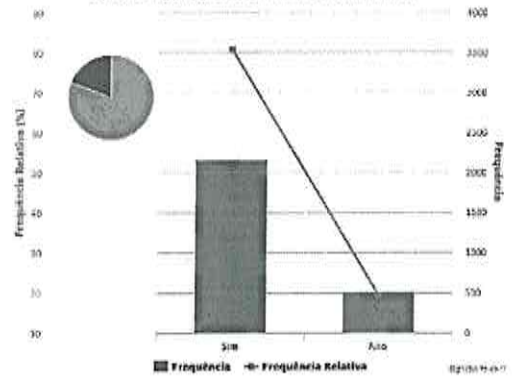
4.2 – Quais grupos de interesse você conhece/utiliza? Marque as mais utilizadas



4.3 – Quais funcionalidades da comunidade SPB você mais utiliza? \* Marque as 4 mais utilizadas



5.1 – Você gostaria de participar de outras pesquisas sobre o Portal do Software Público Brasileiro? \*



*Paulo R. M. Meirelles*  
 Dr. Paulo R. M. Meirelles  
 Professor Adjunto - Mat.: 1063570  
 Universidade de Brasília