

# PROJETO DE PESQUISA

## Estudo para transformação digital do fluxo de patentes do INPI

**INPI** INSTITUTO  
NACIONAL DA  
PROPRIEDADE  
INDUSTRIAL

COORDENAÇÃO DE GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA PARA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO (COTIC)

# PAUTA

- Apresentação IBICT/Projeto
- Escopo dos relatórios anteriores
- Objeto do Projeto de Pesquisa
- Contextualização do Relatório 8 - Estudo de Caso
- Resultados do Estudo de Caso



“Promover a competência, o desenvolvimento de **recursos e a infraestrutura de informação em ciência e tecnologia** para a produção, socialização e integração do conhecimento científico e tecnológico.”

# Parceria - INPI

TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA (TED) Nº 001/DIREX/CGTI/2021

TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA (TED)
<b>1. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADORA</b>
<p><b>a) Unidade Descentralizadora e Responsável</b> Nome do órgão ou entidade descentralizador (a): <b>INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI</b> Nome da autoridade competente: <b>CLAUDIO VILAR FURTADO</b> Número do CPF: <b>090.109.807-82</b> Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: <b>DIRETORIA EXECUTIVA / COORDENAÇÃO-GERAL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DIREX/CGTI</b> Identificação do Ato que confere poderes para assinatura: <b>DECRETO S/N DE 8 DE FEVEREIRO DE 2019, PUBLICADO NO DOU DE 11/02/2019.</b></p> <p><b>b) UG SIAFI</b> Número e Nome da Unidade Gestora - UG que descentralizará o crédito: <b>183038 - INPI</b> Número e Nome da Unidade Gestora responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: <b>INPI/DIREX/CGTI</b></p>
<b>2. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADA</b>
<p><b>a) Unidade Descentralizada e Responsável</b> Nome do órgão ou entidade descentralizada: <b>Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)</b> Nome da autoridade competente: <b>Diretora Cecília Leite Oliveira</b> Número do CPF: <b>339.327.861-49</b> Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pela execução do objeto do TED: <b>Coordenação-Geral de Tecnologias de Informação e Informática - CGTI</b> Identificação do Ato que confere poderes para assinatura: <b>Portaria Nº 845, DE 06 de novembro de 2013 / recondução Portaria Nº 3.116, DE 12 DE JUNHO DE 2018.</b></p> <p><b>b) UG SIAFI</b> Número e Nome da Unidade Gestora -UG que receberá o crédito: <b>IBICT</b> Número e Nome da Unidade Gestora-UG responsável pela execução do objeto do TED: <b>240121</b></p>
<b>3. OBJETO DO TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA:</b>

# Projeto de Pesquisa - Estudo para transformação digital no fluxo de patentes do INPI

## OBJETIVO GERAL

Propor modelo de incorporação de tecnologias computacionais e informacionais a fim de promover a reestruturação do fluxo de patente do INPI.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Levantamento do cenário informacional relacionado ao fluxo de patente do INPI.

OE2. Identificação e avaliação dos métodos aplicáveis na seleção de ferramentas para otimização do fluxo de patente.

OE3. Sistematizar modelo de otimização de processos informacionais.

OE4. Provar modelo proposto por meio da implementação de conjunto de processos em sistema especialista.

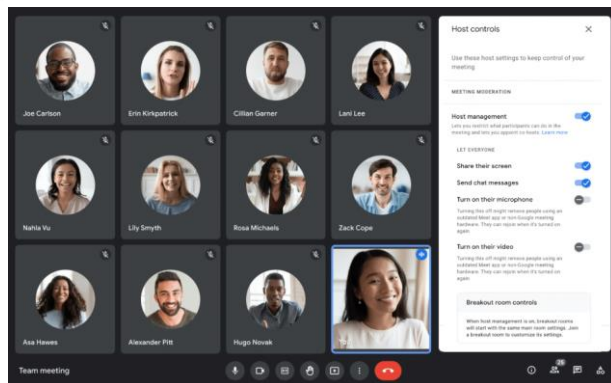
OE5. Disseminar junto à sociedade os conhecimentos produzidos no âmbito do projeto.

# Equipes envolvidas



 **Coordenador Geral do Projeto**

 - **31 Pesquisadores**



Aproximadamente 800 horas

# EXECUÇÃO FINANCEIRA

<u>RUBRICAS</u>	<u>LIBERADO</u>	<u>GASTOS</u>
Pessoal - CLT	R\$ 130.000,00	0
BOLSA - PESQUISA	R\$ 796.000,00	R\$ 1.183.700,00
STPF	R\$ 53.900,00	R\$ 50.992,04
STPJ	R\$ 50.000,00	R\$ 29.034,00
Diárias	R\$ 36.900,00	R\$ 12.644,92
Passagens	R\$ 81.000,00	R\$ 24.100,46
Materiais de Consumo	R\$ 11.000,00	R\$ 592,00
Equip./Mat. Perm. (LICENÇAS)	R\$ 1.170.000,00	R\$ 424.0073,00
Custo Administrativo	R\$ 268.390,00	R\$ 162.664,26

Total Liberado:

**R\$ 2.597.190,00**

Total Gasto:

**R\$ 1.887.740,22**

# Escopo dos Relatório Anteriores

- Relatório 1: Entendimento das consultorias anteriores e contexto em que o projeto está aplicado, pesquisa de empresas existentes no mercado
- Relatório 2: Levantamento das empresas de tecnologia de BPM e das metodologias de avaliação de sistemas
- Relatório 3: Escolha da metodologia e desenvolvimento do questionário a ser aplicado
- Relatório 3.1 (extra): Aplicação do questionário inicial e do questionário adicional técnico; realização de PoC com as empresas
- Relatório 4: Delimitação do escopo do Estudo de Caso a partir do estudo de todas as necessidades do negócio e priorização
- Relatório 5: Competências técnica necessárias para implementação
- Relatório 6: Substituído pela entrega do rascunho do ETP e TR nos modelos disponibilizados
- Relatório 7: Implantação da tecnologia de BPM (10 licenças SaaS do SYDLE ONE por 6 meses)
- Relatório 8: Aplicação do Estudo de Caso



# Objeto do Projeto de Pesquisa

- Pesquisa foi delimitada a uma hipótese já trabalhadas em consultorias anteriores e não houve investigação de outras alternativas de aumento na eficiência operacional do Fluxo de Patentes
- Hipótese: Transformação digital no Fluxo de Patentes do INPI através da adoção de uma solução de tecnologia de BPM
- Resultado: hipótese aceita com confiança acima de 90%.

# Cronograma Proposto

Resultado Esperado	Prazo Máximo								
	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9
Conclusão de todas as atividades descritas nos itens 1. Processos de Negócio e 2. Tecnologia da Informação do documento de Consulta de Preços.	x	x	x						
Disponibilização de acesso provisório para acompanhamento da realização dos itens 1. Processos de Negócio e 2. Tecnologia da Informação do documento de Consulta de Preços.	x	x	x						
Disponibilização, instalação e ativação da Licença da Solução				x					
Vigência da Licença da Solução (aplicável apenas para a modalidade por subscrição)				x		x	x	x	x
Homologação da Automatização, Treinamentos (1 e 2) e Transferência de Conhecimento				x	x	x			
Período de Garantia Legal							x	x	x

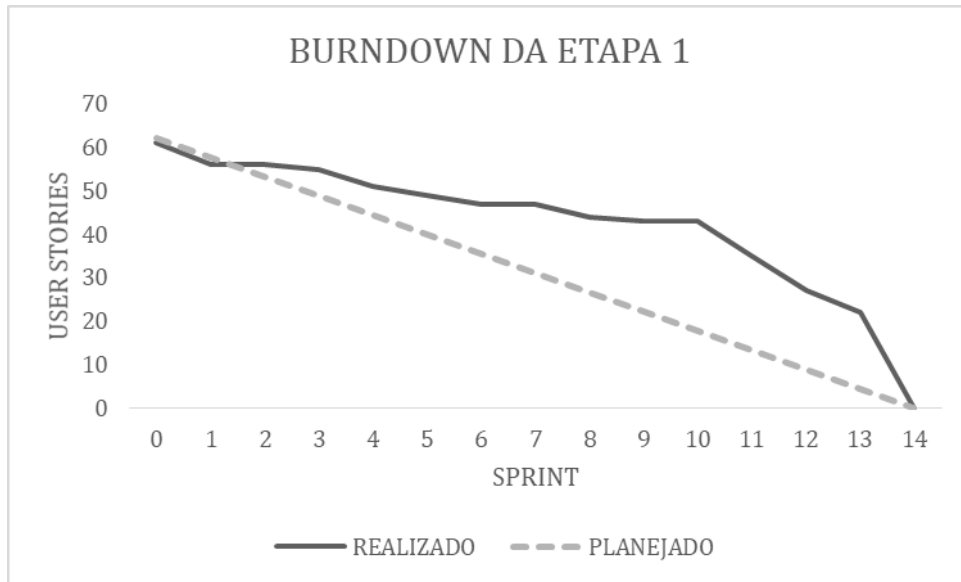
**ETAPA 1**

**ETAPA 2**

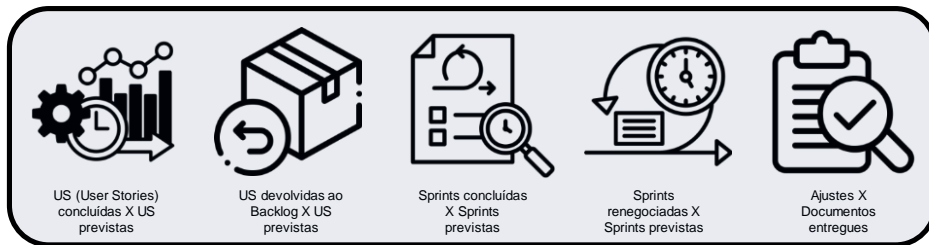
# Escopo da Contratação

- Automatizar o processo de negócio “Depósito do Pedido”
  - Formulários Cadastro; 200 e 260; Despachos 15.7 e 15.21; Integração GovernoWS; PAG; PatentScope; SINPI; RPI e Medusa
- Automatizar o processo de negócio “Notificação de Entrada”
  - Despachos 1.1 e 2.10; Integração RPI e PatentScope
- Automatizar o processo de negócio “Exame Formal”
  - Formulários 206 e 214; Despachos 2.1; 2.4; 2.5; 11.11; 15.12; 15.21; Integração RPI; SINPI e Medusa
- Simular as 8 atividades avulsas priorizadas
- Simular as funções de controle priorizadas

# Indicadores Quantitativos - Etapa 1



# Acumulou, mas foi!



# Indicadores Qualitativos - Etapa 1

Questionário de avaliação contendo 10 questões em escala *Likert*, visando avaliar a empresa contratada e 5 questões, visando avaliar a implementação da solução de tecnologia de BPM.

Indicador		Sprint														Média			
		#	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		14		
Qualitativo	Avaliação da empresa contratada	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,69	
		2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,69	
		3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,62	
		4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,69	
		5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,77	
		6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,46	
		7	1	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,08
		8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,85
		9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,85
		10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,77
	Avaliação da implementação na solução de tecnologia de BPM	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,69	
		2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,00	
		3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,69	
		4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2,84	
		5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,07

# Indicadores Qualitativos - Etapa 1

RESULTADO

# 3,5

# Avaliação média

Indicador		Média
Qualitativo	Avaliação da empresa contratada	3,69
		3,69
		3,62
		3,69
		3,77
		3,46
		4,08
		3,85
		3,85
		3,77
	Avaliação da implementação na solução de tecnologia de BPM	3,69
		3,00
		2,69
		2,84
		3,07

# Indicadores Qualitativos - Etapa 1

Indicador		Média
Qualitativo	Avaliação da empresa contratada	3,69
		3,69
		3,62
		3,69
		3,77
		3,46
		4,08
		3,85
		3,85
		3,77
	Avaliação da implementação na solução de tecnologia de BPM	3,69
		3,00
		2,69
		2,84
	3,07	

3 - A implementação realizada pela empresa contratada foi concluída sem necessidade de reuniões adicionais para melhor entendimento das atividades

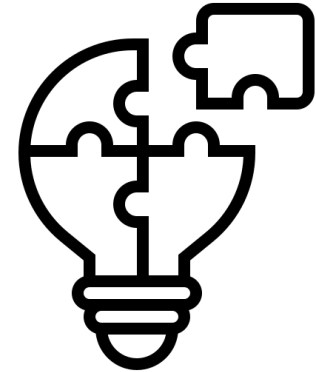
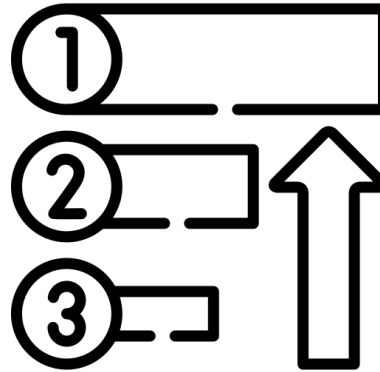
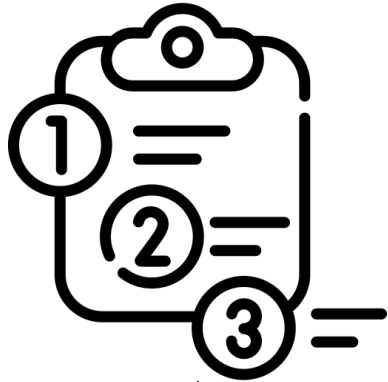


4 - A implementação realizada pela empresa contratada foi concluída sem a necessidade de retrabalho



# Indicadores Quantitativos - Etapa 2

As metas do Estudo de Caso foram avaliadas através de indicadores quantitativos para homologação técnica.

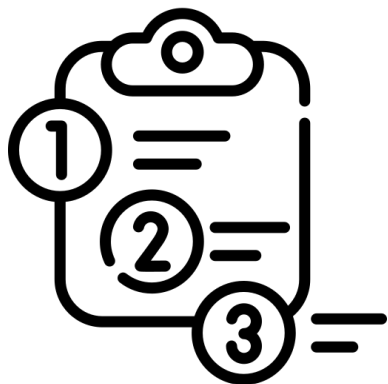


Meta	Descrição	Prazo
1	Automatizar o processo de negócio "Depósito do Pedido".	Mês 1
2	Automatizar o processo de negócio "Notificação de Entrada".	Mês 2
3	Automatizar o processo de negócio "Exame Formal".	Mês 2 e 3
4	Simular as 8 atividades avulsas priorizadas.	Mês 3 e 4
5	Simular as funções de controle priorizadas.	Mês 3 e 4
6	Atender aos atributos elencados para homologação técnica da solução e do fornecedor.	Mês 5
7	Atender às necessidades do negócio priorizadas.	Mês 5 e 6
8	Atender às soluções propostas priorizadas.	Mês 6

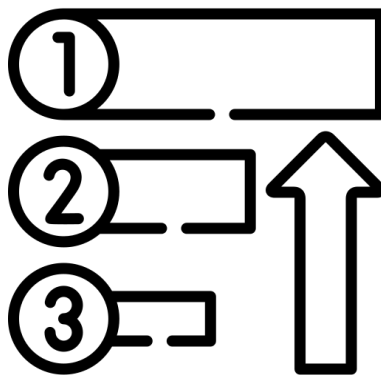


# Indicadores Quantitativos - Etapa 2

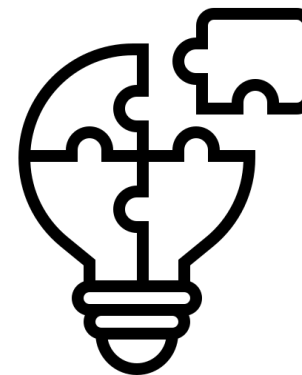
Cada indicador foi monitorado por meio de uma ferramenta de avaliação no formato de *Checklist*.



Atributos  
atendidos X  
elencados

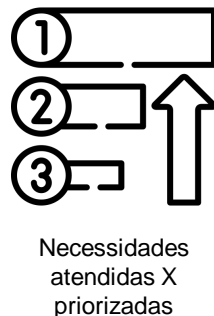


Necessidades  
atendidas X  
priorizadas



Soluções  
atendidas X  
priorizadas

# Indicadores Quantitativos - Etapa 2



Dos 107 atributos testados, todos receberam a classificação “OK”, indicando que o atributo foi atendido com sucesso, o que garante à fornecedora da solução uma aderência de 100% às necessidades do INPI neste indicador.

RESULTADO

100%

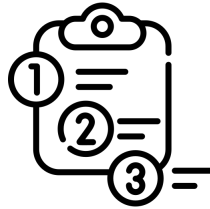
# Homologação técnica da solução e do fornecedor

A. Criação dos *Checklists* 1 e 2

B. Criação da planilha de testes de TI/sistemas

- a. Integração com sistemas/serviços: Os atributos e integrações foram validados de acordo com as necessidades levantadas, mas cabe ressaltar que ocorreram alguns incidentes durante o Estudo de Caso relacionados a indisponibilidade da conectividade e alterações de códigos sem prévio aviso do INPI, impactando na disponibilidade da solução, pontos esses tratados no Capítulo 5, item 5.7.
- b. Disponibilidade dos portais da Sydle: Pode-se afirmar que, com base no monitoramento realizado pela ferramenta *Uptime Robot*, os resultados estão de acordo com as expectativas estabelecidas, de até 99,982%, definido para TIER3.
- c. Desempenho do carregamento da página web (desktop e dispositivos móveis) – 1. Portal Interno e 2. Portal Externo: No aspecto do carregamento das páginas verificou-se uma baixa pontuação na ferramenta de análise, havendo necessidade de melhorias na otimização das páginas.

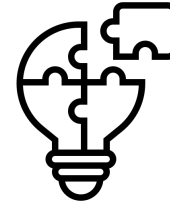
# Indicadores Quantitativos - Etapa 2



Atributos  
atendidos X  
elencados



Necessidades  
atendidas X  
priorizadas



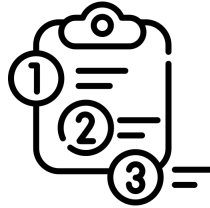
Soluções  
atendidas X  
priorizadas

Das 44 necessidades avaliadas como prioritárias e passíveis de testes e validação, todas receberam a classificação “OK”, sendo consideradas atendidas.

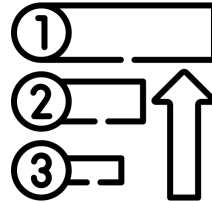
RESULTADO

100%

# Indicadores Quantitativos - Etapa 2



Atributos  
atendidos X  
elencados



Necessidades  
atendidas X  
priorizadas



Soluções  
atendidas X  
priorizadas

30 soluções de melhoria rápida (*quick wins*) foram avaliadas e também receberam aprovação no atendimento aos requisitos necessários.

RESULTADO

100%

# Indicador Qualitativo - Etapa 2

Questionário de avaliação contendo 20 questões em escala *Likert* (vide Apêndice D) durante os meses 4 a 6, buscou avaliar a qualidade em uso da ferramenta Sydle pelos usuários.

Questões	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Eu fui capaz de completar as tarefas do processo analisado de forma precisa, usando este sistema.	0%	15,4%	7,7%	46,2%	30,8%
2. Eu pude completar as tarefas do processo de forma efetiva, usando este sistema.	0%	7,7%	0%	46,2%	46,2%
3. Sempre que eu cometi algum erro, eu pude recuperar de forma fácil e rápida.	7,7%	23,1%	15,4%	46,2%	7,7%
4. Eu fui capaz de completar as tarefas de forma mais rápida, usando este sistema.	7,7%	0%	23,1%	53,8%	15,4%
5. Eu fui capaz de completar as tarefas sem a apresentação de erros inesperados.	15,4%	23,1%	15,4%	38,5%	7,7%
6. Eu acredito que eu poderia me tornar mais produtivo usando este sistema.	0%	7,7%	15,4%	38,5%	38,5%
7. No geral, estou satisfeito com o quanto é fácil usar o sistema.	7,7%	15,4%	38,5%	30,8%	7,7%
8. O sistema é simples de utilizar.	15,4%	23,1%	23,1%	30,8%	7,7%
9. A interface deste sistema é amigável.	0%	30,8%	15,4%	46,2%	7,7%
10. Foi fácil encontrar a informação que eu precisava para realizar a tarefa.	0%	30,8%	23,1%	38,5%	7,7%
11. Há notificações de erro suficientes e claras no sistema para me auxiliar no tratamento e registro de erros e exceções.	0%	15,4%	30,8%	46,2%	7,7%
12. As informações (como ajuda online, na tela de mensagens e outros documentos) fornecidas com este sistema foram claras.	0%	23,1%	23,1%	53,8%	0%
13. Este sistema tem todas as funções e capacidades que eu considero úteis.	0%	7,7%	30,8%	46,2%	15,4%
14. Foi fácil aprender a usar este sistema.	7,7%	30,8%	23,1%	23,1%	15,4%
15. Me senti seguro utilizando esse sistema.	7,7%	15,4%	30,8%	38,5%	7,7%
16. Eu acessei somente as informações pertinentes ao meu perfil.	7,7%	0%	15,4%	38,5%	38,5%
17. O sistema é capaz de atender todas as necessidades e funcionalidades necessárias para executar as tarefas.	0%	7,7%	0%	38,5%	53,8%
18. Eu tive acesso as informações providas por outras ferramentas (dados, sistemas, etc.) de acordo com o contexto em que são utilizadas.	0%	7,7%	7,7%	30,8%	53,8%
19. O sistema possibilita um melhor acompanhamento das tarefas e prazos.	7,7%	0%	0%	38,5%	53,8%
20. Realizei todas as atividades no sistema com independência e autonomia.	7,7%	23,1%	15,4%	46,2%	7,7%

# Indicador Qualitativo - Etapa 2

Questões	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Eu fui capaz de completar as tarefas do processo analisado de forma precisa, usando este sistema.	0%	15,4%	7,7%	46,2%	30,8%
2. Eu pude completar as tarefas do processo de forma efetiva, usando este sistema.	0%	7,7%	0%	46,2%	46,2%
3. Sempre que eu cometi algum erro, eu pude recuperar de forma fácil e rápida.	7,7%	23,1%	15,4%	46,2%	7,7%
4. Eu fui capaz de completar as tarefas de forma mais rápida, usando este sistema.	7,7%	0%	23,1%	53,8%	15,4%
5. Eu fui capaz de completar as tarefas sem a apresentação de erros inesperados.	15,4%	23,1%	15,4%	38,5%	7,7%
6. Eu acredito que eu poderia me tornar mais produtivo usando este sistema.	0%	7,7%	15,4%	38,5%	38,5%
7. No geral, estou satisfeito com o quanto é fácil usar o sistema.	7,7%	15,4%	38,5%	30,8%	7,7%
8. O sistema é simples de utilizar.	15,4%	23,1%	23,1%	30,8%	7,7%
9. A interface deste sistema é amigável.	0%	30,8%	15,4%	46,2%	7,7%
10. Foi fácil encontrar a informação que eu precisava para realizar a tarefa.	0%	30,8%	23,1%	38,5%	7,7%
11. Há notificações de erro suficientes e claras no sistema para me auxiliar no tratamento e registro de erros e exceções.	0%	15,4%	30,8%	46,2%	7,7%
12. As informações (como ajuda online, na tela de mensagens e outros documentos) fornecidas com este sistema foram claras.	0%	23,1%	23,1%	53,8%	0%
13. Este sistema tem todas as funções e capacidades que eu considero úteis.	0%	7,7%	30,8%	46,2%	15,4%
14. Foi fácil aprender a usar este sistema.	7,7%	30,8%	23,1%	23,1%	15,4%
15. Me senti seguro utilizando esse sistema.	7,7%	15,4%	30,8%	38,5%	7,7%
16. Eu acessei somente as informações pertinentes ao meu perfil.	7,7%	0%	15,4%	38,5%	38,5%
17. O sistema é capaz de atender todas as necessidades e funcionalidades necessárias para executar as tarefas.	0%	7,7%	0%	38,5%	53,8%
18. Eu tive acesso as informações providas por outras ferramentas (dados, sistemas, etc.) de acordo com o contexto em que são utilizadas.	0%	7,7%	7,7%	30,8%	53,8%
19. O sistema possibilita um melhor acompanhamento das tarefas e prazos.	7,7%	0%	0%	38,5%	53,8%
20. Realizei todas as atividades no sistema com independência e autonomia.	7,7%	23,1%	15,4%	46,2%	7,7%

Atendeu as expectativas...

# Indicador Qualitativo - Etapa 2

Questões	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Eu fui capaz de completar as tarefas do processo analisado de forma precisa, usando este sistema.	0%	15,4%	7,7%	46,2%	30,8%
2. Eu pude completar as tarefas do processo de forma efetiva, usando este sistema.	0%	7,7%	0%	46,2%	46,2%
3. Sempre que eu cometi algum erro, eu pude recuperar de forma fácil e rápida.	7,7%	23,1%	15,4%	46,2%	7,7%
4. Eu fui capaz de completar as tarefas de forma mais rápida, usando este sistema.	7,7%	0%	23,1%	53,8%	15,4%
5. Eu fui capaz de completar as tarefas sem a apresentação de erros inesperados.	15,4%	23,1%	15,4%	38,5%	7,7%
6. Eu acredito que eu poderia me tornar mais produtivo usando este sistema.	0%	7,7%	15,4%	38,5%	38,5%
7. No geral, estou satisfeito com o quanto é fácil usar o sistema.	7,7%	15,4%	38,5%	30,8%	7,7%
8. O sistema é simples de utilizar.	15,4%	23,1%	23,1%	30,8%	7,7%
9. A interface deste sistema é amigável.	0%	30,8%	15,4%	46,2%	7,7%
10. Foi fácil encontrar a informação que eu precisava para realizar a tarefa.	0%	30,8%	23,1%	38,5%	7,7%
11. Há notificações de erro suficientes e claras no sistema para me auxiliar no tratamento e registro de erros e exceções.	0%	15,4%	30,8%	46,2%	7,7%
12. As informações (como ajuda online, na tela de mensagens e outros documentos) fornecidas com este sistema foram claras.	0%	23,1%	23,1%	53,8%	0%
13. Este sistema tem todas as funções e capacidades que eu considero úteis.	0%	7,7%	30,8%	46,2%	15,4%
14. Foi fácil aprender a usar este sistema.	7,7%	30,8%	23,1%	23,1%	15,4%
15. Me senti seguro utilizando esse sistema.	7,7%	15,4%	30,8%	38,5%	7,7%
16. Eu acessei somente as informações pertinentes ao meu perfil.	7,7%	0%	15,4%	38,5%	38,5%
17. O sistema é capaz de atender todas as necessidades e funcionalidades necessárias para executar as tarefas.	0%	7,7%	0%	38,5%	53,8%
18. Eu tive acesso as informações providas por outras ferramentas (dados, sistemas, etc.) de acordo com o contexto em que são utilizadas.	0%	7,7%	7,7%	30,8%	53,8%
19. O sistema possibilita um melhor acompanhamento das tarefas e prazos.	7,7%	0%	0%	38,5%	53,8%
20. Realizei todas as atividades no sistema com independência e autonomia.	7,7%	23,1%	15,4%	46,2%	7,7%

Erros ocorrem!

Requer  
adaptação ao  
uso!



# Indicadores Quantitativos - Etapa 2

Foram levantados 5 indicadores relacionados aos chamados.

- Chamados concluídos X abertos
  - O indicador visou comparar a quantidade de chamados concluídos em relação ao total aberto. Verificou-se que 97% dos chamados abertos foram concluídos, o que indica ser um resultado satisfatório em relação ao desempenho e eficiência do processo de atendimento ou suporte.
- Chamados concluídos X SLA definido
  - 93% dos chamados foram atendidos em até 8 horas úteis. No entanto, apesar de atendidos em até 8 horas, 73,8% dos chamados concluídos não cumpriram o SLA acordado para nível de severidade definido.
- Chamados concluídos X Categoria de Severidade
  - 54,37% dos chamados apresentaram severidade baixa.
  - Houve 30 chamados com severidade alta (31,07%).

# Indicadores Quantitativos - Etapa 2

- Chamados concluídos X Tipo de Solicitação
  - 95,15% dos chamados abertos, envolve questões mais complexas que requerem resolução a exemplo de incidentes e problemas, com potencial capaz de afetar a operação, enquanto a proporção menor se refere a solicitações de informações ou esclarecimento de dúvidas.
- Chamados concluídos X Satisfação
  - Considerando-se os chamados avaliados, observou-se que os usuários expressaram satisfação com o suporte experimentado em percentual superior a 90%.
  - Cabe ressaltar que 24 chamados do total não receberam avaliação.

# Adequação do PDCA aplicado

Constante replanejamento devido a não participação do time de desenvolvimento, gerando um plano inexecutável. Deve-se avaliar o trabalho que poderá ser desenvolvido em paralelo e realizar **homologações mais frequentes** para diminuir acúmulos.

Pode-se esperar desafios adicionais, como a necessidade de treinamento e **adaptação dos usuários**, bem como a possibilidade de surgirem problemas não identificados anteriormente.

É essencial que toda a equipe de execução **se envolva desde o planejamento** para melhorar seu conhecimento sobre os processos alvo de automatização.

1

2

3

# 8

Ações recomendadas para **aumentar o desempenho** em um cenário futuro na gestão do projeto de implantação completa da solução para atendimento de todo o Fluxo de Patentes

# Recomendações para Plano de Ação

4

Implementar práticas e ritos ágeis de maneira gradual e coordenada, conforme maturidade da organização

8

Planejar o roadmap de entregas de forma colaborativa

11

Desdobrar as entregas em histórias de usuário detalhadas com definição de pronto amplamente difundida

7

Programar workshops de levantamento de informações conforme nível de complexidade das histórias de usuário e dimensionamento de esforço

1

Gerir as mudanças decorrentes da internalização da disciplina BPM

7

Modernizar sistemas de gestão da qualidade e de processos

10

Gerir o andamento do projeto

6

Criar o mapa de gestão de riscos

# Recomendações e Riscos a serem considerados

Aspectos a serem considerados na escolha em hospedar os bancos de dados administrativos internamente ou em serviços externos:

- sensibilidade dos dados
- orçamento
- competência técnica da equipe interna
- requisitos de segurança
- conformidade regulatória
- conveniência e oportunidade da operação
- necessidade de otimização dos resultados do negócio
- expectativas em relação ao controle dos dados
- competência da equipe técnica para gerenciamento e evolução das bases de dados
- custo do investimento

# Recomendações e Riscos a serem considerados

Aspectos a serem considerados na contratação de computação em nuvem e segurança da informação:

- Segurança da informação: indisponibilidade do serviço, confidencialidade e integridade de dados, gestão de mudanças, trilhas de auditoria, segurança de interfaces de programação (APIs), acesso indevido por invasor interno e atualização e correções de segurança
- Governança e gestão de riscos: planejamento, política de recursos humanos, governança, legislação e normativos pertinentes
- Contratação e gestão contratual: gestão contratual, dependência frente ao provedor e falhas contratuais
- Infraestrutura de TI: Falhas relativas à infraestrutura de TI

# Recomendações e Riscos a serem considerados

## Custódia dos dados e Plano de Continuidade de negócio:

- Custódia dos dados: práticas e medidas institucionais apropriadas para redução dos riscos associados à falência do fornecedor de serviços SaaS
- Plano de Continuidade de negócio de TI: documento que envolverá o INPI e a(s) contratada(s), com alinhamento das expectativas e responsabilidades, determinando os canais de comunicação competentes para utilização em situações de crise, incluindo simulações, exercícios e tudo que for necessário, de maneira a garantir a familiaridade com o plano e como se agir em tais situações emergenciais.



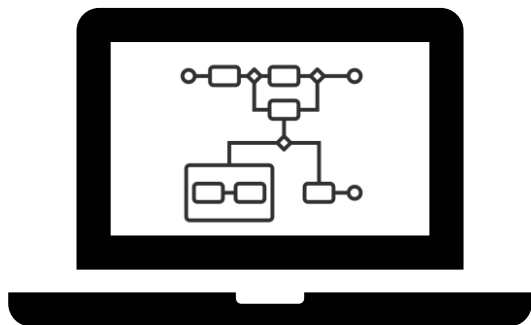
# Recomendações e Riscos a serem considerados

- **Alteração de parâmetros das integrações:** podem comprometer os processos em execução que dependem das integrações, impactando negativamente a operação podendo consumir recursos financeiros e operacionais e na experiência e satisfação dos usuários ao perceber os efeitos das interrupções nos processos.
- **Indisponibilidade da conexão VPC:** qualquer indisponibilidade na conexão VPC pode impactar o fluxo de trabalho dos processos de negócios. Aspectos de necessidades de desempenho, segurança, conformidade e escalabilidade impactam na Conexão VPC e na garantia de segurança e desempenho.
- **Suporte e manutenção:** a ausência de uma estratégia adequada de suporte e manutenção pode resultar em problemas de desempenho, disponibilidade e segurança a longo prazo.
- **Monitoramento:** prática que garante a disponibilidade, segurança e o desempenho de sistemas de TI e infraestrutura tecnológica.
- **Análise de logs:** fornece indicadores de análise operacional que apoiam nas respostas de perguntas como: A minha infraestrutura está funcionando? Qual é a taxa de latência e de erro? O que ocasionou o problema na minha aplicação? Há alguma atividade de autenticação suspeita? Quais dados foram acessados por este endereço IP?

# Recomendações e Riscos a serem considerados

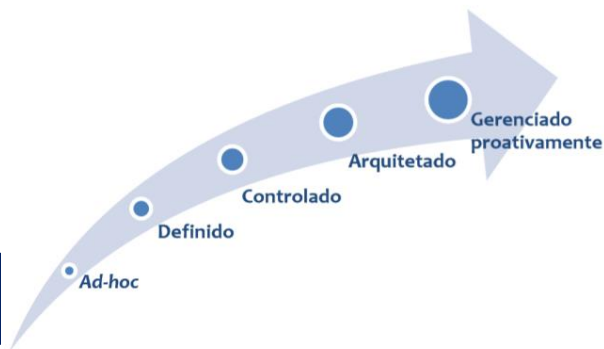
Plataformas *low/no code* são uma tendência mundial

- ■ ■ a instituição deve pesar a importância de seguir essa abordagem e estar restrita as funcionalidades comuns com **o risco de criação de soluções limitadas** e que tendem a necessitar de intervenções pró-código.

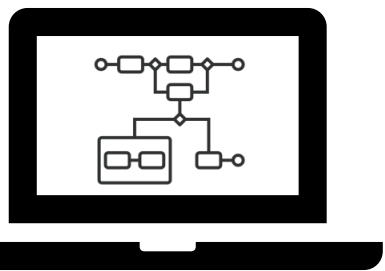


# Recomendações e Riscos a serem considerados

## DISCIPLINA BPM



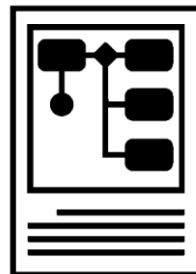
BASE



TECNOLOGIA



PESSOAS



PROCESSOS

# Conclusão

A adoção de uma solução de tecnologia de BPM pode propiciar o **aprimoramento da eficiência** operacional do Fluxo de Patentes do INPI tendo impactos positivos na **operacionalização do trabalho, governança corporativa e estrutura organizacional.**