

Pesquisa UX

Aplicativo INPI

Pesquisa com usuários

Maio/2020

Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos
Secretaria de Governo Digital
Ministério da Economia



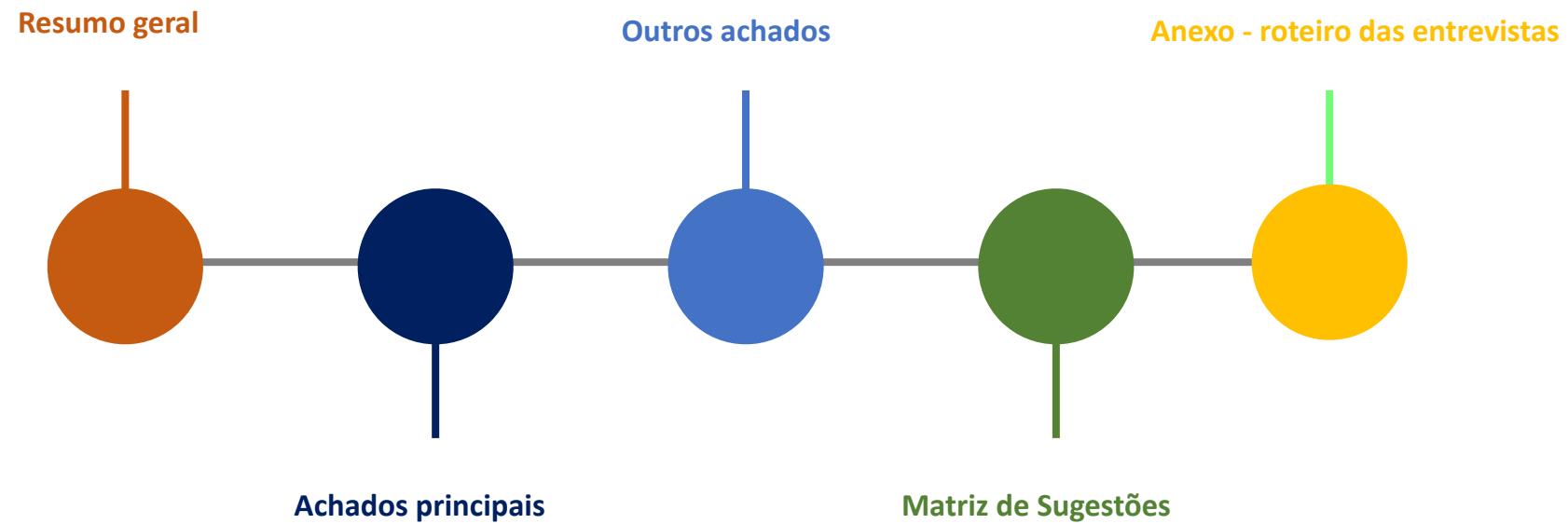


ÍNDICE

Resumo geral.....	4
Achados principais	11
Outros achados.....	38
Matriz de sugestões.....	52
Anexo - roteiro das entrevistas.....	54



ESTRUTURA DO RELATÓRIO





1. RESUMO GERAL



1. RESUMO GERAL

Um aplicativo do INPI
relacionado aos serviços
prestados

- É avaliado de forma positiva pela maioria dos usuários
- É considerado **um facilitador do atendimento às demandas da sociedade**

Porém...

- Para os usuários, o app deve ser amigável, "leve" e resolver suas solicitações
- Deve apresentar um leiaute fácil e intuitivo
- Deve conter funcionalidades que não exijam upload de documentos ou outras questões difíceis de manejar em dispositivos móveis

Desejos dos usuários

- Respostas rápidas às demandas
- Funcionalidades de busca de informações, acompanhamento de processos e notificação de vencimento de prazos
- Uma tabela de custos dos serviços atualizada e com taxas acessíveis
- Um “Fale Conosco” acessível
- Mecanismos de pagamento no aplicativo



1. RESUMO GERAL

A pesquisa

Objetivo Geral

Gerar subsídios sobre a **percepção dos usuários** a respeito do desenvolvimento e do conteúdo de um **aplicativo do INPI** a partir da realização de pesquisa com usuários reais dos serviços do Instituto.

Objetivos Específicos

- Registrar **impressões, desejos e necessidades** dos usuários quanto ao aplicativo;
- Identificar **recursos, funcionalidades e tipos de layout** para o aplicativo;
- Explorar **serviços que o Portal do INPI não oferece** e que eventualmente possam ser oferecidos no aplicativo ou no próprio portal;
- Explorar itens da **Carta de Serviços** do Instituto.



1. RESUMO GERAL

Perfil das pessoas entrevistadas

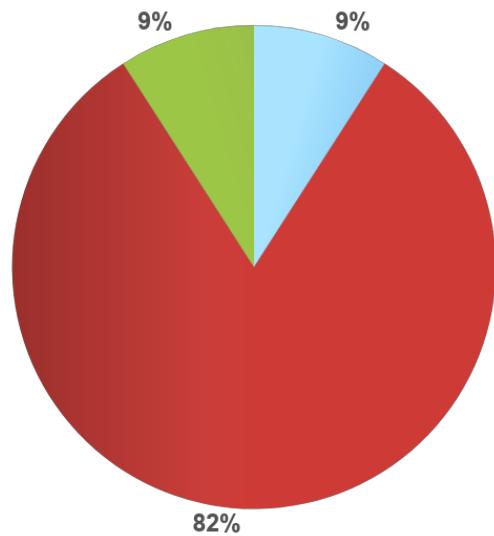




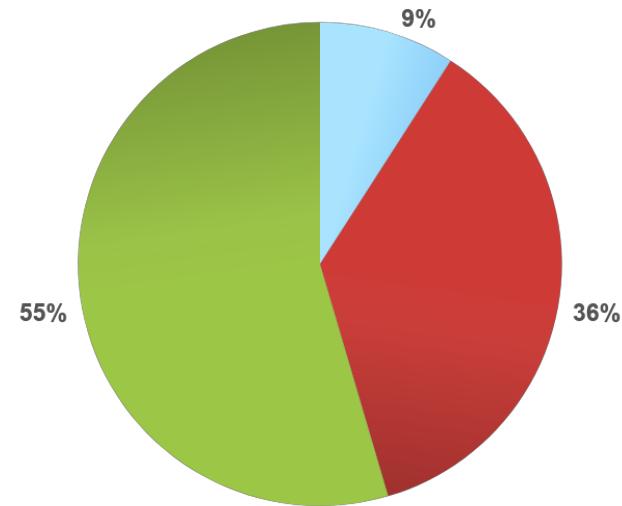
1. RESUMO GERAL

Perfil das pessoas entrevistadas

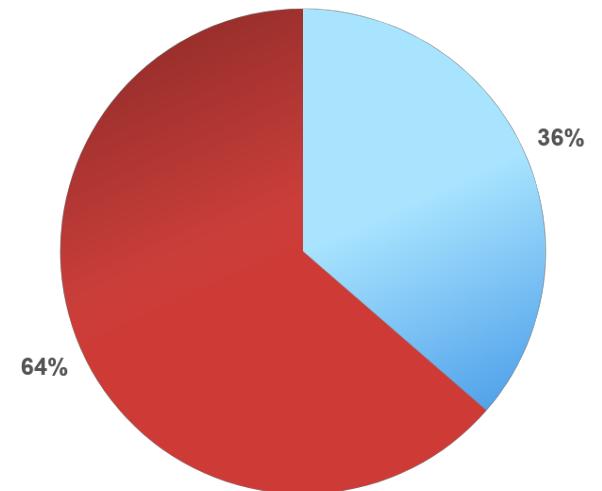
Idade



Escolaridade



Gênero



■ 18 a 29 anos ■ 30 a 59 anos ■ mais de 60 anos

■ médio completo ■ superior completo ■ pós-graduação

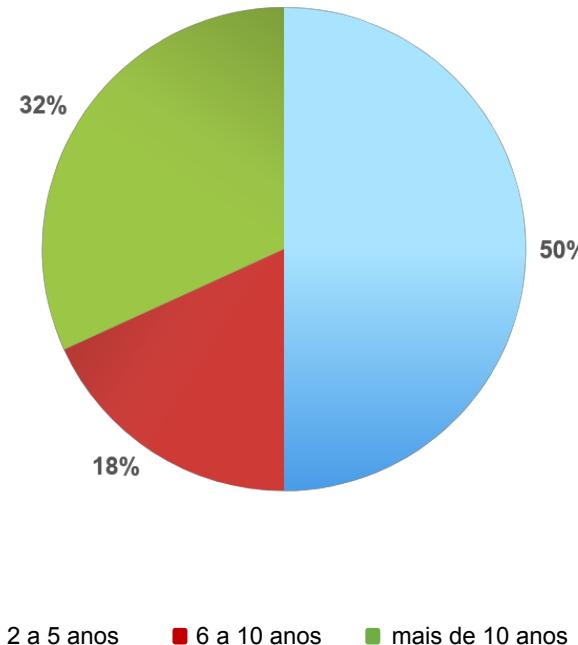
■ feminino ■ masculino



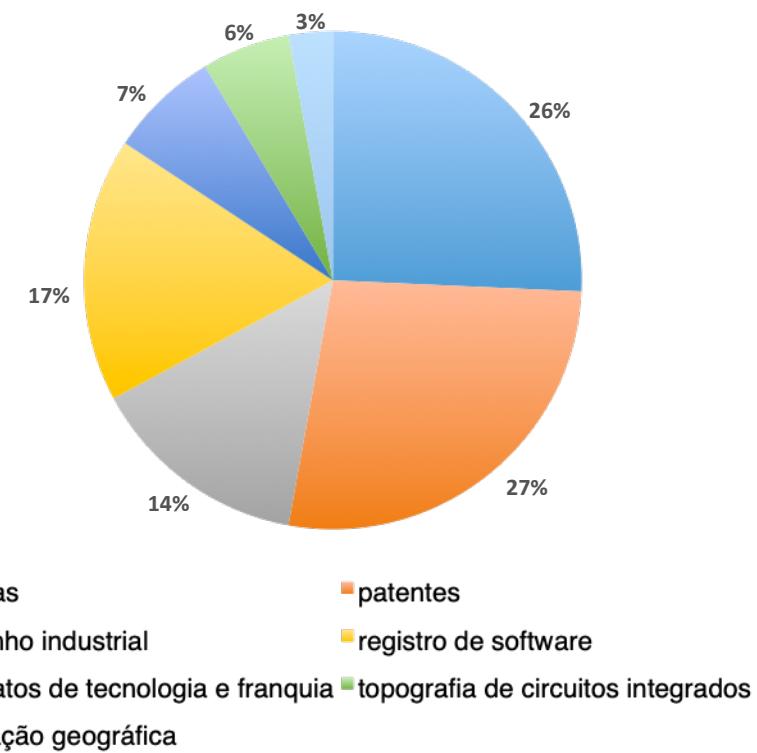
1. RESUMO GERAL

Relacionamento com o INPI e serviços mais usados

Tempo de relacionamento



Famílias de serviços





1. RESUMO GERAL

“Em uma escala de 1 a 10, você considera que um aplicativo para celular e tablet poderá facilitar o acesso dos usuários às informações relativas ao processo de solicitação de serviços do INPI?”

Média das 20 respostas à questão:

9,05



2. ACHADOS PRINCIPAIS



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Acesso direto ao Fale Conosco e ao sistema Ouvidoria

Frequência das respostas: Sim: **22**

Não: **0**

Comentários:

- *A resposta precisa ser mais rápida. Já houve casos em que a resposta demorou 5 meses pra chegar.*
- *Antes podia ir no INPI e tirar dúvidas, depois só por telefone. Agora ficou refém para conseguir tirar dúvidas, sem conseguir se informar.*
- *Deveria apresentar as informações já presentes no site.*
- *Desde que respondam rapidamente.*
- *Importante ter um feedback melhor e mais imediato.*
- *Mesma funcionalidade que o site, porém mais fácil e rápido.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Acesso direto ao Fale Conosco e ao sistema Ouvidoria - continuação

Comentários – continuação:

- *Muito relevante, demonstra transparência e acessibilidade.*
- *O aplicativo poderia ter um chat.*
- *Porque se tiver algum problema, já pode reclamar.*
- *Seria bom ter um chat porque é mais dinâmico.*
- *Todo aplicativo para celular deve apresentar acesso a Fale Conosco.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Notificação automática do andamento dos processos do seu interesse

Frequência das respostas: Sim: **21**
 Não: **1**

Comentários:

- *Já existe no site (push INPI).*
- *Como o push, a notificação deveria ser por despacho.*
- *O INPI já tem isso, mas não é seguro porque temos que seguir as publicações da RPI.*
- *Muito relevante.*
- *Com salvamento do histórico.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Notificação automática do andamento dos processos do seu interesse - continuação

Comentários - continuação:

- *Seria ótimo. O fatastma de patentes (=solicitações feitas, mas que não se sabe, ficam perdidas no sistema) é um problema que tem que resolver. Porque alguns pesquisadores não conhecem a parte jurídica, fazem o depósito e depois fica difícil de acompanhar.*
- *Talvez sirva para pessoa física. Mas para um escritório de advocacia, que trabalha com muitos processos, é melhor trabalhar no computador.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Alertas sobre o vencimento de prazos

Frequência das respostas: Sim: **21**
 Não: **1**

Comentários:

- *Como no depósito internacional da OMPI, seria excelente e funcionaria como um preventivo.*
- *É a funcionalidade mais desejada. Interessante, principalmente, para quem precisa acompanhar muitos pedidos.*
- *Fundamental*
- *Hoje temos que acompanhar pelo site do INPI, temos que ficar policiando.*
- *Muita gente não faz ideia dos pagamentos dos pedidos de patentes. Também serviria para a prorrogação de uma marca.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Alertas sobre o vencimento de prazos

Comentários - continuação:

- *Muito importante*
- *Muito relevante*
- *Ótimo.*
- *pagam o licenciamento para utilizar o LD Software, da empresa APOL, para fazer todo o acompanhamento.*
- *Sensacional. Os alertas são uma grande vantagem.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Orientações sobre como responder a um determinado despacho do INPI

Frequência das respostas: Sim: **21**

Não: **1**

Sugestão 2.1: Incluir passo-a-passo de orientações relativas a despachos do INPI.

Comentários:

- *As informações disponíveis sobre como responder aos despachos são raras e de má qualidade.*
- *Complicado, porque há muita subjetividade envolvida.*
- *É importante porque o INPI envia uma demanda e o NIT precisa consultar o sistema e pesquisar para entender o que está sendo pedido. A questão das datas e prazos também dificulta.*
- *Já tem no site do INPI.*
- *Muito prático, apesar de não saber se o app conseguirá, devido ao caráter técnico.*
- *Muito relevante.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Orientações sobre como responder a um determinado despacho do INPI - continuação

Comentários - continuação:

- *O manual de patentes não tem o modelo de formatação para a apresentação dos documentos, que é a parte mais complicada da solicitação. É preciso ver os modelos dos sites das universidades.*
- *O site já possibilita isso quando passamos o mouse sobre o despacho.*
- *Ótimo, é a mais desejada.*
- *Quem atua na área já tem dificuldades, imagina quem não é da área. Poderia ser um passo a passo. Os despachos 6.21 e 6.22 são boas orientações para patentes.*
- *Relevante, mas não tão importante.*

OBSERVAÇÃO: os perfis NIT e Procurador foram os que mais desejaram a inclusão da funcionalidade no app



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Custos dos serviços

Frequência das respostas: Sim: **21**
 Não: **1**

Sugestão 2.2: Dispor tabela de custos atualizada e implementar mecanismo de geração de GRU e pagamento de taxas.

Comentários:

- *A tabela já está no site. A tabela não pode deixar o aplicativo muito pesado, senão pode ser só o link mesmo. Um bom exemplo é a informação do pacote de tarifas dos bancos. O INPI teria que uniformizar as tarifas, poderia ser por tipo, pelo cumprimento das exigências, por exemplo.*
- *Até com campo de pesquisa nos serviços (hoje é preciso baixar e ler um PDF para encontrar o custo). Talvez fosse interessante apresentar o código do serviço na consulta.*
- *Com as respectivas possibilidades de alteração da tabela. Estaria junto com a notificação e a emissão da guia de pagamento.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Custos dos serviços - continuação

Comentários - continuação:

- *Há empresas, que por conta de seu perfil, podem pedir redução de custos.*
- *Muito relevante.*
- *O custo é baixo para instituições públicas, mas a taxa de manutenção é elevada. Ainda mais para quem tem muitos serviços.*
- *Os clientes perguntam muito sobre os custos.*
- *Quando se dá a entrada no pedido, já poderia gerar a GRU. Poderia ter um link no serviço a ser depositado para já gerar a GRU, porque senão será necessário ir no site, abrir o sistema só para gerar a GRU. Falta isso no sistema do INPI.*
- *Seria só colocar a tabela que já existe no site.*
- *Tabela de preços e despachos.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Fazer a atualização cadastral

Frequência das respostas:

Sim: 20
Não: 2

Sugestão 2.3: Permitir atualização cadastral do usuário sem a necessidade de abrir processo existente.

Comentários:

- *Em caso de necessidade de correção cadastral, é necessário pagar R\$ 36,00.*
- *Fundamental, porque hoje o cadastro é aberto.*
- *Ainda é uma barreira burocrática do INPI.*
- *Muito importante no caso de cotitularidade, o que também repercute no boleto a ser emitido, com desconto ou sem desconto.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Fazer a atualização cadastral - continuação

Comentários - continuação:

- *Muito relevante.*
- *Permitir atualizar o cadastro, sem a necessidade de entrar no processo.*
- *Seria bom se atualizasse automaticamente todos os processos daquele CNPJ ou daquele CPF, porque hoje temos que atualizar por processo e não por usuário. Poderia melhorar muito nessa questão.*
- *Tudo o que facilita, ajuda.*
- *interessante, mas o usuário fez apenas uma atualização cadastral até hoje (não seria prioridade).*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

✓ Tutoriais

Frequência das respostas: Sim: **19**
 Não: **3**

Sugestão 2.4: Dispor tutoriais em vídeo, com atenção especial à linguagem simples.

Comentários:

- *Acha perigoso, mas importante.*
- *Como disponibilizar isso? Porque só para patentes, são quatro documentos em word.*
- *Desde que sejam atualizados regularmente.*
- *É um guia.*
- *Informar os cuidados a se tomar e classificar a informação de acordo com o nível de profundidade do conteúdo a ser apresentado em cada resposta (básico, intermediário, expert).*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

✓ Tutoriais - continuação

Comentários - continuação:

- *Maravilhoso. A usuária mesma já gravou alguns tutoriais.*
- *Mas acha que ficam melhor no site. Poderiam, inclusive, postar os tutoriais no YouTube.*
- *Deve ter cuidado com a forma (na linguagem de leigos).*
- *Muito relevante.*
- *O e-INPI existe em PDF, mas poderia ser algo mais amigável.*
- *O passo a passo é fundamental.*
- *Saber como operar o aplicativo, usar o sistema é um direito de todo cidadão.*
- *Seria bom, sobretudo para PFs independentes. Poderia ter um check-list.*
- *Considerando que já existe no portal, deixaria de fora, para um segundo momento (relevante, mas não prioritário).*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Links diretos para o portal do INPI como o Guia Básico, FAQs

Frequência das respostas: Sim: **19**
 Não: **3**

Comentários:

- *Já se consegue isso na home page, mas falta a configuração para celular, em formato mobile.*
- *Muito relevante.*
- *O acesso à base de conhecimento precisa ser melhor organizado.*
- *Não é muito relevante.*
- *Não seria imprescindível, mas é fácil de incluir.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Comunicados e notícias do INPI

Frequência das respostas: Sim: **18**
 Não: **4**

Sugestão 2.5: Atualizar notícias do INPI, deixando apenas as mais relevantes – e abrindo espaço para divulgação de eventos regionais.

Comentários:

- *Com certeza. Fundamental, se feito tempestivamente. Por exemplo: se o sistema caiu, o comunicado precisa ser feito imediatamente pelo App.*
- *Como uma notificação para os comunicados e o link para as notícias.*
- *Hoje tem a notificação pelo site, o aplicativo daria a informação direto, é muito importante.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Comunicados e notícias do INPI - continuação

Comentários - continuação:

- *Importante mostrar as novidades, mas apenas pra quem quiser ver. Tem de ser uma funcionalidade opcional, que o usuário possa desabilitar, se quiser.*
- *Mas seria importante poder parametrizar as notificações, ter um filtro. Os comunicados relativos aos pedidos são diferentes das notícias publicadas pelo INPI.*
- *Muito relevante.*
- *Às vezes colocam notícias demais e o usuário deixa de dar atenção.*
- *Não seria prioritário, o primeiro ponto a ser desenvolvido, é o menos relevante entre os apresentados (a única ressalva são as resoluções normativas que têm impacto nos procedimentos - as notícias seriam secundárias).*
- *Sinceramente, acha desnecessário. O app tem de ter informação útil para as famílias de serviços (“se for pra ver notícia, vejo na internet”).*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

✓ Registro de marca

Frequência das respostas:

Sim: **16**

Não: **2** (1 NIT e 1 PF/Inv.)

Não sabe: **2** (2 Procuradores)

Não se aplica: **2** (2 PF/Inv. que não trabalham com marcas)

Sugestão 2.6: Incluir processo de registro de marca no aplicativo.

Comentários:

- *Ficaria mais completo, mas teria que poder subir os anexos, a procuração...*
- *Incluir protocolo no e-marcas e emissão de GRU.*
- *Já pode iniciar o processo quando está em campo e terminar quando chega no escritório.*
- *Muito relevante.*
- *O procedimento é bastante simples, seria interessante para o usuário geral.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Registro de marca - continuação

Comentários - continuação:

- *Seria fantástico, o processo é simples (a dificuldade é incluir os anexos).*
- *Seria mais fácil porque não envolve tantos documentos.*
- *O peticionamento eletrônico é mais seguro.*
- *Talvez, desde que seja parametrizado. Se abre muito o acesso, pode sobrecarregar o analista (do INPI) com muitos pedidos falhos e incompletos.*
- *Talvez (“marcas” parece ser mais simples e mais automático, talvez seja mais viável). Ainda assim, vislumbra obstáculos na juntada de documentos.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Classificações de Nice e Viena para consulta

Frequência das respostas:

Sim: 19
Não: 1 (1 MPE/MEI)
Não se aplica: 2 (2 PF/Inv. que não trabalham com marcas)

Sugestão 2.7: Fornecer as classificações internacionais para fins de enquadramento das solicitações.

Comentários:

- *Apenas se abrir o aplicativo para marca, mas é um volume grande. Trabalho para os desenvolvedores.*
- *É o básico para fazer o processo.*
- *Esclarece qual classificação usar, sem precisar voltar para o INPI.*
- *Muito relevante.*
- *Na hora do registro é preciso o enquadramento.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Classificações de Nice e Viena para consulta - continuação

Comentários - continuação:

- *Não só essas mas todas as outras classificações internacionais das famílias de serviços.*
- *O usuário tem de ler o manual e o aplicativo tem de explicar as classificações.*
- *Não usa o serviço de marcas.*
- *Usuário não trabalha com marcas.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Contatos dos NITs disponíveis em cada estado para orientações

Frequência das respostas:

Sim: **16**

Não: **5** (2 NITs, 2 proc. e 1 MPE/MEI)

Não sabe: **1** (1 PF/Inv.)

Sugestão 2.8: Incluir os contatos dos NITs nos canais de comunicação

Comentários:

- *Muito relevante.*
- *Os pedidos da empresa são práticos, não precisariam e não faria diferença. Mas, para muitas empresas poderia ajudar. Tem que ser regionalizado.*
- *Ótimo, ótimo, ótimo. É importante divulgar. Muitos inventores no interior não sabem a quem procurar.*
- *Ajuda a formação de uma rede.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Contatos dos NITs disponíveis em cada estado para orientações - continuação

Comentários - continuação:

- *Não sabe se seria tão importante porque é fácil de achar pela internet.*
- *Bom, mas não faz muita diferença.*
- *Cada NIT tem sua abrangência. Não vejo muita utilidade e poderia até congestionar os NITs para as consultas.*
- *Não faz muita diferença, é muito mais algo para investidores ou para os inventores.*
- *No caso da Fiocruz é feito diferente, o contato é via uma unidade central, com a coordenação da fundação (então, é relevante ter o contato dessa unidade).*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Solicitação de atendimento presencial no INPI

Frequência das respostas:

Sim: 13
Não: 6
Não sabe: 3

Comentários:

- *Às vezes precisa para os clientes atendidos.*
- *É preciso qualificar o atendimento, porque muitas dúvidas podem ser básicas e já podem ser respondidas pelas orientações bem feitas. É necessário um filtro para priorizar questões de conteúdo técnico.*
- *Ferramenta de agendamento. O atendimento presencial é útil.*
- *Fundamental.*
- *Mostrar no agendamento a disponibilidade de horários.*
- *Muito relevante.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Funcionalidades que o aplicativo poderia ter

- ✓ Solicitação de atendimento presencial no INPI - continuação

Comentários - continuação:

- *A questão é a distância para quem está longe de um escritório do INPI. Poderia ter a possibilidade de reunião remota. As duas possibilidades poderiam ser boas.*
- *Acha válido, mas a tendência é não ter atendimento presencial. O ideal seria ter um atendimento remoto e agendamento de reuniões remotas, face to face.*
- *Alguns clientes fazem questão, outros não gostariam.*
- *Desnecessário, pois está longe de qualquer INPI.*
- *Relevante, mas não prioritário (hoje é possível fazer muita coisa a distância). Usam muito pouco na Fiocruz.*
- *Têm os escritórios regionais, mas como moramos no interior, não faria diferença. A não ser que o INPI tivesse um escritório na sua cidade. Conseguimos fazer tudo pela informática, o suporte remoto é suficiente.*



2. ACHADOS PRINCIPAIS

Outras observações sobre o aplicativo

✓ O aplicativo tem que ser um só para as várias opções de registro, incluindo todas as famílias de serviços de propriedade intelectual.

✓ Desenvolver um módulo para cada família de serviço pode ser uma solução que dê maior leveza ao aplicativo como um todo.

✓ Cuidado para o aplicativo não ficar imenso e confuso.

✓ **Sugestão 2.9:** Avaliar a possibilidade de desenvolver o aplicativo organizado em módulos, sendo um por família de serviço.

“É importante ajudar as pessoas a se acharem.”

(Fala de pessoa entrevistada – perfil MPE / MEI)



3. OUTROS ACHADOS



3. OUTROS ACHADOS

Fontes de informação e canais de comunicação

Os usuários relataram ter dificuldades em obter informações complementares necessárias para solicitar o serviço desejado.

“Se o app for criado e não tiver a comunicação célere e consistente, queimará o filme do INPI.”

✓ **12 respondentes mencionaram o Fale Conosco, que centraliza todos os atendimentos, sendo a única via de contato com o INPI.** Relataram que o serviço é muito burocrático, exigindo o preenchimento de muitos campos, além de demorem para responder. Às vezes recebem uma resposta diferente da pergunta que foi feita.

(Fala de pessoa entrevistada – perfil Pessoa Física/Inventor)

✓ Antes da implementação do Fale Conosco, **caso o prazo de resposta não fosse cumprido, podia-se abrir um chamado na ouvidoria.** O prazo de retorno ideal seria em torno de 48 horas.

Sugestão 3.1: Avaliar a possibilidade de definir um prazo para a resposta do Fale Conosco e retornar o acesso aos chamados à ouvidoria por descumprimento do prazo.



3. OUTROS ACHADOS

Fontes de informação e canais de comunicação

Os usuários relataram ter dificuldades em obter informações complementares, embora também tenha notado as melhorias implementadas.

- ✓ 10 respondentes mencionaram as ferramentas de busca do Site do INPI. Foi mencionada a **dificuldade de se conseguir informações**, pois não estariam organizadas de uma forma lógica, fácil de acessar e de navegar. Outros usuários mencionaram ter que buscar as informações na página da diretoria do serviço específico.
- ✓ **Foram destacadas as melhorias feitas no site**, tornando-o mais amigável e mais fácil de se utilizar. A migração para o gov.br foi apontada, inclusive.

“Mais que qualquer funcionalidade, é necessário dar clareza dos caminhos que o usuário precisa seguir. O site é rebuscado e as orientações são muito falhas. O problema é a usabilidade do site e a ferramenta de pesquisa.”

(Fala de pessoa entrevistada – perfil MPE / MEI)

Sugestão 3.2: Avaliar a possibilidade de melhor organizar as informações no site do INPI.



3. OUTROS ACHADOS

Fontes de informação e canais de comunicação

Os usuários relataram ter dificuldades em obter informações complementares necessárias para solicitar o serviço desejado.

- ✓ As pessoas entrevistadas entendem que, apesar das diversas fontes de informação disponibilizadas pelo INPI, não encontram o que precisam. Houve 16 menções a diversas fontes de informação disponibilizadas pelo INPI, como Manual de Patentes e outros Manuais, a base de dados da instituição, o campo de busca de cada diretoria, os comunicados semanais, o Escritório Regional do INPI, a ferramenta de busca de marcas e patentes, a Revista de Propriedade Intelectual, atendimentos presenciais, atendimentos telefônicos, e-mail às áreas pertinentes e a servidores específicos, e Perguntas Frequentes/FAQ.
- ✓ A há necessidade de aprimoramento da ferramenta de busca de marcas e patentes, trazendo maior facilidade para o usuário.

Sugestão 3.3: Aprimorar a ferramenta de busca disponível no site do INPI.



3. OUTROS ACHADOS

Fontes de informação e canais de comunicação

Os usuários relataram ter dificuldades em obter informações complementares necessárias para solicitar o serviço desejado.

- ✓ Os relatos destacaram o **fechamento de escritórios regionais** e o encerramento do atendimento telefônico, reduzindo os canais disponíveis.

Os usuários também buscam informação fora dos canais do INPI. As outras fontes mencionadas foram:

- Redes de Propriedade Intelectual constituídas pelos NITs
- Patentes depositadas anteriormente, usadas como modelo
- Fóruns e blogs especializados, como o Espacenet
- Internet, Google e YouTube
- Lei de Propriedade Intelectual
- Site da OMPI
- Softwares pagos que oferecem uma base de dados e o monitoramento dos processos em andamento, como o APOL



3. OUTROS ACHADOS

Aplicativos bem recomendados e suas características

Entre os aplicativos mais recomendados, as pessoas entrevistadas fizeram 23 menções a serviços bancários.

Os aplicativos mais lembrados foram:

- Banco Itaú (5 respostas)
- Banco do Brasil (4)
- Whatsapp (4)
- Uber (3)
- iFood (2)
- Microsoft Teams (2)
- Zoom (2)
- Sigepe (2)

O Sistema LD, da empresa APOL, foi mencionado por alguns respondentes como um sistema pago que os ajuda na gestão dos processos de Propriedade Intelectual, enviando lembretes de prazos, fazendo o monitoramento do andamento dos processos e realizando busca fáceis.



3. OUTROS ACHADOS

Aplicativos bem recomendados e suas características

As pessoas entrevistadas consideram as seguintes características para avaliar um aplicativo positivamente:

- Fácil seleção de opções
- Intuitivo e didático
- Seguro
- Responsivo e dinâmico
- Clareza e rapidez
- Interface simples
- Objetividade, facilidade, praticidade
- Não apresentar erro por alta demanda
- Foco no *core business*
- Não sobrecarregar o celular, contemplar ao máximo funções *off-line*
- Interatividade, comunicação por *chat*, possibilidade de dar *feedback*
- Customização do perfil e configuração para as suas necessidades
- Criação e ranking de índices usando inteligência artificial
- Sincronizar o serviço com o perfil de outros usuários
- Realizar videoconferências com outros usuários

“Com o menu você consegue imaginar como vai resolver o que você quer, a forma de apresentação das informações é o ponto principal. O que é relevante é apresentado de imediato e é fácil de localizar.”

(Fala de pessoa entrevistada – perfil Procurador)



3. OUTROS ACHADOS

Sugestões de nome para o aplicativo

Os usuários viram com muito bons olhos a possibilidade de contribuir para o desenvolvimento do aplicativo.

“Se precisar de voluntário para validar o app, pode me chamar!”

- ✓ 1/3 dos respondentes sugeriram **ter apenas INPI no nome**, por ser “um nome que salta aos olhos e já é bastante conhecido”.
- ✓ 4 respondentes sugeriram **usar o prefixo e- para indicar o formato eletrônico**, e-INPI e suas variantes e-Patentes, e-Marcas, etc.
- ✓ Outra sugestão feita também por 4 respondentes foi o **uso do termo App junto com o acrônimo INPI**.
- ✓ Outras sugestões mencionaram usar no nome do aplicativo os termos:

(Fala de pessoa entrevistada – perfil MPE / MEI)

- digital
- fácil
- fast
- online
- plug
- plush
- inteligente
- serviços



3. OUTROS ACHADOS

Outras questões a serem consideradas

- ✓ Segurança e acesso aos dados
 - O acesso aos dados dos usuários por empresas alheias ao processo foi um ponto trazido pelos participantes da pesquisa.
 - A prática dos despachantes e das “empresas abutres” que cobram mensalidades para acompanhar os processos foram destacadas **como consequência da falta de informações claras por parte do INPI**.
 - A atualização cadastral é um grande problema, pois qualquer pessoa pode fazer ou alterar um cadastro. Não é possível saber quem acessou o sistema e fez modificações cadastrais.
 - Foi ressaltada a importância da segurança dos dados para impedir tal comportamento abusivo.



3. OUTROS ACHADOS

Outras questões a serem consideradas

- ✓ Forma e modelos
 - Alguns respondentes questionaram o fato de o INPI parecer se preocupar mais com a forma que com o conteúdo das solicitações:
 - ter os modelos dos documentos em arquivos word com a formatação correta facilitaria o envio dos pedidos.
 - questionou-se a necessidade de se pagar uma taxa pela modificação dos dados de uma patente já requeridas para a correção de um acento circunflexo faltante.

Sugestão 3.4: Disponibilizar arquivos-modelo com a formatação exigida.



3. OUTROS ACHADOS

Outras questões a serem consideradas

✓ Atendimento

- A qualidade do atendimento foi apontada como um dos desafios.
- Profissionais com maior experiência têm dúvidas mais elaboradas, que não são atendidas.
- Alguns respondentes consideram que os **avaliadores do INPI não possuem conhecimento técnico suficiente** para avaliar as patentes.
- O corpo técnico é considerado muito qualificado, mas **há problemas com o atendimento**.
- **Muitas melhorias já foram realizadas:** Profissionais que trabalham há mais tempo com o INPI notam que **houve um grande esforço de melhorias, incluindo o uso de soluções tecnológicas**, desde 2018.

“O INPI me atende perfeitamente, apenas o Fale Conosco poderia ser aprimorado.”

(Fala de pessoa entrevistada – perfil Procurador)



3. OUTROS ACHADOS

Outras questões a serem consideradas

- ✓ Divulgação de informações e capacitação
 - Importância de se divulgar os NITs, pois trabalham por região e podem qualificar a rede de profissionais atuando com propriedade intelectual no país.

Sugestão 3.5: Divulgar o trabalho dos NITs.

- Há uma boa oferta de cursos, inclusive online. Mas, os **eventos estão concentrados no eixo Rio-São Paulo**. Seria interessante a realização de eventos em outras localidades, eventos itinerantes e presenciais, para aproximar os agentes do sistema.

Sugestão 3.6: Aumentar a oferta de cursos e eventos fora do eixo Rio-São Paulo.



3. OUTROS ACHADOS

Outras questões a serem consideradas

✓ Divulgação de informações e capacitação - continuação

- O serviço mais difícil de se trabalhar é **Indicação Geográfica**.

Sugestão 3.7: Promover capacitações relacionadas à Indicação Geográfica.

- Alguns usuários aproveitaram o momento da pesquisa para apresentar dúvidas que não haviam sido respondidas pelo **Fale Conosco**, “você sabe se o INPI informa ou divulga em algum lugar se é emitido certificado para a prorrogação de Desenho Industrial?”.

Sugestão 3.8: Informar no site quanto à emissão de certificado para a prorrogação de Desenho Industrial.



3. OUTROS ACHADOS

Outras questões a serem consideradas

- ✓ Sugestões para o funcionamento do INPI hoje:

Sugestão 3.9: Noticiar projetos interessantes que estão sendo feitos, assim surgirão várias novas ideias.

Sugestão 3.10: Publicar textos e artigos sobre temáticas pontuais relativas aos processos.

Sugestão 3.11: Disponibilizar mais orientações sobre a avaliação de se registrar e de se manter uma patente.

Sugestão 3.12: Implementar canais para o esclarecimento de dúvidas por Whatsapp e *chatbot*.

Sugestão 3.13: Garantir funcionamento uniforme e constante independente do navegador ou do sistema operacional.

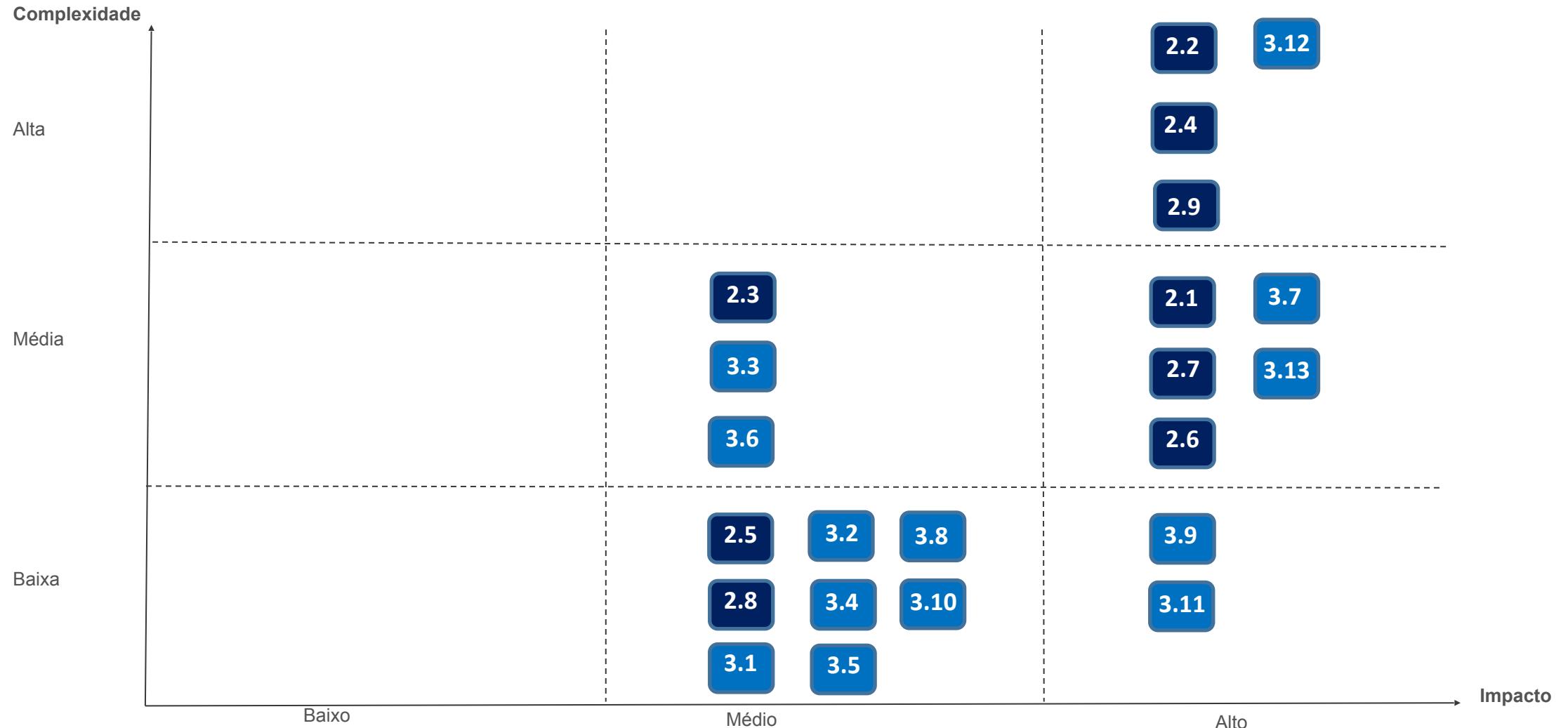


4. MATRIZ DE SUGESTÕES



4. MATRIZ DE SUGESTÕES

Matriz de sugestões





5. ANEXO – ROTEIRO DAS ENTREVISTAS



5. ROTEIRO

Somos da equipe de pesquisas com usuários de serviços públicos do Ministério da Economia e estamos realizando uma pesquisa em parceria com o Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI). Essa pesquisa será utilizada para avaliar o interesse dos usuários quanto ao desenvolvimento de um aplicativo do INPI para celulares e tablets. Nosso objetivo é conhecer as necessidades e os desejos dos usuários dos serviços do INPI, bem como identificar recursos, funcionalidades e tipos de layout que este aplicativo poderia oferecer.

✓ Identificação do Usuário

Idade:

Gênero (não é necessário perguntar):

Escolaridade:

Perfil do usuário (não é necessário perguntar):

Procurador / escritório de Propriedade Intelectual

NIT / Universidades

Inventores / pessoas físicas

Micro e pequenas empresas e micro empreendedores individuais



5. ROTEIRO

✓ Identificação do Usuário – continuação

UF de atuação:

Há quanto tempo você utiliza os serviços do INPI?

- Menos de 1 ano
- Entre 2 e 5 anos
- Entre 6 e 10 anos
- Mais de 10 anos

Quais as famílias de serviços que você mais utiliza:

- Marcas
- Patentes
- Programa de computador
- Topografia de circuitos integrados
- Desenho industrial
- Indicação geográfica
- Contrato de Tecnologia e Franquia



5. ROTEIRO

✓ Aplicativo para celular e tablet

No caso de precisar de informações complementares à prestação do serviço desejado, onde e como você as obtém?

No caso do INPI desenvolver um aplicativo para prestação de seus serviços, que funcionalidades a solução deveria apresentar?

Eu tenho aqui uma lista de funcionalidades que o aplicativo poderia ter. Vou ler pra você e gostaria que você me dissesse quais delas você acha interessante e usaria, ok?

Notificação automática do andamento dos processos do seu interesse (pode ser próprio ou de terceiros)

Alerta sobre o vencimento de prazos (para pagamento de anuidades ou para responder a exigências, por exemplo)

Orientações sobre como responder a um determinado despacho do INPI

Fazer atualização cadastral (no sistema e-INPI)

Tutoriais (que apresentem as etapas do pedido, o que fazer em cada etapa, cuidados que devem ser tomados etc)

Acesso direto ao Fale Conosco e ao sistema Ouvidoria

Solicitação de atendimento presencial no INPI

Links diretos para o portal do INPI como o Guia Básico, FAQs (perguntas frequentes), calendário de cursos da Academia do INPI, entre outros



5. ROTEIRO

✓ Aplicativo para celular e tablet – continuação

Eu tenho aqui uma lista de funcionalidades que o aplicativo poderia ter. Vou ler pra você e gostaria que você me dissesse quais delas você acha interessante e usaria, ok? -- continuação

Custo dos serviços

Contatos dos NITs disponíveis em cada estado para orientações

Comunicados e notícias do INPI

Agora, falando especificamente de Marcas, você acha que o aplicativo deveria:

Permitir fazer pedido de registro de marca?

Mostrar as classificações de Nice e de Viena para consulta?

De todas essas funcionalidades que você disse que usaria, quais são as mais importantes para você?

Em uma escala de 1 a 10, você considera que um aplicativo para celular e tablet poderá facilitar o acesso dos usuários às informações relativas ao processo de solicitação de serviços do INPI? Por quê?

5. ROTEIRO**✓ Aplicativo para celular e tablet – continuação**

Cite 3 aplicativos que você usa e que você considera terem layout fácil de usar e que contribuem para a solução de suas demandas.

Quais as principais características que os aplicativos que você mencionou apresentam para torná-los recomendáveis?

Que sugestão de nome você daria para o aplicativo do INPI?

Outras considerações:

Pesquisa UX



Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos
experiencia.usuario@planejamento.gov.br
Tel. (61) 2020-2255

Secretaria de Governo Digital
Ministério da Economia