

PESQUISA DE USABILIDADE

DO PORTAL DO INPI
// SUMÁRIO EXECUTIVO //



IDEALIZAÇÃO:

Coordenação de Comunicação Social (CCOM)
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)
Ouvidoria (OUVID)

REALIZAÇÃO:

Davison Rego Menezes (OUVID)
Raphael Madureira Weyne (OUVID)
Rodrigo Pereira Marques da Silva (OUVID)

PERÍODO:

14 a 18 de janeiro de 2019, e 11 a 15 de fevereiro de 2019

GRUPOS DE INTERESSE:

Escritórios de
Propriedade Industrial

8
PARTICIPANTES

Pesquisadores do
Meio Acadêmico

2
PARTICIPANTES

População em Geral /
Usuários Eventuais

2
PARTICIPANTES

Servidores do INPI

3
PARTICIPANTES

METODOLOGIA:

Aplicação da metodologia de design thinking para o serviço público desenvolvida pela Escola Nacional de Administração Pública¹: entrevistas individuais e técnica de observação do serviço, com o acompanhamento da navegação dos usuários pelo website, seguida do preenchimento de questionário de suporte.

¹ 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>. Acesso em 8 mar. 2019.

RESULTADOS:

TÉCNICA: OBSERVAÇÃO DO SERVIÇO

CONTEÚDOS	DESCRIÇÃO	CONCEITO DE AVALIAÇÃO ²										
IDENTIDADE VISUAL	Elementos gráficos que representam visualmente e de forma sistematizada, o INPI, seus serviços, suas competências, objetivos, estratégias e ações ³ .	(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 ⁴ .	(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 ⁵ .	(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> ⁶ .	(I)										
<table><tr><th>CRITÉRIOS</th><th>CONCEITOS</th></tr><tr><td>BOM (B)</td><td>Apresenta todos os requisitos necessários e esperados para os parâmetros analisados.</td></tr><tr><td>SATISFATÓRIO (S)</td><td>Proporciona uma abordagem regular e aceitável dos parâmetros analisados.</td></tr><tr><td>PARCIAL (P)</td><td>Atende de forma parcial, mas deixa a desejar na plenitude dos requisitos estudados.</td></tr><tr><td>INSUFICIENTE (I)</td><td>Aborda os critérios estudados de forma escassa, incompleta e deficiente.</td></tr></table>			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.
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.											

² ROSSONI, Hygor Aristides Victor; 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. In: Revista DAE, edição 195, nº 1.512. São Paulo, 2014. Disponível em: <http://revistadae.com.br/artigos/artigo_edicao_195_n_1512.pdf>. Acesso em 8 mar. 2019.

³ FERRARI, Pollyana. Jornalismo Digital. São Paulo: Contexto, 2008.

⁴ DIAS, Reinaldo. Gestão Ambiental: Responsabilidade Social e Sustentabilidade. Editora Atlas: São Paulo, 2009.

⁵ OHIRA, Maria Lourdes Blatt; SCHENKEL, Marli Beatriz de Castro; SILVEIRA, Celoi da. Critérios para Avaliação de Conteúdo dos Sites dos Arquivos Públicos Estaduais do Brasil. In: 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>. 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>. Acesso em 8 mar. 2019.

⁶ FERRARI, Pollyana. Ob. cit.

TÉCNICA: ENTREVISTA INDIVIDUAL

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 (INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)
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 (ATENDIMENTO) Demora da resposta do Fale Conosco (ATENDIMENTO) Falta de informações atuais e relevantes para a sociedade como reconhecimento de marcas de alto renome (COMUNICAÇÃO) Inexistência ou dificuldade de localização de histórico da devolução de prazos devido à indisponibilidade dos sistemas (COMUNICAÇÃO) Falta de indicação clara do limite do tamanho dos anexos nos formulários de peticionamento eletrônico (COMUNICAÇÃO) Falta de integração sistêmica e necessidade de logins sucessivos (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)

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		
F.M.T.D.	Escritório de Propriedade Industrial	7	9	9	4	10	N/I	<p>Falta de parametrização do acesso às tabelas de retribuições (ATENDIMENTO)</p> <p>Falta de visibilidade na publicação e atualização de comunicados (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de visibilidade para a localização e acesso à Ouvidoria (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Lentidão, instabilidade e frequente indisponibilidade dos sistemas (INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</p>
P.A.	Escritório de Propriedade Industrial	4	5	2	4	8	N/I	<p>Impossibilidade de customização dos parâmetros da apresentação dos resultados na consulta ao BuscaWeb (ATENDIMENTO)</p> <p>Dificuldade procedimental para alteração de dados cadastrais (ATENDIMENTO)</p> <p>Inexistência ou dificuldade de localização de histórico da devolução de prazos devido à indisponibilidade dos sistemas (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de informações nas versões em inglês e espanhol do Portal do INPI (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de integração sistêmica e necessidade de logins sucessivos (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</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		
R.F.A.	Escritório de Propriedade Industrial	6	7	1	10	9	Informações publicadas no Manual de Marcas (Comunicação)	<p>Falta do nome do titular e apresentação de informações relevantes na Guia de Recolhimento da União (ATENDIMENTO)</p> <p>Apresentação de pedidos indeferidos e arquivados como parâmetros de busca por anterioridade de marcas no resultado de consultas ao BuscaWeb (ATENDIMENTO)</p> <p>Falta de informações relevantes para o usuário no ambiente de consulta ao andamento processual como o recibo de pagamento de retribuições (ATENDIMENTO)</p> <p>Inexistência de versão preliminar do certificado de registro de marca para conferência, correção e complementação de dados (ATENDIMENTO)</p>
R.S.G.	Escritório de Propriedade Industrial	4	3	3	9	8		<p>Impossibilidade da conferência de dados no preenchimento de formulários (ATENDIMENTO)</p> <p>Inexistência de campo na home page para cadastro de usuários ou acesso direto aos sistemas (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Necessidade de priorização de serviços em lugar de notícias (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de visibilidade na publicação e atualização de comunicados (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Criação de APIs para os sistemas de busca e de peticionamento eletrônico (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</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		
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 (Comunicação)	<p>Falta de interação do Fale Conosco (ATENDIMENTO)</p> <p>Impedimento do preenchimento automático do formulário do Fale Conosco (ATENDIMENTO)</p> <p>Necessidade da simplificação de procedimentos relativos ao recebimento de procurações e de pedidos por meio físico (ATENDIMENTO)</p> <p>Inexistência ou dificuldade de localização de histórico da devolução de prazos devido à indisponibilidade dos sistemas (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Inexistência de informação quanto aos períodos de unificação e segmentação das seções da Revista da Propriedade Industrial (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Inexistência de link na home page para alteração de dados cadastrais (COMUNICAÇÃO)</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 (COMUNICAÇÃO)</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		<p>Demora da resposta do Fale Conosco (ATENDIMENTO)</p> <p>Falta de disponibilização dos dados cadastrais no fluxo de solicitação do serviço para a identificação de divergências (ATENDIMENTO)</p> <p>Falta de informações relevantes para o usuário no ambiente de consulta ao andamento processual (ATENDIMENTO)</p> <p>Falta de informações atuais e relevantes para a sociedade como novos normativos (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Inexistência de link na home page para restituição de retribuições (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Tabulação dos pedidos de reconhecimento de indicações geográficas em formato PDF (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</p> <p>Dificuldade de usabilidade do Portal por diferentes navegadores (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</p> <p>Lentidão, instabilidade e frequente indisponibilidade dos sistemas (INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</p> <p>Permissão da intervenção indiscriminada de terceiros em processos (INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</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		
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 (ATENDIMENTO)</p> <p>Incorreção no resultado da pesquisa por pedido de patente na referência à data de publicação do PCT na consulta ao BuscaWeb (ATENDIMENTO)</p> <p>Impossibilidade de identificação do pagamento de todas as anuidades pelo serviço de obtenção de cópia reprográfica de documentos de patentes (ATENDIMENTO)</p> <p>Falha no mecanismo booleano de inclusão e supressão de sufixos na consulta ao BuscaWeb (INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</p>
E.M.S.O.	Pesquisador do Meio Acadêmico	7	10	9	9	10	Produção e divulgação de dados estatísticos com rigor metodológico e alinhados à metodologia da OMPI (Comunicação)	<p>Falta de relatórios detalhados de acompanhamento dos PPHs e de pedidos de nulidade de patentes (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Necessidade de desenvolvimento de RSS em sistema push de notícias, comunicados, publicações e atualizações do Portal (COMUNICAÇÃO)</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 (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Dificuldade de usabilidade do Portal por diferentes navegadores (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</p> <p>Necessidade de saneamento das bases de dados (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</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 (Comunicação)	<p>Falta de uniformidade na descrição dos serviços (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Demora na atualização da situação do pedido de registro de marca na consulta ao BuscaWeb (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Links de direcionamento incorreto na página relativa ao Guia Básico de Marcas (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Inexistência de campo na home page para cadastro de usuários ou acesso direto aos sistemas (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de informações sobre o serviço de transferência de titularidade de registro de marca (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Repetição e looping de links, principalmente na home page (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Funcionamento inadequado do serviço "Meus Pedidos" (INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</p>
R.A.M.	População em Geral / Usuário Eventual	5	5	10	5	8	N/I	<p>Formulário do Fale Conosco muito extenso (ATENDIMENTO)</p> <p>Demora da resposta do Fale Conosco (ATENDIMENTO)</p> <p>Falta de visibilidade na publicação e atualização de comunicados (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Lentidão, instabilidade e frequente indisponibilidade dos sistemas (INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</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		
B.A.M.	Servidor do INPI	5	6	6	5	9	Possibilidade de pesquisa com caracteres especiais na consulta ao BuscaWeb como recurso à identificação de colidência de marcas (Atendimento)	<p>Falta de assertividade, intuitividade e organização das notícias na navegação pelo Portal (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Necessidade de priorização do acesso aos serviços em lugar dos guias para obtenção dos serviços (COMUNICAÇÃO)</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 (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Inexistência ou dificuldade de localização de histórico da devolução de prazos devido à indisponibilidade dos sistemas (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Incorreção das classes de produtos para registro de marca (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de link direto aos formulários para solicitação do registro de marca por meio físico (COMUNICAÇÃO)</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 (ATENDIMENTO)</p> <p>Repetição e looping de links, principalmente na home page (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Inexistência de histórico das agendas das autoridades e impossibilidade de visualização de compromissos futuros (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de informações atuais e relevantes para a sociedade a respeito do Diretório Nacional de Combate à Falsificação de Marcas (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Link de direcionamento indiscriminado a receitas e despesas do Governo Federal (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de informações nas versões em inglês e espanhol do Portal do INPI (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de transparência à revisão dos números de classificação de produtos ou serviços para registro de marca (COMUNICAÇÃO)</p> <p>Falta de integração sistêmica e necessidade de logins sucessivos (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</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 (DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE)</p> <p>Resultados divergentes no emprego dos mesmos parâmetros na consulta ao BuscaWeb (INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)</p>

APLICAÇÃO DO RESULTADO:

O resultado da Pesquisa de Usabilidade do Portal do INPI será aplicado como estratégia para a elaboração e implementação do Plano PI Digital, voltado à transformação digital dos serviços do INPI, em parceria com a Secretaria de Governo Digital e a Secretaria Especial de Modernização do Estado da Presidência da República, segundo escopo, recursos, ações e cronograma próprios, delineados para a consecução de seis objetivos, organizados em quatro eixos:

EIXOS	OBJETIVOS
ATENDIMENTO	ampliar e informatizar o atendimento aos usuários do INPI
	simplificar e orientar o fluxo de acesso aos serviços prestados pelo INPI
COMUNICAÇÃO	diagnosticar e comunicar amplamente a experiência do usuário com o INPI
DADOS ABERTOS E INTEROPERABILIDADE	expandir a abertura de dados do INPI para geração de valor à cadeia produtiva nacional
	promover a interoperabilidade com as ferramentas da Plataforma de Cidadania Digital
INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	assegurar ambiente virtual robusto e seguro à prestação dos serviços

RECONHECIMENTO:

Agradecemos os participantes da Pesquisa de Usabilidade do Portal do INPI, que compareceram por meios próprios à Ouvidoria, na sede do Instituto (Rio de Janeiro, RJ), e voluntariamente contribuíram para a identificação dos pontos de força, fraqueza e sensibilidade, afetos à experiência dos usuários no relacionamento com o INPI.

INPI INSTITUTO
NACIONAL DA
PROPRIEDADE
INDUSTRIAL

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA

 **PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL

 @inpibrasil

 @inpibrasil

 <http://youtube.com/inpibr>

 <http://www.inpi.gov.br/>

