



# PLANO PI DIGITAL

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS DO INPI  
EM PARCERIA COM A SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE,  
EMPREGO E COMPETITIVIDADE, A SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL  
E A SECRETARIA ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO ESTADO

Crédito das Imagens:  
rawpixel.com /  
freepik.com

# PLANO PI DIGITAL

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS DO INPI  
EM PARCERIA COM SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE,  
EMPREGO E COMPETITIVIDADE, A SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL  
E A SECRETARIA ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO ESTADO

**INPI** INSTITUTO  
NACIONAL DA  
PROPRIEDADE  
INDUSTRIAL

# SUMÁRIO

CONTEXTUALIZAÇÃO	3
ALINHAMENTO	6
DESAFIOS	8
SERVIÇOS	11
ESCOPO	12
PREMISSAS	15
ESTRATÉGIAS	16
GOVERNANÇA	19
PLANO DE AÇÃO	20
ANEXO I – LISTA ATUALIZADA DE SERVIÇOS DO INPI	26
ANEXO II – RESULTADO DA PESQUISA DE USABILIDADE DO PORTAL DO INPI	28
ANEXO III – COMPROMISSO DOS PARTICÍPES	34

# CONTEXTUALIZAÇÃO

## A Evolução do Brasil em Ações de E-Government

O Objetivo 9 de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas propõe, entre outras metas, a expansão do acesso às tecnologias de informação e comunicação, e a maximização da oferta de acesso universal, a preços acessíveis à internet<sup>1</sup>:

**OBJETIVO 9: INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA**

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

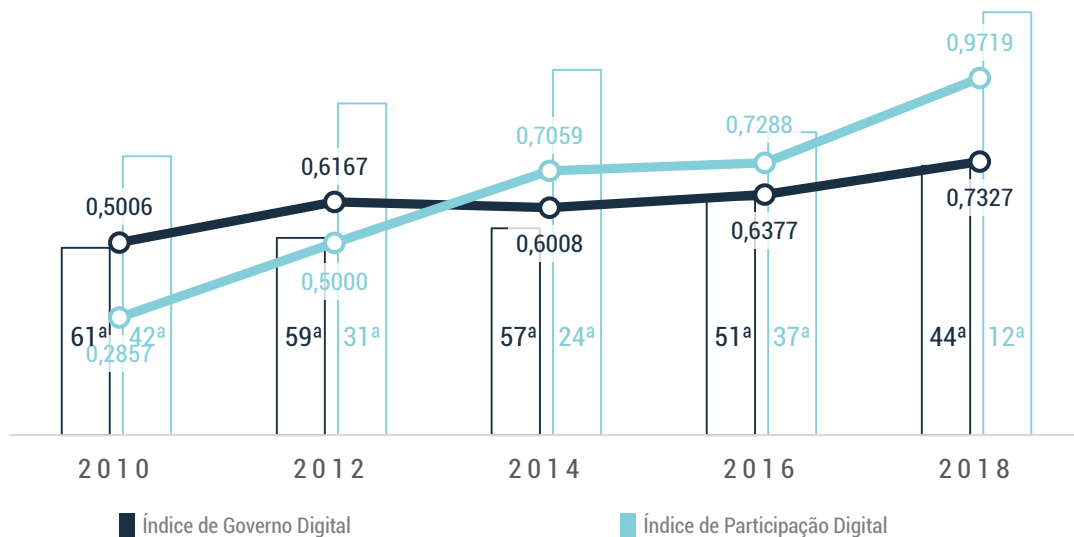


**META 9c**

Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e se empenhar para procurar ao máximo oferecer acesso universal e a preços acessíveis à internet nos países menos desenvolvidos, até 2022

No âmbito das ações de E-Government, o Brasil demonstra, desde 2010, ascensão nas posições disputadas entre países e nas pontuações de indicadores adotados pelas Nações Unidas. Segundo o Índice de Governo Digital (EGDI), composto pelas dimensões fornecimento de serviços online, conectividade em telecomunicações e capacidade humana, o país ocupa a 44<sup>a</sup> posição do ranking. E de acordo com o Índice de Participação Digital (EPART), que mede o acesso do cidadão à informação e a serviços públicos; e a sua participação na tomada de decisões públicas e na produção de componentes de serviços e de modalidades de entrega. que impactam o bem-estar da sociedade, em geral, e do indivíduo, em particular, o Brasil ocupa a 12<sup>a</sup> posição<sup>2</sup>.

BASE DE CONHECIMENTO DE E-GOVERNMENT DAS NAÇÕES UNIDAS: EVOLUÇÃO DO BRASIL



<sup>1</sup> NAÇÕES UNIDAS. Sustainable Development Goals. Goal 9: Build resilient infrastructure, promote sustainable industrialization and foster innovation. Disponível em: <<https://www.un.org/sustainabledevelopment/infrastructure-industrialization/>>. Acesso em 8 mar. 2019.

<sup>2</sup> NAÇÕES UNIDAS. UN E-Government Knowledgebase. Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/24-Brazil>>. Acesso em 8 mar. 2019.

## A Estratégia Brasileira de Transformação Digital

Com efeito, as vantagens da digitalização dos processos e serviços governamentais desdobram-se em diversas dimensões<sup>3</sup>:

<p><b>ATENDIMENTO DA DEMANDA SOCIAL</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. cidadãos mais acostumados com a experiência e a agilidade das redes sociais e dos serviços privados prestados digitalmente</li> <li>2. população, em especial os grupos mais jovens, menos tolerante a filas e longos procedimentos para coleta de documentos</li> </ol>
<p><b>ECONOMICIDADE</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. transações online mais econômicas para o Estado e para a sociedade</li> <li>4. economia em tempo, dinheiro, mão-de-obra, processos de negócio e custos de aluguel para áreas de atendimento pessoal e de armazenamento de documentos em papel</li> </ol>
<p><b>INTEGRAÇÃO E CONVERGÊNCIA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. maior centralização de serviços com interações digitais e menor fragmentação no relacionamento do governo com o cidadão</li> <li>6. convergência de serviços em contatos menos numerosos e mais eficientes em prol do conforto e da agilidade para o cidadão</li> </ol>
<p><b>SEGURANÇA E PRIVACIDADE</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. maior confiança na proteção de dados pessoais em serviços de governo digitais</li> </ol>
<p><b>TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. acompanhamento mais transparente e metódico do atendimento</li> <li>9. canais de resposta, análise de satisfação e métricas para gestão</li> </ol>
<p><b>QUALIDADE DE SERVIÇOS</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. padronização de atendimento e maior credibilidade do governo</li> </ol>



O principal objetivo da Estratégia de Governança Digital é desburocratizar, modernizar, fortalecer e simplificar a relação do Estado com a sociedade, utilizando tecnologias digitais. Seus princípios incluem a abertura e transparência, priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital, compartilhamento da capacidade de serviço, foco nas necessidades do cidadão, segurança e privacidade, simplicidade, participação e controle social, governo com plataforma e inovação.

*Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), pp. 95-96.*

<sup>3</sup> BRASIL. Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital). Brasília, 2018. Disponível em: <<http://www.mctic.gov.br/mctic/export/sites/institucional/estrategiadigital.pdf>>. Acesso em 8 mar. 2019.

## O Estágio de Transformação Digital dos Serviços do INPI

Atualmente, mais de 93% dos serviços públicos prestados pelo INPI são disponibilizados digitalmente, do acesso aos sistemas eletrônicos de emissão da Guia de Recolhimento da União, pagamento das retribuições, peticionamento eletrônico e acompanhamento processual, até a entrega do serviço solicitado pelas publicações da Revista da Propriedade Industrial ou outra ferramenta tecnológica.

Em junho de 2018, no âmbito dos projetos de e-Government, o INPI formalizou o Plano de Integração ao Login Único (Brasil Cidadão) da Plataforma de Cidadania Digital, que constitui um mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço solicitado.



A Plataforma de Cidadania Digital do Governo Federal tem como objetivo ampliar e simplificar o acesso dos cidadãos brasileiros aos serviços públicos digitais. Como política pública, ela foi formalizada em 19 de dezembro de 2016, por meio do Decreto nº 8.936. Este Decreto orienta e estabelece prazos para a implementação da solicitação eletrônica de serviços públicos e da oferta de serviços públicos digitais aos cidadãos, empresas e outros entes públicos.

A proposta de Plataforma de Cidadania Digital do Governo Federal estabelece meios para uma ação integrada do Estado quanto à disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos e oferta direta de serviços públicos digitais. Para isso, ela tem como finalidades expressas:

- i. facultar aos cidadãos, pessoas jurídicas e outros entes públicos a solicitação e acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;
- ii. implementar e disseminar o uso de serviços públicos digitais aos cidadãos, pessoas jurídicas e outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;
- iii. disponibilizar em plataforma única e centralizada o acesso a informações e a prestação direta de serviços públicos;
- iv. simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário do serviço;
- v. dar transparência à execução e permitir o acompanhamento e monitoramento dos serviços públicos; e
- vi. promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos.

Para os fins a que se propõe, a Plataforma de Cidadania Digital do Governo Federal é composta de cinco principais componentes:

- i. Portal de Serviços do Governo Federal;
- ii. mecanismo de acesso digital do usuário do serviço;
- iii. ferramenta de solicitação e acompanhamento de serviços;
- iv. ferramenta de avaliação de serviços por parte do usuário do serviço; e
- v. painel de monitoramento do desempenho dos serviços.

*Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), pp. 98-99.*

Portanto, com o Plano PI Digital, o INPI avança no seu alinhamento aos compromissos do Governo Federal perante a sociedade brasileira e a comunidade internacional para a redução dos custos de comunicação e informação, o aumento da eficiência e efetividade do Instituto, a ampliação do alcance dos serviços oferecidos, o aprimoramento da qualidade dos serviços e dados produzidos e conservados, a maximização da velocidade da prestação dos serviços, a ampliação da transparência, a relativização da distância e o aperfeiçoamento da gestão pública.

# ALINHAMENTO

## O Planejamento Estratégico do INPI para 2018-2021

Em conformidade com o Plano Estratégico do INPI para 2018-2021<sup>4</sup>, a missão institucional consiste em declaração de propósitos ampla e duradoura que identifica e distingue o INPI das demais organizações. Nesse sentido, a formulação da missão considerou sua finalidade legal, que remete às atribuições e responsabilidades formais da instituição.

### MISSÃO

“Estimular a inovação e a competitividade a serviço do desenvolvimento tecnológico e econômico do Brasil, por meio da proteção eficiente da propriedade industrial.”

O conceito de eficiência é empregado de modo abrangente, como síntese de três dimensões do desempenho: qualidade, prazo e custo. Portanto, a prestação dos serviços de propriedade industrial deve ocorrer em conformidade com os padrões técnicos aplicáveis, em prazos aceitáveis e custos razoáveis para os usuários do INPI.

A visão, por sua vez, descreve a situação desejada para a instituição em futuro determinado, considerando o horizonte de planejamento definido. Sob esse aspecto, a visão traduz a necessidade e o desafio da conquista da eficiência operacional na prestação de serviços de propriedade industrial, tendo como referência os melhores padrões internacionais de desempenho, e modo que o INPI seja alçado ao mesmo nível de importância da economia brasileira no mundo.

### VISÃO

“O INPI terá um desempenho comparável ao dos melhores institutos de propriedade industrial do mundo.”

O Planejamento Estratégico ainda preconiza que o foco nos usuários constitui um dos valores do Instituto, sob a vertente de “priorizar o atendimento às necessidades legítimas dos usuários dos serviços prestados pelo INPI, em conformidade com as normas que regulam o sistema de propriedade industrial no País”.

Observa-se que o Plano PI Digital guarda significativo alinhamento com os objetivos estratégicos estabelecidos para o INPI até 2021, quais sejam:

1	OTIMIZAR A QUALIDADE E O TEMPO PARA A CONCESSÃO DE DIREITOS DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
2	EXPANDIR E APERFEIÇOAR A DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS, INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO EM PROPRIEDADE INDUSTRIAL
3	CONTRIBUIR PARA A PARTICIPAÇÃO DO BRASIL NO SISTEMA INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL
4	ALCANÇAR A EXCELÊNCIA ORGANIZACIONAL DO INPI
5	PROMOVER O DESENVOLVIMENTO, O DESEMPENHO E O BEM-ESTAR DOS PROFISSIONAIS DO INPI

<sup>4</sup> BRASIL. Planejamento Estratégico do INPI de 2018 a 2021. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <[http://www.inpi.gov.br/sobre/Plano\\_Estratgico\\_20182021.pdf](http://www.inpi.gov.br/sobre/Plano_Estratgico_20182021.pdf)>. Acesso em 8 mar. 2019.

## Os Eixos Temáticos da Estratégia Brasileira de Transformação Digital

A partir do modelo conceitual adotado pela Estratégia Brasileira de Transformação Digital, com a sua estruturação em dois grupos de eixos temáticos (eixos habilitadores e eixos de transformação digital), infere-se a estreita conformidade deste Plano aos seguintes pilares:

<p><b>EIXOS HABILITADORES</b></p>	<p><b>Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação</b>                      “Estimular o desenvolvimento de novas tecnologias com a ampliação da produção científica e tecnológica, buscando a solução de grandes desafios nacionais.”</p>
	<p><b>Confiança no Ambiente Digital</b>                      “Transformar a Internet em um ambiente seguro, confiável, propício aos serviços e ao consumo, com respeito aos direitos dos cidadãos.”</p>
	<p><b>Dimensão Internacional</b>                      “Fortalecer a liderança brasileira nos fóruns globais relacionados aos temas digitais, estimular a competitividade e a presença das empresas brasileiras no exterior, e promover a integração regional em economia digital.”</p>
<p><b>EIXOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b></p>	<p><b>Transformação Digital da Economia</b>                      “Estimular uma economia brasileira crescentemente digitalizada, dinâmica, produtiva e competitiva, acompanhando a fronteira econômica mundial.”</p> <p><b>Transformação Digital: Cidadania e Governo</b>                      “Tornar o governo mais dinâmico, mais próximo da população e mais eficiente para resolver problemas e facilitar a vida do cidadão.”</p>



# DESAFIOS

## O Brasil no Cenário Global de Inovação, Competitividade e Propriedade Industrial

Sob o aspecto da qualidade da inovação, o Brasil é apontado no Relatório do Índice Global de Inovação de 2018 na primeira posição da América Latina e Caribe, e na 4ª posição entre as economias de renda média. No ranking geral, encontra-se na 28ª colocação, com redução na pontuação relativa às famílias de patentes, não obstante os resultados alcançados pela Universidade de São Paulo, pela Universidade de Campinas e pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, juntamente com a qualificação das publicações científicas<sup>5</sup>.

De acordo com o Relatório de Competitividade Global, elaborado pelo Fórum Econômico Mundial em 2018, "os governos do Brasil, Grécia e Venezuela são percebidos como os menos 'preparados para o futuro'<sup>6</sup>. No mesmo documento, é apresentado o Índice de Competitividade Global 4.0 (GCI), obtida a partir do conjunto de instituições, políticas e fatores determinantes do nível de produtividade de cada economia.

2018		Em relação a 2017		
ECONOMIA	POSIÇÃO	GCI	POSIÇÃO	GCI
BRASIL	72 <sup>a</sup>	59,5	-3	-0,2

DEMAIS INTEGRANTES DOS BRICS	2018		Em relação a 2017		
	ECONOMIA	POSIÇÃO	GCI	POSIÇÃO	GCI
	CHINA	28 <sup>a</sup>	72,6	-	+0,9
	RÚSSIA	43 <sup>a</sup>	65,6	+2	+1,7
	ÍNDIA	58 <sup>a</sup>	62,0	+5	+1,2
	ÁFRICA DO SUL	67 <sup>a</sup>	60,89	-5	-0,1



O Brasil lidera a região [da América do Sul] no pilar de capacidade de inovação (classificado em 40º lugar no geral), mas permanece abaixo do seu potencial. A fraca integração de políticas e a falta de coordenação entre os setores público e privado estão entre os fatores institucionais que inibem seu desempenho.

Em contrapartida, o Brasil ocupa o 9º lugar na região e o 108º no pilar do dinamismo empresarial com 52,4 pontos. Ao promover a inclusão de mais negócios e empresas no ecossistema de inovação, o Brasil poderia capitalizar ainda mais seu potencial de inovação e estimular o crescimento da produtividade. O país também tem mal desempenho no pilar do mercado de produtos (48,9, 117ª posição) como resultado da falta de concorrência no mercado, da presença de políticas distorcidas (subsídios) e da fraca integração do Brasil aos mercados globais - refletido em tarifas de importação muito altas (12,5 % em média, 125ª posição) e alta prevalência de Barreiras Não Tarifárias (136ª posição).

The Global Competitiveness Report 2018 (tradução livre), p. 32.

<sup>5</sup> CORNELL UNIVERSITY; INSTEAD; WIPO. The Global Innovation Index 2018: Energizing the World with Innovation. Ítaca, Fontainebleau, Genebra, 2018. Disponível em: <[https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo\\_pub\\_gii\\_2018.pdf](https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_gii_2018.pdf)>. Acesso em 8 mar. 2019.

<sup>6</sup> WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2018. Genebra, 2018. Disponível em: <<http://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018.pdf>>. Acesso em 8 mar. 2019.

**Brazil**

**72nd/140**

Index Component	Value	Score *	Rank/140	Best Performer
<b>Pillar 1: Institutions</b> 0-100 (best)	-	<b>49.7</b> ↓	<b>93</b>	<b>New Zealand</b>
1.16 Intellectual property protection 1-7 (best)	4.0	49.4 ↓	77	Finland

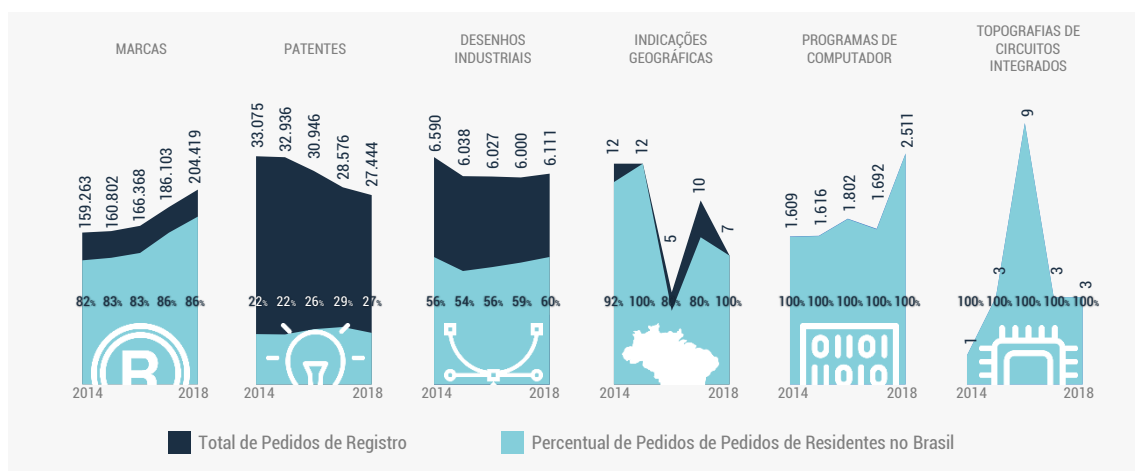
\* Scores are on a 0 to 100 scale, where 100 represents the optimal situation or 'frontier'.  
Arrows indicate the direction of the change in score from the previous edition, if available.

A competitividade está estreitamente relacionada à exploração estratégica do arranjo de instrumentos e técnicas intrínsecos à propriedade industrial. Seja para o ambiente de negócios vigentes, seja para os modelos de negócios emergentes ou novos nichos de mercado, a propriedade industrial tem papel crítico na cadeia de valor da indústria e do comércio<sup>7</sup>.

Para que seja bem sucedido o lançamento no mercado de um produto ou serviço, novo ou aprimorado, como estágio final da inovação, a propriedade industrial, na proteção do esforço criativo, assume alta relevância na estratégia competitiva<sup>8</sup>.

À exceção dos serviços de marcas prestados pelo INPI – cuja iniciativa mais premente na conjuntura atual volta-se à inserção do Brasil no cenário internacional de proteção de marcas por meio da operacionalização e formal adesão ao Protocolo de Madri –, um importante desafio enfrentado pelo Instituto diz respeito à baixa participação dos residentes no país no número de pedidos de registro de ativos da propriedade intelectual<sup>9</sup>.

TAXA DE PARTICIPAÇÃO DE RESIDENTES EM PEDIDOS DE REGISTRO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL



<sup>7</sup> EUROPEAN COMMISSION. Intellectual Property Rights and Competitiveness: Challenges for ICT-Producing SMEs. Milão / Bruxelas, 2008. Disponível em: <[http://www.ip-watch.org/weblog/wp-content/uploads/2010/10/study\\_report\\_ict\\_services\\_en.pdf](http://www.ip-watch.org/weblog/wp-content/uploads/2010/10/study_report_ict_services_en.pdf)>. Acesso em 8 mar. 2019.

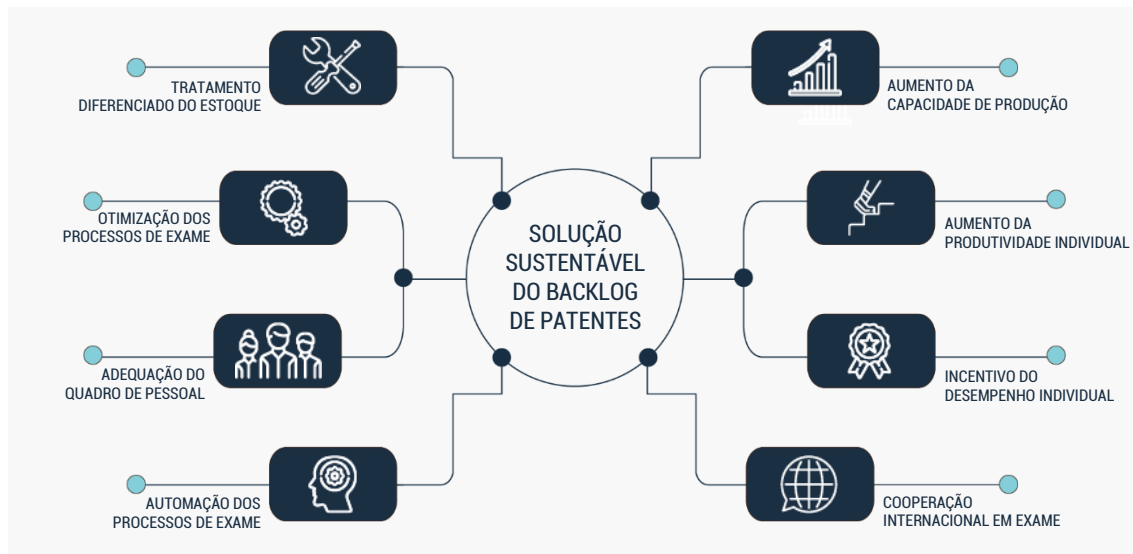
<sup>8</sup> KALANJE, CHRISTOPHER M. Role of Intellectual Property to Innovation and New Product Development. Disponível em: <[https://www.wipo.int/export/sites/www/sme/en/documents/pdf/ip\\_innovation\\_development.pdf](https://www.wipo.int/export/sites/www/sme/en/documents/pdf/ip_innovation_development.pdf)>. Acesso em 8 mar. 2019.

<sup>9</sup> BRASIL. Relatório de Atividades do INPI de 2018. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <<http://www.inpi.gov.br/sobre/estatisticas/RelatoriodeAtividades2018.pdf>>. Acesso em 8 mar. 2019.

## O Backlog de Pedidos de Patentes no Brasil

Com relação ao estoque de pedidos pendentes de exame, em particular os pedidos de patente, é reconhecida a necessidade da “adoção de medida extraordinária, temporária e exclusivamente voltada para a redução do passivo atual, na maior proporção, com o menor custo e no menor tempo possível”<sup>10</sup>. Deve se atentar ao fato de que a solução alcançada haverá de considerar a colimada eficiência do INPI na expansão do incremento de depósitos proposta neste Plano.

ESTRATÉGIA PARA SOLUÇÃO SUSTENTÁVEL DO BACKLOG DE PATENTES:  
RELATÓRIO DE GESTÃO DO INPI RELATIVO AO EXERCÍCIO DE 2018



Nota-se, portanto, que a automação dos processos de exame, matéria própria à transformação digital, consiste em um dos componentes que permitirá que os resultados do enfrentamento ao backlog de patentes, ora empreendidos por meio de outras medidas, sejam mais perenes e, de tal modo, não sejam revertidos no médio e longo prazo.

Cumprе salientar que, paralelamente ao presente Plano, encontra-se em fase de autorização pela SEPEC o Plano de Ataque ao Backlog de Patentes, projeto com meta de redução em 80% dos pedidos de patentes já com requerimento de exame, atualmente pendentes de decisão final.

### As Manifestações Cidadãs de Simplificação dos Serviços Digitais do INPI

Outro importante indicador a ser observado trata-se das solicitações de simplificação recepcionadas pelo INPI por meio do formulário eletrônico denominado Simplifique!, disciplinado pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Não obstante o índice ainda baixo de utilização da medida de simplificação<sup>11</sup>, as demandas de desburocratização encaminhadas pelo Simplifique! e consideradas procedentes pelo Instituto, no ano de 2018, que totalizaram três manifestações, versaram sobre reclamações ou sugestões de melhoria dos serviços digitais disponibilizados pelo Portal do INPI ([www.inpi.gov.br](http://www.inpi.gov.br)).

<sup>10</sup> BRASIL. Planejamento Estratégico do INPI de 2018 a 2021. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <[http://www.inpi.gov.br/sobre/Plano\\_Estratgico\\_20182021.pdf](http://www.inpi.gov.br/sobre/Plano_Estratgico_20182021.pdf)>. Acesso em 8 mar. 2019.

<sup>11</sup> BRASIL. Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Disponível em: <<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>>. Acesso em 8 mar. 2019.

# SERVIÇOS

## Os Serviços Públicos de Atendimento do INPI

O total de 49 serviços públicos de atendimento do INPI<sup>12</sup> pode ser organizado em 7 famílias de serviços, correspondentes aos ativos da propriedade industrial sob a tutela administrativa do INPI. Desse número, apenas os três serviços relacionados à família de topografias de circuitos integrados ainda são disponibilizados em meio físico.

<b>49</b> SERVIÇOS <b>7</b> FAMÍLIAS	MARCAS	14 SERVIÇOS DIGITAIS
	PATENTES	17 SERVIÇOS DIGITAIS
	DESENHOS INDUSTRIAIS	5 SERVIÇOS DIGITAIS
	INDICAÇÕES GEOGRÁFICAS	4 SERVIÇOS DIGITAIS
	PROGRAMAS DE COMPUTADOR	2 SERVIÇOS DIGITAIS
	TOPOGRAFIAS DE CIRCUITOS INTEGRADOS	3 SERVIÇOS FÍSICOS
	CONTRATOS DE TECNOLOGIA E DE FRANQUIA	4 SERVIÇOS DIGITAIS

A definição dos 49 serviços públicos pautou-se em metodologia da Escola Nacional de Administração Pública, sendo assim considerados os serviços que representam processos normatizados e que realizam a entrega de um benefício ao usuário, a partir de uma ou mais interações, com a presença das seguintes características<sup>13</sup>:

- (a) **individualização** – o serviço é realizado a um usuário final individualizado, como cidadãos, empresas, associações e cooperativas;
- (b) **interação** – o serviço é prestado por meio de um canal de atendimento;
- (c) **finalidade** – o serviço está relacionado com a garantia de um direito ou a prestação de um dever ao usuário;
- (d) **entrega de produto ou benefício** – o serviço gera a entrega de um produto ou serviço específico, caso todos os requisitos sejam cumpridos;
- (e) **impacto** – o serviço promove uma mudança entre a situação anterior e posterior à sua prestação;
- (f) **padronização e governança** – o serviço observa regras e procedimentos do pré-definidas, mesmo que a execução seja feita por um intermediário;
- (g) **competência** – o serviço está relacionado à atividade fim da instituição;
- (h) **suficiência** – o serviço se encerra com a sua prestação ou a entrega de um produto ao usuário.

<sup>12</sup> Vide o Anexo I – Lista Atualizada de Serviços do INPI.

<sup>13</sup> BRASIL. Catálogo de Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal. Brasília, 2018. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3693/1/Cat%20de%20Servi%20os%20P%20c%20bablicos%20de%20Atendimento%20do%20Governo%20Federal.pdf>>. Acesso em 8 mar. 2019.

# ESCOPO

## Os Objetivos do Plano PI Digital

Para a convergência de esforços e clara definição dos propósitos de condução das atividades ora planejadas, o Plano PI Digital é orientado à consecução de quatro objetivos:

### OBJETIVOS

- 1 Melhorar o acesso aos serviços e informações no âmbito de atuação do INPI
- 2 Transformar todos os serviços analógicos prestados pelo INPI em digitais
- 3 Revisar, simplificar e automatizar os processos de exame de marcas e patentes
- 4 Modernizar a publicação dos resultados, o acesso aos processos e a avaliação dos serviços prestados pelo INPI

A estrutura básica do Plano PI Digital, por sua vez, foi organizada em três etapas, assim entendidas:

- (a) **escopo**, com a definição das prioridades de transformação digital, considerando a compreensão do Instituto sobre os serviços e soluções digitais objeto do Plano;
- (b) **ações**, com o detalhamento e cronograma das entregas, a partir da revisão do conteúdo dos serviços do INPI e do dimensionamento das necessidades de ordem digital dos serviços; e
- (c) **recursos**, com a alocação dos meios de ordem humana e contratual que serão disponibilizados para a execução dos projetos, inclusive com o envolvimento de recursos humanos para apoio no desenvolvimento de *softwares* e mapeamento de processos.

No presente Plano foram consideradas as limitações de recursos da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do Instituto (CGTI), a exigir a alocação de analistas da Secretaria de Governo Digital, com perfil de desenvolvimento de aplicações de tecnologia da informação.

## O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do INPI para 2018-2021

Nesse sentido, as iniciativas previstas neste Plano observaram as diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Instituto para 2018-2021<sup>14</sup>, de modo a balizar o respeito à capacidade e disponibilidade de recursos da área de tecnologia da informação para atendimento a todas as unidades administrativas e representações regionais do INPI.

<sup>14</sup> BRASIL. Plano Diretor de Informática e Comunicação do INPI de 2018 a 2021. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <<http://www.inpi.gov.br/acesso-a-informacao/PlanoDiretordeTICINPI2018202120181203.pdf>>. Acesso em 8 mar. 2019.

A partir do foco dos usuários, foi realizado o mapeamento dos serviços e a classificação das soluções pelos graus de abrangência. Desse modo, conclui-se pelos serviços a ser priorizados com projetos específicos, bem como as ferramentas mais adequadas às necessidades de transformação digital, como a avaliação da percepção do usuário e dos serviços prestados, e a sistematização de comunicação digital e interativa.

### A Integração do Plano PI Digital a Iniciativas de Transformação Digital do INPI

É fundamental garantir a integração do Plano PI Digital a outras iniciativas estratégicas de transformação digital sob a governança do Instituto, quais sejam, a operacionalização do Acordo de Cooperação Técnica entre a União, a Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI) e o INPI, e as ações concernentes à colaboração do United Kingdom Intellectual Property Office (Escritório de Propriedade Intelectual do Reino Unido) e do Prosperity Fund<sup>15</sup>.

Em janeiro de 2018, a União, por intermédio do extinto Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, a Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial e o INPI celebraram o Acordo de Cooperação Técnica (ACT) nº 6/2018-SEI, tendo por eixos o “apoio à solução do backlog de patentes”, a “modernização dos processos de exames de patentes” e a “geração de inteligência competitiva e capacitação”.

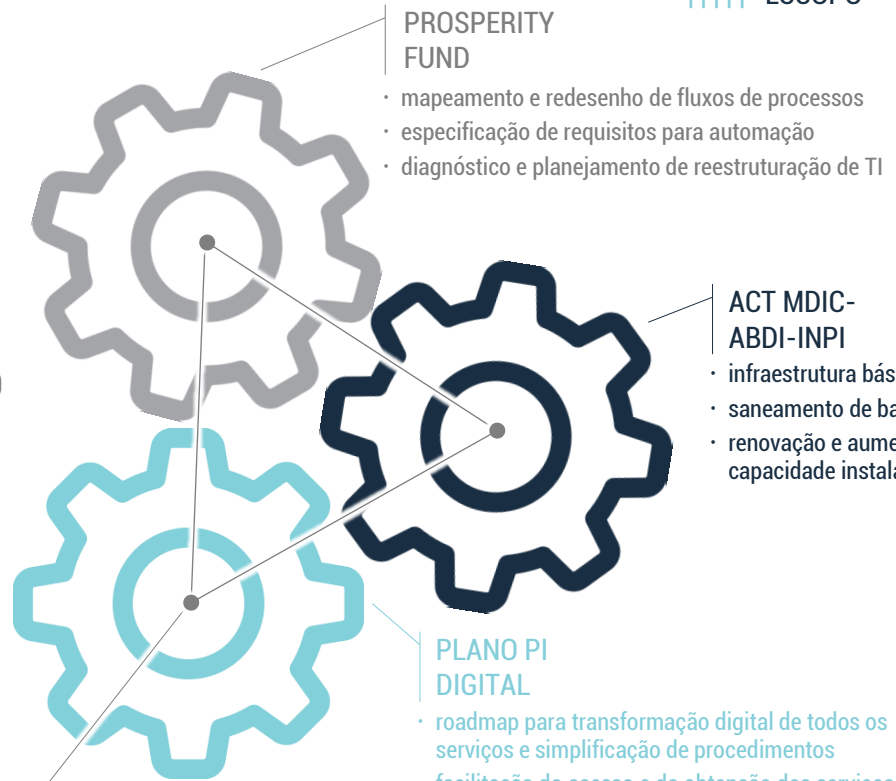
As ações relacionadas ao primeiro eixo do Acordo com a ABDI já culminaram na aquisição de equipamentos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), incluindo switches e storages, encontrando-se em fase de migração de dados e treinamento do corpo técnico da CGTI. O segundo eixo, por sua vez, está relacionado à automação do fluxo de processos de patentes e se integra, por condições lógicas, ao Projeto Transitório – Fase 2 do Prosperity Fund, com início de execução previsto para maio de 2019, no sentido do mapeamento e redesenho de fluxo de processo e especificação técnica de requisitos de TI para a contratação da solução de automação<sup>16</sup>.

Outrossim, na esfera de negociação do Prosperity Fund, há o Projeto Transitório – Global que contempla a entrega de diagnóstico das dimensões de infraestrutura, sistemas e segurança de TI e do planejamento estratégico de TI, com visão sistêmica do estado e necessidades do INPI em matéria de tecnologia da informação. As tratativas também consideram a compra ou concepção de produto gerencial customizado às demandas do INPI no campo de business intelligence, com ferramentas tecnológicas para processamento e análise dinâmica de dados estatísticos e inteligência em propriedade industrial.

<sup>15</sup> O Prosperity Fund é o fundo de cooperação do Governo Britânico financiado através do Foreign and Commonwealth Office (Ministério das Relações Exteriores Britânico), que consiste na assistência ao desenvolvimento a países que compõem a listagem de Ajuda Pública ao Desenvolvimento (APD) do Comitê de Ajuda ao Desenvolvimento da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). A APD visa o progresso econômico e o bem-estar social desses países por meio de doações que, juntas, somam 0,7% do Produto Nacional Bruto de estados membros da OCDE. O Reino Unido cumpre essa meta, entre outras, por meio do Prosperity Fund. Mais informações estão disponíveis em <https://www.gov.uk/government/publications/cross-government-prosperity-fund-programme>.

<sup>16</sup> INPI. INPI e Governo Britânico discutem nova fase de cooperação. Disponível em: <<http://www.inpi.gov.br/noticias/inpi-e-governo-britanico-discutem-nova-fase-de-cooperacao>>. Acesso em 8 mar. 2019.

PROJETOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INPI



PROSPERITY FUND

- mapeamento e redesenho de fluxos de processos
- especificação de requisitos para automação
- diagnóstico e planejamento de reestruturação de TI

ACT MDIC-ABDI-INPI

- infraestrutura básica de TI
- saneamento de bases de dados
- renovação e aumento da capacidade instalada em TI

PLANO PI DIGITAL

- roadmap para transformação digital de todos os serviços e simplificação de procedimentos
- facilitação do acesso e da obtenção dos serviços
- remodelagem da interação com os usuários e com a sociedade

IMPACTOS PLANEJADOS

- contribuição para a eficiência operacional na prestação de serviços
- estímulo ao depósito de ativos da propriedade industrial
- promoção do resgate da reputação institucional

# PREMISSAS

## A Necessidade da Alocação de Gestores de Processos e de Analistas de TI

À vista das restrições de recursos da CGTI, faz-se mister a ampliação da capacidade de produção que habilite o INPI a concorrer às entregas estratégicas previstas no Plano PI Digital. Nesse sentido, a alocação de analistas de TI, temporariamente cedidos pela Secretaria de Governo Digital para apoio no desenvolvimento de soluções de automação, constitui premissa de primeira ordem para o tempestivo e adequado cumprimento das ações de transformação digital deste Plano.

Estima-se a necessidade de dois gestores de processos, além de quatro técnicos capacitados à construção de ferramentas de automação dos serviços, qualificados por certificação Oracle Java e pelo seguinte perfil de experiência:

- (a) 6 anos em aplicações em Java, Oracle, Informix e Mysql;
- (b) 2 anos em desenvolvimento ágil;
- (c) em testes automáticos;
- (d) em arquitetura de sistemas; e
- (e) em modelagem de negócios.

## A Operacionalização dos Produtos e Plataformas Tecnológicas

A curadoria e governança do acervo de entregas previstas no Plano PI Digital será exercida pela CGTI. Desse modo, a sustentabilidade das ações é estabelecida como premissa inalienável para a permanente operacionalização dos produtos e plataformas entregues, conforme planejamento adicional que definirá as bases da transferência de conhecimento, garantia e suporte operacional.



# ESTRATÉGIAS

## A Articulação Interinstitucional para a Transformação Digital

Na concepção do presente Plano PI Digital, um trabalho do INPI com a Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade (SEPEC/ME), a Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SGD/SEDG/ME) e a Secretaria Especial de Modernização do Estado da Secretaria-Geral da Presidência da República (SEME/SG/PR), foram definidas as prioridades de transformação digital do Instituto, de acordo com mapeamento e atualização do rol de serviços, e identificação das soluções adequadas a cada serviço prestado, considerando os avanços institucionais já alcançados na esfera da transparência e acessibilidade por meio de soluções digitais.

Ao cabo de sete reuniões e intenso contato entre as equipes, sempre norteados pela matriz dos serviços do INPI e pelos projetos digitais estruturados pela Secretaria de Governo Digital, foi desenvolvido o presente Plano:

### DIA 7 DE FEVEREIRO DE 2019 (REUNIÃO PRESENCIAL – SÃO PAULO, SP)

Entendimentos iniciais de formulação do Plano PI Digital.

Cláudio Vilar Furtado (Presidente do INPI)  
 Júlio César Castelo Branco Reis Moreira (INPI)  
 Liane Elizabeth Caldeira Lage (INPI)  
 Luis Felipe Salin Monteiro (Secretário de Governo Digital)  
 Pedro Areas Burlandy (INPI)  
 Renata Lyra Revoredo de Oliveira (SGD)  
 Schmuell Lopes Cantanhede (INPI)

### DIA 13 DE FEVEREIRO DE 2019 (REUNIÃO PRESENCIAL – RIO DE JANEIRO, RJ)

Definição da estratégia institucional de elaboração e implementação do Plano PI Digital.

Alessandro Bunn Bergamaschi (INPI)  
 Alexandre Gomes Ciancio (INPI)  
 Celso de Souza Tchao (INPI)  
 Davison Rego Menezes (INPI)  
 Dirceu Yoshikazu Teruya (INPI)  
 Felipe Augusto Melo de Oliveira (INPI)  
 Gerson da Costa Correa (INPI)  
 Júlio César Castelo Branco Reis Moreira (INPI)  
 Mariana Veras Lopes Pontes (INPI)  
 Pedro Areas Burlandy (INPI)  
 Schmuell Lopes Cantanhede (INPI)

### DIA 18 DE FEVEREIRO DE 2019 (REUNIÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA – BRASÍLIA, DF – RIO DE JANEIRO, RJ)

Apresentação da equipe interinstitucional dedicada à implementação do Plano PI Digital.

Alessandro Bunn Bergamaschi (INPI)  
 Alexandre Gomes Ciancio (INPI)  
 Celso de Souza Tchao (INPI)  
 Davison Rego Menezes (INPI)  
 Dirceu Yoshikazu Teruya (INPI)  
 Felipe Augusto Melo de Oliveira (INPI)  
 Gerson da Costa Correa (INPI)  
 Júlio César Castelo Branco Reis Moreira (INPI)  
 Marcos Ricardo dos Santos (SGD)  
 Pedro Areas Burlandy (INPI)  
 Renata Lyra Revoredo de Oliveira (SGD)  
 Schmuell Lopes Cantanhede (INPI)  
 Sylvio Cezar Koury Musolino Filho (SEME)

**DIA 25 DE FEVEREIRO DE 2019 (REUNIÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA – BRASÍLIA, DF – RIO DE JANEIRO, RJ)**

Mapeamento inicial dos serviços contemplados pelo Plano PI Digital e mapeamento e detalhamento das correlatas soluções digitais.

Alexandre Gomes Ciancio (INPI)  
Ana Paula Saraiva Melloni (INPI)  
Claudia de Cassia Torres (INPI)  
Davison Rego Menezes (INPI)  
Felipe Ferreira Pinheiro (INPI)  
Laura Fontinelle Bibas (INPI)  
Marcus Vinicius da Motta Vieira (INPI)  
Pedro Areas Burlandy  
Rachel do Monte Bottrel (INPI)  
Renata Lyra Revoredo de Oliveira (SGD)  
Schmuell Lopes Cantanhede (INPI)

**DIA 1º DE MARÇO DE 2019 (REUNIÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA – BRASÍLIA, DF – RIO DE JANEIRO, RJ)**

Apresentação inicial da abordagem técnica das ferramentas e metodologias no desenvolvimento de pesquisas com usuários e remodelagem de *websites*, e da prova de conceito (PoC) das soluções em *User Experience (UX)*

Alessandro Bunn Bergamaschi (INPI)  
Carlos Alberto Diniz dos Santos Filho (INPI)  
Davison Rego Menezes (INPI)  
Marcelo Rutowitsch Chimento (INPI)  
Maria Soledad Maroca de Castro (SGD)  
Renata Lyra Revoredo de Oliveira (SGD)  
Rodrigo Lino (SGD)  
Schmuell Lopes Cantanhede (INPI)

**DIA 11 DE MARÇO DE 2019 (REUNIÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA – BRASÍLIA, DF – RIO DE JANEIRO, RJ)**

Esclarecimentos finais sobre as entregas previstas no plano de ação do Plano PI Digital.

Davison Rego Menezes (INPI)  
Renata Lyra Revoredo de Oliveira (SGD)

**DIA 13 DE MARÇO DE 2019 (REUNIÃO PRESENCIAL – BRASÍLIA, DF)**

Apresentação da versão preliminar do documento ao Comitê Estratégico do Plano PI Digital.

Cláudio Vilar Furtado (Presidente do INPI)  
Davison Rego Menezes (INPI)  
Igor Manhães Nazareth (SEPEC)  
Igor Calvet (Secretário-adjunto de Produtividade, Emprego e Competitividade)  
Luis Felipe Salin Monteiro (Secretário de Governo Digital)  
Luíza de Amorim Motta Deusdará (SEPEC)  
Marcos Ricardo dos Santos (SGD)  
Pedro Areas Burlandy (INPI)  
Renata Lyra Revoredo de Oliveira (SGD)

Conforme consenso atingido em reuniões, a disponibilização de analistas de TI por parte da Secretaria de Governo Digital, inclusive para o aporte operacional em tarefas do INPI, será vital para as entregas descritas no plano de ação em que a SGD figura como responsável.

**A Pesquisa de Usabilidade do Portal do INPI**

Nos períodos de 14 a 18 de janeiro e de 11 a 15 de fevereiro de 2019, foi realizada Pesquisa de Usabilidade do Portal do INPI, pela qual foram coletados subsídios preliminares à identificação das necessidades de transformação digital e à proposição do aperfeiçoamento da dinâmica de relacionamento institucional, em especial no tocante às dimensões de atendimento dos usuários e comunicação com a sociedade<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Vide o Anexo II – Resultado da Pesquisa de Usabilidade do Portal do INPIO.

### A Previsão de Hackathons e Concursos de Startups

Outro recurso estratégico previsto para a execução das iniciativas do Plano, especialmente aquelas sob a responsabilidade exclusiva do INPI, diz respeito à realização de concursos de startups e de maratonas de desenvolvimento de soluções tecnológicas, conhecidas como hackathons. Além de promover um ambiente de inovação e colaboração entre o Instituto, usuários, fornecedores e investidores, mesclando conhecimentos internos com práticas de mercado, a criação de produtos em parceria com esses segmentos trará resultados inovadores, eficientes e qualificados.

# GOVERNANÇA

## A Instituição da Força-Tarefa de Transformação Digital no Âmbito do INPI

A governança institucional do Plano PI Digital será exercida em duas camadas, sustentadas pela Força-Tarefa de Transformação Digital (FTTD), instituída para implementar, monitorar e revisar o Plano.



A gerência executiva da FTTD cuidará da execução e entrega dos trabalhos atribuídos à FTTD, com a atribuição de:

- I – convocar e promover reuniões regulares com os integrantes da FTTD e os pontos focais da Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade (SEPEC/ME), da Secretaria de Governo Digital (SGD/SEDG/ME) e da Secretaria Especial de Modernização do Estado (SEME/SG/PR);
- II – estabelecer e desenvolver contato com a SEPEC/ME, SGD/SEDG/ME e a SEME/SG/PR, com vistas à elaboração e execução integrada do Plano PI Digital;
- III – requerer a colaboração dos órgãos da administração do INPI pertinentes a alocação de recursos humanos e materiais necessários ao desenvolvimento das atividades pertinentes ao FTTD;
- IV – prestar contas, de forma circunstanciada, dos trabalhos realizados e dos recursos utilizados conforme orçamento próprio aprovado pela Presidência do INPI;
- V – coordenar, gerenciar e fazer executar as atividades da FTTD, conforme definido no Plano PI Digital, a ser aprovado pela administração superior do INPI;
- VI – elaborar relatório mensal das atividades da FTTD para o fim de supervisão de atividades, seu monitoramento e avaliação periódica de desempenho da gerência executiva e dos integrantes da FTTD pela Presidência do INPI;
- VII – submeter à Presidência do INPI balanço trimestral da execução do Plano PI Digital que o avaliará em conjunto com o Comitê de Governança e Gestão Estratégica;
- VIII – atribuir a um dos membros da FTTD a secretaria das reuniões; e
- IX – acolher ou promover a substituição dos membros da FTTD.

# PLANO DE AÇÃO

Iniciativas **próprias** do Plano PI Digital

Iniciativas **associadas** ao Plano PI Digital, com planejamento, governança e ambiente de gestão próprios

#	OBJETIVO	INDICADOR	STATUS ATUAL	META	ENTREGA	AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
01	1 - Melhorar o acesso aos serviços e informações no âmbito de atuação do INPI	Total de manifestações recebidas pelo Fale Conosco	129.021 manifestações (em 2018)	Após 12 meses: 103.216 manifestações (redução de 20%)	Nova Carta de Serviços ao Usuário e Atualização do Portal de Serviços do Governo Federal	Atualizar a lista de serviços do INPI	1 mês	INPI
						Especificar os canais de prestação dos serviços, as ferramentas de comunicação com os usuários, os descontos aplicáveis, os atendimentos prioritários, as descrições dos serviços, os requisitos e documentos, as possíveis interações, as etapas e o tempo médio da prestação dos serviços		INPI
						Publicar nova versão da Carta de Serviços ao Usuário		INPI
						Promover a atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário no Portal de Serviços do Governo Federal		INPI + SDG
02	1 - Melhorar o acesso aos serviços e informações no âmbito de atuação do INPI	Quantidade de manifestações atendidas pelo Fale Conosco relativas a recuperação de login e senha de acesso aos sistemas eletrônicos do INPI	21.108 manifestações (em 2018)	Após 12 meses: 12.665 manifestações (redução de 40%)	Integração ao Login Único (Acesso Br) da Plataforma de Cidadania Digital	Desenvolver e homologar a integração dos sistemas com o Login Único [Previsão: 49 Serviços]	6 meses	INPI + SDG
						Definir estratégia de implantação		INPI + SDG
						Normalizar o acesso dos usuários do INPI aos sistemas de petição por meio do Login Único		INPI
						Divulgar a integração dos sistemas ao Login Único		INPI
						Avaliar impacto da integração		INPI + SDG
03		Quantidade de manifestações atendidas pelo Fale Conosco relativas a restituição de retribuições	4.161 manifestações (em 2018)	Após 12 meses: 3.329 manifestações (redução de 20%)	Diagnóstico de Transformação Digital dos Serviços Prestados pelo INPI	Responder formulário eletrônico de diagnóstico e impacto da transformação de todos os serviços com foco na experiência do usuário [Previsão: 49 Serviços]	1 mês	INPI
						Realizar análise de viabilidade e apresentar, após o diagnóstico, cronograma para automação do fluxo de processos de restituição de retribuições [Possibilidade de Automação Esteira 3]		INPI + SDG
04					Implementação de Meios Digitais de Pagamento de Retribuições (Gov Pay)	Revisar o fluxo de pagamento de retribuições dos serviços	8 meses	INPI + SDG
						Implementar meios digitais de pagamento de retribuições		INPI + SDG

#	OBJETIVO	INDICADOR	STATUS ATUAL	META	ENTREGA	AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
05	1 - Melhorar o acesso aos serviços e informações no âmbito de atuação do INPI	Total de manifestações recebidas pelo Fale Conosco	129.021 manifestações (em 2018)	Após 12 meses: 103.216 manifestações (redução de 20%)	Aplicativo para Facilitação do Acesso a Informações e Comunicados Institucionais	Elaborar e publicar editais de patrocínio e concurso de startups / hackathon	12 meses	INPI
						Desenvolver aplicativo		INPI
						Divulgar a o novo aplicativo		INPI
						Avaliar impacto da implementação do aplicativo		INPI
06	2 – Transformar todos os serviços analógicos prestados pelo INPI em digitais	Percentual de serviços digitais	94% (46 serviços digitais do total de 49 serviços)	100% (total de 49 serviços digitais)	Módulo E-Chip para Peticionamento Eletrônico nos Serviços de Topografias de Circuitos Integrados	Normalizar o Módulo e-Chip de peticionamento eletrônico e revisar a tabela de retribuições dos serviços de topografias de circuitos integrados [Automação Esteira 5 – Previsão: Serviços (43), (44) e (45)]	6 meses	INPI
						Desenvolver e homologar a integração [Automação Esteira 5 – Previsão: Serviços (43), (44) e (45)]		INPI
						Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário quanto aos meios de prestação dos serviços de topografias de circuitos integrados e quanto ao valor das retribuições		INPI
						Promover a atualização dos serviços de topografias de circuitos integrados no Portal de Serviços do Governo Federal		INPI + SDG
07	3 - Revisar, simplificar e automatizar os processos de exame de marcas e patentes	Tempo médio de decisão técnica de pedidos de patentes (após o requerimento de exame)	Pedidos no backlog – tempo médio de decisão de exame técnico – a partir do requerimento de exame: 7,2 anos	Demanda corrente – novos pedidos de patentes (responsáveis: INPI + SEPEC + SGD) – tempo médio de primeiro exame técnico – a partir do requerimento de exame: 24 meses após automação de processos de trabalho decorrentes de soluções tecnológicas propostas no âmbito do Projeto Transitório – Fase 2 do Prosperity Fund	Soluções Tecnológicas de Automação do Fluxo de Processos de Patentes	Elaborar termo de referência para a contratação de soluções de automação do fluxo de processos de patentes	24 meses	INPI + Consultoria + SEPEC + SGD
						Contratar / apoiar a contratação de fornecedor ou desenvolvedor dos sistemas de TI		INPI (contratação) + SEPEC + SGD
						Promover a execução e a supervisão da implantação das soluções tecnológicas contratadas		INPI (execução) + SEPEC + SGD
			Pedidos no backlog – tempo médio de primeiro exame técnico – a partir do requerimento de exame: 6,7 anos					
			Pedidos no backlog – tempo médio entre o primeiro exame técnico e a decisão do pedido: 0,5 ano					
			Tempo médio de decisão de exames prioritários – a partir do aprovação do requerimento de priorização: 10 meses					

#	OBJETIVO	INDICADOR	STATUS ATUAL	META	ENTREGA	AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
08	3 - Revisar, simplificar e automatizar os processos de exame de marcas e patentes	Tempo médio de decisão técnica de pedidos de patentes (após o requerimento de exame)	Pedidos no backlog – tempo médio de decisão de exame técnico – a partir do requerimento de exame: 7,2 anos  Pedidos no backlog – tempo médio de primeiro exame técnico – a partir do requerimento de exame: 6,7 anos  Pedidos no backlog – tempo médio entre o primeiro exame técnico e a decisão do pedido: 0,5 ano	Plano de Ataque ao Backlog (responsáveis: INPI + SEPEC) – tempo médio de decisão de exame técnico – a partir do requerimento de exame: meta em discussão no âmbito do plano específico  Plano de Ataque ao Backlog (responsáveis: INPI + SEPEC) – tempo médio de primeiro exame técnico – a partir do requerimento de exame: meta em discussão no âmbito do plano específico	Implementação do Plano de Ataque ao Backlog	Obter a aprovação do Plano de Ataque ao Backlog junto à SEPEC	24 meses	INPI + SEPEC
						Normalizar as medidas previstas no Plano de Ataque ao Backlog e operacionalizar os fluxos de pedidos de patente segundo as novas diretrizes		INPI + SEPEC
						Implementar o Plano de Ataque ao Backlog		INPI
09	3 - Revisar, simplificar e automatizar os processos de exame de marcas e patentes	Total de pedidos de acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão - SIC)	149 pedidos (em 2018)	Após 12 meses: 89 pedidos (redução em 40%)	Simplificação do Acesso e Atendimento dos Serviços de Marcas e Patentes, e Facilitação da Consulta Processual (BuscaWeb)	Desenvolver e aplicar pesquisa com usuários	6 meses	INPI + SDG
						Apresentar relatório de análise da pesquisa com usuários		SDG
						Apresentar sugestões para melhoria dos processos de patente e de registro de marca com base na pesquisa de experiência do usuário com o público-alvo dos serviços		SDG
						Elaborar proposta de redesenho do Portal do INPI		SDG
10					Redesenho do Portal do INPI	Desenvolver protótipo da condução do fluxo do usuário	6 meses	INPI
						Estabelecer interlocução com a Secretaria de Comunicação da Presidência da República sobre requisitos e padrões de identidade dos entes públicos federais		INPI + SEME
						Implementar o novo Portal do INPI		INPI
11	3 - Revisar, simplificar e automatizar os processos de exame de marcas e patentes	Total de pedidos de acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão - SIC)	149 pedidos (em 2018)	Após 12 meses: 89 pedidos (redução em 40%)	Digitalização e Saneamento dos Documentos de Patentes [Etapa 2 do Eixo 1 do ACT MDIC-ABDI-INPI]	Digitalizar imagens, pedidos, petições e folhas para correções de imagens existentes ou faltantes no banco de dados de patentes	10 meses	INPI + ABDI
						Sanear processos digitais de patentes		INPI + ABDI
						Gerar e indexar folhetos de pedidos de patentes		INPI + ABDI

#	OBJETIVO	INDICADOR	STATUS ATUAL	META	ENTREGA	AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
12	4 - Modernizar a publicação dos resultados, o acesso aos processos e a avaliação dos serviços prestados pelo INPI	Índice de satisfação dos usuários do Sistema Ouvidoria (avaliação dos serviços prestados pelo INPI)	46,27% de satisfação (Sistema Ouvidoria)	Após 12 meses: 70,00% de satisfação (Sistema Ouvidoria)	Módulo de Avaliação Pós-Consumo do Serviço (WEB, SMS e Outros Canais)	Formalizar plano de configuração do Módulo de Avaliação [Previsão: 49 Serviços]	6 meses	INPI + SDG
						Desenvolver e homologar a integração dos sistemas		INPI + SDG
						Definir estratégia de implantação do Módulo de Avaliação		INPI + SDG
						Divulgar a integração com o Módulo de Avaliação		INPI
						Avaliar impacto da integração		INPI + SDG
13					Solução de Agendamento Eletrônico de Atendimento Presencial	<p>Normatizar a modalidade de atendimento presencial para os serviços de marcas, patentes, desenhos industriais, indicações geográficas, programas de computador, topografia de circuitos integrados e contratos de tecnologia e de franquia</p> <p>Realizar análise de viabilidade, após o diagnóstico, para implantação de ferramenta de agendamento eletrônico para os serviços de marcas, patentes, desenhos industriais, indicações geográficas, programas de computador, topografia de circuitos integrados e contratos de tecnologia e de franquia [Possibilidade de Automação Esteira 2 – Previsão: 1 Serviço para atendimento dos 49 Serviços]</p>	6 meses	INPI
						INPI + SDG		
						Definir mecanismo de comunicação audiovisual entre as unidades regionais e a sede do INPI, inclusive para atendimento remoto dos usuários	6 meses	INPI
14					Guia de Atendimento do INPI	Especificar as diretrizes e os parâmetros de atendimento dos usuários do INPI	6 meses	INPI
						Publicar o Guia de Atendimento do INPI		INPI
15					Notificação Automática da Movimentação Processual por SMS	Formalizar plano de configuração da notificação automática [Previsão: Serviços (01), (02), (03), (15), (16), (17), (18), (19), (32), (37), (38), (41), (43) e (46)]	6 meses	INPI + SDG
						Desenvolver e homologar a integração dos sistemas		INPI + SDG
						Definir estratégia de implantação da notificação automática		INPI + SDG
						Normatizar a notificação automática da movimentação processual		INPI
						Divulgar a integração com a notificação automática		INPI
	Avaliar impacto da integração	INPI + SDG						



#	OBJETIVO	INDICADOR	STATUS ATUAL	META	ENTREGA	AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
16	4 - Modernizar a publicação dos conjuntos de dados resultados, o acesso aos processos e a avaliação dos serviços prestados pelo INPI	Quantidade de conjuntos de dados publicados no dados.gov.br	1 conjunto de dados (RPI)	13 conjuntos de dados	Plano de Dados Abertos do INPI para o Biênio 2019-2020 e Abertura de Novos Conjuntos de Dados Institucionais	Inventariar e definir as bases de dados priorizadas à abertura	6 meses	INPI
						Elaborar e publicar o Plano de Dados Abertos do INPI		INPI
						Analisar a viabilidade da integração automatizada da abertura e catalogação de dados ao Portal Brasileiro de Dados Abertos		INPI
17		Índice de satisfação dos usuários do Sistema Ouvidoria (avaliação dos serviços prestados pelo INPI)	46,27% de satisfação (Sistema Ouvidoria)	Após 12 meses: 70,00% de satisfação (Sistema Ouvidoria)	Nova Versão de Publicação da Revista da Propriedade Industrial	Estabelecer interlocução com a Imprensa Nacional para compartilhamento de experiência	12 meses	INPI
					Dimensionar necessidade de infraestrutura em TI	INPI		
					Desenvolver protótipo da versão em HTML da Revista da Propriedade Industrial	INPI		
18					Modelagem de Conteúdo Eletrônico Específico para Instituições de Inovação e Campos Mercadológicos Emergentes	Desenvolver e aplicar pesquisa junto às Instituições Científicas, Tecnológicas e de Inovação	12 meses	INPI
					Identificar campos mercadológicos emergentes	INPI		
					Elaborar conteúdo eletrônico relevante à inovação	INPI		
19					Interação Eletrônica Informativa entre os Serviços Digitais do INPI e Serviços Públicos Externos Afins	Estabelecer interlocução com entidades parceiras do INPI	12 meses	INPI
					Definir informações prioritárias aos públicos-alvo	INPI		
					Aninhar as informações interativas do INPI nos sites eletrônicos das entidades parceiras	INPI		
20					Ferramenta de Assistência Virtual por Chatbot para Comunicação Interativa dos Serviços	Formalizar plano de configuração da ferramenta de assistência virtual [Previsão: Serviços (01), (02), (03), (15), (16), (17), (18), (19), (32), (37), (38), (41), (43) e (46)]	12 meses	INPI + SDG
						Desenvolver e homologar a integração dos sistemas		INPI + SDG
						Definir estratégia de implantação do assistente virtual		INPI
						Normalizar a comunicação interativa por assistente virtual		INPI
						Divulgar a ferramenta de assistência virtual		INPI
						Avaliar impacto da integração		INPI + SDG
21	Ações estruturantes				Plano de Monitoramento e Campanha de Divulgação do Projeto de Transformação Digital	Elaborar plano de monitoramento	1 mês	INPI + SDG + SEME
						Desenvolver campanha de divulgação do Plano PI Digital	3 meses	INPI + SDG + SEME
22	Ações estruturantes				Análise de Viabilidade da Integração dos Sistemas do INPI às Bases de Dados da Administração Pública Federal por meio da Plataforma ConectaGov	Analisar a viabilidade da integração dos sistemas do INPI às bases de dados da Receita Federal (dados cadastrais CPF e CNPJ).	6 meses	INPI + SDG
						Analisar a viabilidade da integração dos sistemas do INPI às bases de dados do Banco Central do Brasil (Operações do Sisbacen).		INPI + SDG

#	OBJETIVO	ENTREGA	AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
23	Ações estruturantes	Integração dos Sistemas do INPI às Bases de Dados da Administração Pública Federal por meio da Plataforma ConectaGov [Entrega condicionada à constatação da viabilidade da integração]	Integrar os sistemas do INPI às bases de dados da Receita Federal (dados cadastrais CPF e CNPJ).	12 meses	INPI + SDG
			Integrar os sistemas do INPI às bases de dados do Banco Central do Brasil (Operações do Sisbacen).		INPI + SDG
24	Ações estruturantes	Análise de Viabilidade da Expansão dos Recursos de Armazenamento de Dados em Nuvem	Identificar as necessidades de armazenamento de dados	6 meses	INPI
			Dimensionar o espaço disponível ao armazenamento		SDG
			Atestar a compatibilidade de armazenamento para serviços específicos do INPI		INPI + SDG
25	Ações estruturantes	Expansão dos Recursos de Armazenamento de Dados em Nuvem [Entrega condicionada à constatação da viabilidade da expansão]	Expandir os recursos de armazenamento de dados em nuvem	12 meses	INPI + SDG
26	Ações estruturantes	Proteção do Acesso a Dados Pessoais da Base BuscaWeb	Desenvolver protótipo de ambiente virtual seguro e confiável	12 meses	INPI
			Implantar a solução desenvolvida após testes de segurança		INPI
27	Ações estruturantes	Implantação de Solução de Business Intelligence (BI) [Projeto Global do Prosperity Fund]	Mapear e modelar as necessidades de TI em BI	24 meses	INPI + Prosperity Fund
			Implantar solução de BI		INPI + Prosperity Fund
28	Ações estruturantes	Implementação do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do INPI (PETIC) [Projeto Global do Prosperity Fund]	Elaborar o PETIC	24 meses	INPI + Prosperity Fund
			Prestar suporte técnico após a implementação do PETIC		INPI + Prosperity Fund

# ANEXO I

## LISTA ATUALIZADA DE SERVIÇOS DO INPI

- (01) Solicitar o registro de marca de produto ou serviço
- (02) Solicitar o registro de marca de certificação
- (03) Solicitar o registro de marca coletiva
- (04) Apresentar oposição a pedido de registro de marca
- (05) Obter a prorrogação de registro de marca e expedição de certificado de registro
- (06) Apresentar recurso administrativo contra decisão de indeferimento de pedido de registro de marca
- (07) Solicitar a nulidade administrativa de registro de marca
- (08) Solicitar a caducidade de registro de marca
- (09) Obter a anotação de transferência de titularidade de registro de marca
- (10) Obter a anotação de limitação ou ônus sobre pedido ou registro de marca
- (11) Realizar consulta à Comissão de Classificação de Elementos Figurativos de Marca
- (12) Realizar consulta à Comissão de Classificação de Produtos e Serviços (CCPS)
- (13) Solicitar o reconhecimento de alto renome de registro de marca
- (14) Apresentar recurso administrativo contra decisão de indeferimento de pedido de reconhecimento de alto renome em registro de marca
- (15) Solicitar patente de invenção
- (16) Solicitar patente de modelo de utilidade
- (17) Solicitar certificado de adição de invenção
- (18) Solicitar patente de invenção para pedido internacional (PCT) com a atuação do INPI como Autoridade Internacional de Busca e Exame Preliminar
- (19) Solicitar patente de modelo de utilidade para pedido internacional (PCT) com a atuação do INPI como Autoridade Internacional de Busca e Exame Preliminar
- (20) Apresentar subsídios ao exame do pedido de patente
- (21) Apresentar recurso administrativo contra decisão de indeferimento de pedido de patente de invenção, de patente de modelo de utilidade ou de certificado de adição de invenção
- (22) Solicitar a nulidade administrativa de patente de invenção, de patente de modelo de utilidade ou de certificado de adição de invenção
- (23) Solicitar a caducidade de patente de invenção, de patente de modelo de utilidade ou de certificado de adição de invenção
- (24) Requerer a anotação da transferência de titularidade de patente de invenção, de patente de modelo de utilidade ou de certificado de adição de invenção
- (25) Obter a restauração de pedido de patente de invenção, de patente de modelo de utilidade ou de certificado de adição de invenção
- (26) Obter o desarquivamento de pedido de patente de invenção, de patente de modelo de utilidade ou de certificado de adição de invenção
- (27) Solicitar a oferta de licença de patente para fins de exploração

- (28) Obter cópia reprográfica simples ou autenticada de documentos de patentes
- (29) Solicitar a realização de busca e emissão de opinião preliminar sobre patenteabilidade
- (30) Solicitar o depósito do pedido internacional de patentes através do Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes
- (31) Solicitar a realização de exame internacional preliminar sobre patenteabilidade de acordo com o Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes
- (32) Solicitar o registro de desenho industrial
- (33) Solicitar exame do registro quanto à originalidade ou novidade
- (34) Apresentar recurso administrativo contra decisão de indeferimento de pedido de registro de desenho industrial
- (35) Solicitar a nulidade administrativa de registro de desenho industrial
- (36) Obter a anotação de transferência de titularidade de desenho industrial
- (37) Solicitar o reconhecimento de indicação de procedência
- (38) Solicitar o reconhecimento de denominação de origem
- (39) Apresentar manifestação de terceiros em oposição a pedido de reconhecimento de indicação geográfica
- (40) Apresentar recurso administrativo contra decisão de indeferimento de pedido de reconhecimento de indicação geográfica
- (41) Solicitar o registro de programa de computador
- (42) Obter a anotação de transferência de titularidade de registro de programa de computador
- (43) Solicitar o registro de topografia de circuitos integrados
- (44) Obter a anotação de transferência de titularidade de registro de topografia de circuitos integrados
- (45) Apresentar recurso administrativo contra decisão de indeferimento de pedido de registro de topografia de circuitos integrados
- (46) Solicitar o registro de contrato de Fornecimento de Tecnologia (Know-How), de Serviços de Assistência Técnica e Científica, de Fatura e de Franquia, ou a averbação de licença compulsória para exploração de patente, de contrato licença de direitos de propriedade industrial ou de cessão de direitos de propriedade industrial
- (47) Solicitar alterações no certificado de averbação ou registro
- (48) Solicitar consulta sobre transferência de tecnologia
- (49) Apresentar recurso administrativo contra decisão de indeferimento de pedido de averbação ou de registro

# ANEXO II

## RESULTADO DA PESQUISA DE USABILIDADE DO PORTAL DO INPI

### REALIZAÇÃO:

Ouvidoria do INPI (Davison Rego Menezes, Raphael Madureira Weyne e Rodrigo Pereira Marques da Silva)

### GRUPOS DE INTERESSE:

<b>8</b> Escritórios de Propriedade Industrial <b>PARTICIPANTES</b>	<b>2</b> Pesquisadores do Meio Acadêmico <b>PARTICIPANTES</b>	<b>2</b> População em Geral / Usuários Eventuais <b>PARTICIPANTES</b>	<b>3</b> Servidores do INPI <b>PARTICIPANTES</b>
--	--	--	---

### METODOLOGIA:

Aplicação da metodologia de *design thinking* para o serviço público desenvolvida pela Escola Nacional de Administração Pública<sup>18</sup>: entrevistas individuais e técnica de observação do serviço, com o acompanhamento da navegação dos usuários pelo website, seguida do preenchimento de questionário de suporte.

### TÉCNICA APLICADA:

#### OBSERVAÇÃO DO SERVIÇO

CONTEÚDOS	DESCRIÇÃO	CONCEITO DE AVALIAÇÃO <sup>19</sup>
IDENTIDADE VISUAL	Elementos gráficos que representam visualmente e de forma sistematizada, o INPI, seus serviços, suas competências, objetivos, estratégias e ações <sup>20</sup> .	(P)
INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS, INVESTIDORES E INTERESSADOS	Ferramentas fundamentais para a interface e comunicação entre o Instituto e seus usuários, investidores em propriedade industrial e interessados nos temas da competência institucional.	(I)
POLÍTICA INSTITUCIONAL	Relacionada ao planejamento estratégico e à posição assumida e defendida pelo INPI, com destaque para a sua visão e missão <sup>21</sup> .	(S)
USABILIDADE	Conjunto de condições que capacitam o usuário a realizar facilmente tarefas associadas ao uso do <i>website</i> , a partir de planejamento visual e gráfico, interface com o usuário, facilidade de navegação, habilidade de executar tarefas com menor número de cliques, e integração e execução de tarefas de forma facilitada <sup>22</sup> .	(I)
NAVEGABILIDADE	Propriedade ou capacidade de navegação da interface do <i>website</i> que facilita ao usuário chegar ao seu destino da maneira mais segura e eficiente possível, a partir de elementos que oferecem a visão panorâmica de todo o conteúdo, como tabelas de conteúdo, índices e mapas de <i>site</i> <sup>23</sup> .	(I)

CRITÉRIOS	CONCEITOS
BOM (B)	Apresenta todos os requisitos necessários e esperados para os parâmetros analisados.
SATISFATÓRIO (S)	Proporciona uma abordagem regular e aceitável dos parâmetros analisados.
PARCIAL (P)	Atende de forma parcial, mas deixa a desejar na plenitude dos requisitos estudados.
INSUFICIENTE (I)	Aborda os critérios estudados de forma escassa, incompleta e deficiente

### TÉCNICA APLICADA:

#### ENTREVISTA INDIVIDUAL

<sup>18</sup> BRASIL. Kit de Ferramentas de Design Thinking Aplicado ao Serviço Público. Disponível em: <[http://inova.gov.br/wp-content/uploads/2017/12/Toolkit\\_DTSP\\_ENAP\\_vers%C3%A3o\\_final-1.pdf](http://inova.gov.br/wp-content/uploads/2017/12/Toolkit_DTSP_ENAP_vers%C3%A3o_final-1.pdf)>. Acesso em 8 mar. 2019.

<sup>19</sup> ROSSONI, Hygor Aristides Vítor; FREITAS, Izabel Cristina Chiodi de; LIMA, Sonaly Cristina Rezende Borges de; ROSSONI, Fernanda Fonseca Pessoa. Análise de Conteúdo, Usabilidade e Navegabilidade de Sítios Eletrônicos da Internet de Prestadoras de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Brasil. //z. Revista DAE, edição 195, nº 1.512. São Paulo, 2014. Disponível em: <[http://revistadae.com.br/artigos/artigo\\_edicao\\_195\\_n\\_1512.pdf](http://revistadae.com.br/artigos/artigo_edicao_195_n_1512.pdf)>. Acesso em 8 mar. 2019.

<sup>20</sup> FERRARI, Pollyana. Jornalismo Digital. São Paulo: Contexto, 2008.

<sup>21</sup> DIAS, Reinaldo. Gestão Ambiental: Responsabilidade Social e Sustentabilidade. Editora Atlas: São Paulo, 2009.

<sup>22</sup> OHIRA, Maria Lourdes Blatt; SCHENKEL; Marlia Beatriz de Castro; SILVEIRA, Celoi da. Critérios para Avaliação de Conteúdo dos Sites dos Arquivos Públicos Estaduais do Brasil. //z. II Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética. Florianópolis, 2003. Disponível em: <[http://biblioteca.udesc.br/arquivos/id\\_submenu/619/artigo\\_simposio\\_internacional.pdf](http://biblioteca.udesc.br/arquivos/id_submenu/619/artigo_simposio_internacional.pdf)>. Acesso em 8 mar. 2019. VILELLA, Renata Moutinho. Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: Três Dimensões para a Avaliação de Portais Estaduais de Governo Eletrônico na Web. Belo Horizonte, 2003. Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/LHLS-6ABPM6/renata\\_moutinho\\_vilella.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/LHLS-6ABPM6/renata_moutinho_vilella.pdf?sequence=1)>. Acesso em 8 mar. 2019.

<sup>23</sup> FERRARI, Pollyana. Jornalismo Digital. São Paulo: Contexto, 2008.

Participante	Grupo de Interesse	Resposta ao Questionário de Suporte à Pesquisa					Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
		Facilidade de Localização e Acesso às Áreas de Interesse	Sinalização Clara e Objetiva de Erros no Acesso às Áreas de Interesse	Facilidade para Desfazimento de Ações	Relevância das Informações Apresentadas na Primeira Página	Grau de Confiança na Aplicação do Resultado da Pesquisa de Usabilidade		
A.C.C.G.	Escritório de Propriedade Industrial	7	5	9	7	4	N/I	Resultados divergentes no emprego dos mesmos parâmetros na consulta ao BuscaWeb <a href="#">(INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</a>
D.M.L.	Escritório de Propriedade Industrial	10	5	1	10	8	N/I	Falta do nome do titular e apresentação de informações relevantes na Guia de Recolhimento da União <a href="#">(ATENDIMENTO)</a> Demora da resposta do Fale Conosco <a href="#">(ATENDIMENTO)</a> Falta de informações atuais e relevantes para a sociedade como reconhecimento de marcas de alto renome <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a> Inexistência ou dificuldade de localização de histórico da devolução de prazos devido à indisponibilidade dos sistemas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a> Falta de indicação clara do limite do tamanho dos anexos nos formulários de peticionamento eletrônico <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a> Falta de integração sistêmica e necessidade de logins sucessivos <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a>
F.M.T.D.	Escritório de Propriedade Industrial	7	9	9	4	10	N/I	Falta de parametrização do acesso às tabelas de retribuições <a href="#">(ATENDIMENTO)</a> Falta de visibilidade na publicação e atualização de comunicados <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a> Falta de visibilidade para a localização e acesso à Ouvidoria <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a> Lentidão, instabilidade e frequente indisponibilidade dos sistemas <a href="#">(INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</a>
P.A.	Escritório de Propriedade Industrial	4	5	2	4	8	N/I	Impossibilidade de customização dos parâmetros da apresentação dos resultados na consulta ao BuscaWeb <a href="#">(ATENDIMENTO)</a> Dificuldade procedimental para alteração de dados cadastrais <a href="#">(ATENDIMENTO)</a> Inexistência ou dificuldade de localização de histórico da devolução de prazos devido à indisponibilidade dos sistemas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a> Falta de informações nas versões em inglês e espanhol do Portal do INPI <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a> Falta de integração sistêmica e necessidade de logins sucessivos <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a>

Participante	Grupo de Interesse	Resposta ao Questionário de Suporte à Pesquisa					Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
		Facilidade de Localização e Acesso às Áreas de Interesse	Sinalização Clara e Objetiva de Erros no Acesso às Áreas de Interesse	Facilidade para Desfazimento de Ações	Relevância das Informações Apresentadas na Primeira Página	Grau de Confiança na Aplicação do Resultado da Pesquisa de Usabilidade		
R.F.A.	Escritório de Propriedade Industrial	6	7	1	10	9	Informações publicadas no Manual de Marcas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a>	<p>Falta do nome do titular e apresentação de informações relevantes na Guia de Recolhimento da União <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Apresentação de pedidos indeferidos e arquivados como parâmetros de busca por anterioridade de marcas no resultado de consultas ao BuscaWeb <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Falta de informações relevantes para o usuário no ambiente de consulta ao andamento processual como o recibo de pagamento de retribuições <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Inexistência de versão preliminar do certificado de registro de marca para conferência, correção e complementação de dados <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p>
R.S.G.	Escritório de Propriedade Industrial	4	3	3	9	8	N/I	<p>Impossibilidade da conferência de dados no preenchimento de formulários <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Formulário do Fale Conosco muito extenso <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Inexistência de campo na home page para cadastro de usuários ou acesso direto aos sistemas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Necessidade de priorização de serviços em lugar de notícias <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de visibilidade na publicação e atualização de comunicados <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Criação de APIs para os sistemas de busca e de peticionamento eletrônico <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a></p>
R.S.T.J.	Escritório de Propriedade Industrial	9	6	5	8	8	Produção e divulgação de dados estatísticos com rigor metodológico e alinhados à metodologia da OMPI <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a>	<p>Falta de interação do Fale Conosco <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Impedimento do preenchimento automático do formulário do Fale Conosco <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Necessidade da simplificação de procedimentos relativos ao recebimento de procaurações e de pedidos por meio físico <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Inexistência ou dificuldade de localização de histórico da devolução de prazos devido à indisponibilidade dos sistemas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Inexistência de informação quanto aos períodos de unificação e segmentação das seções da Revista da Propriedade Industrial <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Inexistência de link na home page para alteração de dados cadastrais <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de informações atuais e relevantes para a sociedade a respeito de recursos e processos administrativos de nulidade e dos ocupantes das chefias de divisões técnicas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p>

Participante	Grupo de Interesse	Resposta ao Questionário de Suporte à Pesquisa					Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
		Facilidade de Localização e Acesso às Áreas de Interesse	Sinalização Clara e Objetiva de Erros no Acesso às Áreas de Interesse	Facilidade para Desfazimento de Ações	Relevância das Informações Apresentadas na Primeira Página	Grau de Confiança na Aplicação do Resultado da Pesquisa de Usabilidade		
S.I.M.	Escritório de Propriedade Industrial	2	4	1	3	5	N/I	<p>Demora da resposta do Fale Conosco <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Falta de disponibilização dos dados cadastrais no fluxo de solicitação do serviço para a identificação de divergências <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Falta de informações relevantes para o usuário no ambiente de consulta ao andamento processual <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Falta de informações atuais e relevantes para a sociedade como novos normativos <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Inexistência de link na home page para restituição de retribuições <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Tabulação dos pedidos de reconhecimento de indicações geográficas em formato PDF <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a></p> <p>Dificuldade de usabilidade do Portal por diferentes navegadores <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a></p> <p>Lentidão, instabilidade e frequente indisponibilidade dos sistemas <a href="#">(INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</a></p> <p>Permissão da intervenção indiscriminada de terceiros em processos <a href="#">(INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</a></p>
A.B.	Pesquisador do Meio Acadêmico	6	N/I	3	8	9	N/I	<p>Inexistência de parâmetro de busca por CPF ou CNPJ do inventor na consulta ao BuscaWeb <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Incorreção no resultado da pesquisa por pedido de patente na referência à data de publicação do PCT na consulta ao BuscaWeb <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Impossibilidade de identificação do pagamento de todas as anuidades pelo serviço de obtenção de cópia reprográfica de documentos de patentes <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Falha no mecanismo booleano de inclusão e supressão de sufixos na consulta ao BuscaWeb <a href="#">(INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</a></p>
E.M.S.O.	Pesquisador do Meio Acadêmico	7	10	9	9	10	<p>Produção e divulgação de dados estatísticos com rigor metodológico e alinhados à metodologia da OMPI <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p>	<p>Falta de relatórios detalhados de acompanhamento dos PPHs e de pedidos de nulidade de patentes <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Necessidade de desenvolvimento de RSS em sistema push de notícias, comunicados, publicações e atualizações do Portal <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de índice único de normativos, avisos, relatórios e apresentações disponibilizados no Portal, indexados por área ou tema, data de publicação e última atualização <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Dificuldade de usabilidade do Portal por diferentes navegadores <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a></p> <p>Necessidade de saneamento das bases de dados <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a></p>



Participante	Grupo de Interesse	Resposta ao Questionário de Suporte à Pesquisa					Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
		Facilidade de Localização e Acesso às Áreas de Interesse	Sinalização Clara e Objetiva de Erros no Acesso às Áreas de Interesse	Facilidade para Desfazimento de Ações	Relevância das Informações Apresentadas na Primeira Página	Grau de Confiança na Aplicação do Resultado da Pesquisa de Usabilidade		
P.G.S.J.A.	População em Geral / Usuário Eventual	7	6	4	8	9	Disponibilização dos Guias Básicos <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a>	<p>Falta de uniformidade na descrição dos serviços <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Demora na atualização da situação do pedido de registro de marca na consulta ao BuscaWeb <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Links de direcionamento incorreto na página relativa ao Guia Básico de Marcas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Inexistência de campo na home page para cadastro de usuários ou acesso direto aos sistemas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de informações sobre o serviço de transferência de titularidade de registro de marca <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Repetição e looping de links, principalmente na home page <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Funcionamento inadequado do serviço "Meus Pedidos" <a href="#">(INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</a></p>
R.A.M.	População em Geral / Usuário Eventual	5	5	10	5	8	N/I	<p>Formulário do Fale Conosco muito extenso <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Demora da resposta do Fale Conosco <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Falta de visibilidade na publicação e atualização de comunicados <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Lentidão, instabilidade e frequente indisponibilidade dos sistemas <a href="#">(INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</a></p>
B.A.M.	Servidor do INPI	5	6	6	5	9	<p>Possibilidade de pesquisa com caracteres especiais na consulta ao BuscaWeb como recurso à identificação de colidência de marcas <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p>	<p>Falta de assertividade, intuitividade e organização das notícias na navegação pelo Portal <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Necessidade de priorização do acesso aos serviços em lugar dos guias para obtenção dos serviços <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Adequação da pesquisa por classificação de produtos ou serviços para registro de marca a uma lista suspensa de numerações, em lugar de texto livre, na consulta ao BuscaWeb <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Inexistência ou dificuldade de localização de histórico da devolução de prazos devido à indisponibilidade dos sistemas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Incorreção das classes de produtos para registro de marca <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de link direto aos formulários para solicitação do registro de marca por meio físico <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p>

Participante	Grupo de Interesse	Resposta ao Questionário de Suporte à Pesquisa					Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
		Facilidade de Localização e Acesso às Áreas de Interesse	Sinalização Clara e Objetiva de Erros no Acesso às Áreas de Interesse	Facilidade para Desfazimento de Ações	Relevância das Informações Apresentadas na Primeira Página	Grau de Confiança na Aplicação do Resultado da Pesquisa de Usabilidade		
D.N.C.	Servidor do INPI	8	7	8	7	8	N/I	<p>Falta de parametrização do acesso às tabelas de retribuições <a href="#">(ATENDIMENTO)</a></p> <p>Repetição e looping de links, principalmente na home page <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Inexistência de histórico das agendas das autoridades e impossibilidade de visualização de compromissos futuros <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de informações atuais e relevantes para a sociedade a respeito do Diretório Nacional de Combate à Falsificação de Marcas <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Link de direcionamento indiscriminado a receitas e despesas do Governo Federal <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de informações nas versões em inglês e espanhol do Portal do INPI <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de transparência à revisão dos números de classificação de produtos ou serviços para registro de marca <a href="#">(COMUNICAÇÃO)</a></p> <p>Falta de integração sistêmica e necessidade de logins sucessivos <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a></p>
J.T.D.	Servidor do INPI	9	N/I	7	8	10	N/I	<p>Falta de integração sistêmica e necessidade de logins sucessivos <a href="#">(DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</a></p> <p>Resultados divergentes no emprego dos mesmos parâmetros na consulta ao BuscaWeb <a href="#">(INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</a></p>

# ANEXO III

## COMPROMISSO DOS PARTICIPES

Para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, a SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, neste ato representada pela SECRETÁRIA ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO ESTADO, Sra. **MÁRCIA LUIZA DE AMORIM OLIVEIRA**; o MINISTÉRIO DA ECONOMIA, neste ato representado pelo SECRETÁRIO ADJUNTO DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE, Sr. **IGOR CALVET**, e pelo SECRETÁRIO DE GOVERNO DIGITAL, Sr. **LUIS FELIPE SALIN MONTEIRO**; e o INSTITUTO NACIONAL DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL, neste ato representado pelo PRESIDENTE, Sr. **CLÁUDIO VILAR FURTADO**, comprometem-se, reciprocamente, à execução das ações conjuntas, coordenadas, integradas e sistêmicas de transformação digital dos serviços do INPI, estabelecidas no presente Plano PI Digital, com foco na desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação da solicitação, prestação e acompanhamento dos serviços prestados ao usuário do INPI.

Brasília, 25 de novembro de 2020.

**MÁRCIA LUIZA DE AMORIM OLIVEIRA**  
Secretária Especial de Modernização do Estado

**IGOR CALVET**  
Secretário Adjunto de Produtividade, Emprego e Competitividade

**LUIS FELIPE SALIN MONTEIRO**  
Secretário de Governo Digital

**CLÁUDIO VILAR FURTADO**  
Presidente do INPI