



**MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

**PORTARIA OUVID/PR Nº 1, DE 28 DE SETEMBRO DE 2021.**

Aprova os procedimentos associados aos Processos de Nível 2 do Macroprocesso de Apoio à Governança sob a responsabilidade da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI.

**O OUVIDOR DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI**, no uso das atribuições conferidas pelo art. 19 do Anexo I do Decreto nº 8.854, de 22 de setembro de 2016, considerando o constante dos autos do processo nº 52402.008706/2021-23,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar, na forma do anexo a esta Portaria, os procedimentos elaborados e revisados em conformidade com as diretrizes do Manual do Sistema de Padronização de Documentos do INPI (GEQU – GSQ – MN – 0001), associados aos Processos de Nível 2 do Macroprocesso de Apoio à Governança (AGOV), sob a responsabilidade da Ouvidoria do INPI, a seguir elencados:

I – Processo de Nível 2 Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão (GPC):

- a) Análise Preliminar de Manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001);
- b) Tratamento de Elogios (AGOV – GPC – PP – 0002);
- c) Tratamento de Reclamações e Solicitações de Providências (AGOV – GPC – PP – 0003);
- d) Atendimento (Tele)Presencial (AGOV – GPC – PP– 0004);

II – Processo de Nível 2 Monitoramento da Transparência Pública (MTP):

- a) Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação (AGOV – MTP – PP – 0001);
- b) Monitoramento da Agenda das Autoridades do INPI e da Seção de Acesso à Informação do Portal do INPI (AGOV – MTP – PP – 0002);
- c) Atualização Periódica da Carta de Serviços ao Usuário (AGOV – MTP – PP – 0003);
- d) Classificação, Desclassificação, Reclassificação e Reavaliação de Informações em Grau de Sigilo (AGOV – MTP – PP – 0004);
- e) Publicação de Conjuntos de Dados Corporativos em Formato Aberto (AGOV – MTP – PP – 0005);

## III – Processo de Nível 2 Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento (AAC):

- a) Comunicação de Manifestações Críticas (AGOV – AAC – PP – 0001);
- b) Monitoramento da Integração entre Sistema Ouvidoria do INPI e Fale Conosco (AGOV – AAC – PP – 0002);
- c) Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários (AGOV – AAC – PP – 0003);
- d) Supervisão Técnica dos canais de Atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004);
- e) Coordenação de Práticas e Estratégias de Relacionamento e Transparência (AGOV – AAC – PP – 0005);

## IV – Processo de Nível 2 Suporte à Integridade Pública (SIP):

- a) Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidade (AGOV – SIP – PP – 0001);

## V – Processo de Nível 2 Suporte à Simplificação e Modernização Institucional (SSM):

- a) Tratamento de Sugestões e Solicitações de Simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001).

**Art. 2º** Esta Portaria entra em vigor em 1º de outubro de 2021, nos termos do art. 4º, caput e incisos I e II do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019.

**DAVISON REGO MENEZES**  
OUVIDOR DO INPI



Documento assinado eletronicamente por **DAVISON REGO MENEZES, Ouvidor(a)**, em 27/09/2021, às 23:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.inpi.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.inpi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0503648** e o código CRC **10E614B3**.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – GPC – PP– 0001
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>ANÁLISE PRELIMINAR DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>2</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo.....</b>	<b>10</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....</b>	<b>10</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>10</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>10</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>10</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>10</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>11</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>12</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>12</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Chefes da DAINT e da DAEXT, Analista da Ouvidoria e Assistente Administrativo.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar as medidas iniciais de recebimento e identificação dos elementos mínimos de caracterização e preparo das manifestações tratadas pela Ouvidoria do INPI, por meio das atividades de análise prévia da mensagem, inclusão da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI, validação da manifestação, conferência da origem e distribuição, redistribuição da manifestação, verificação da competência e canal de atendimento, verificação da suficiência de dados, solicitação de dados complementares, análise da natureza da manifestação, reclassificação da natureza da manifestação e elaboração da resposta terminativa ao usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão (Processo de Nível 2).

#### 4. Documentos Complementares

AGOV – GPC – PP – 0002 – Procedimento de Tratamento de Elogios;

AGOV – GPC – PP – 0003 – Procedimento de Tratamento de Reclamações e Solicitações de Providências;

AGOV – SIP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades;

AGOV – SSM – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Sugestões e Solicitações de Simplificação;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

#### 5. Glossário

**DAEXT:** Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria.

**DAINT:** Divisão de Assuntos Internos da Ouvidoria.

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI.

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas.

**Fale Conosco:** primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social; seu prazo de atendimento é de 7 dias; composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos; objetivo de orientação procedimental e operacional, primeira reclamação, solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo).

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Manifestações:** denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, reclamações, solicitações de providência, sugestões e demais pronunciamentos de usuários apresentados pelos canais de atendimento do INPI, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pelo INPI e a conduta de servidor ou colaborador na prestação e fiscalização de tais serviços.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Pedido de Acesso à Informação:** requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

**Primeira Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Resposta Terminativa:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, sem a sua apreciação.

**Serviço de Atendimento Telepresencial:** meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis; finalidade de mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada; objetivo de solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de tratamento de pedido de acesso à informação.

**Serviço Público:** atividade administrativa, de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, realizada pelo INPI de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

**Solicitação de Providência:** requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI.

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Tratamento de Manifestações:** atividade de receber, analisar e responder as manifestações.

**Última Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal.

**Usuário:** servidor, colaborador, pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço público prestado pelo INPI.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de análise preliminar de manifestações, que precedem os procedimentos de tratamento de elogios (AGOV – GPC – PP – 0002), de tratamento de reclamações e solicitações de providências (AGOV – GPC – PP – 0003), de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades (AGOV – SIP – PP – 0001) e de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001):

### **6.1.1. Realizar Análise Prévia da Mensagem**

A partir do recebimento de mensagens do usuário, realizar análise prévia com intuito de constatar se é assunto de tratamento pela Ouvidoria. Neste caso, verificar se o usuário tem interesse que sua mensagem seja encaminhada para tratamento.

A mensagem pode ser recebida via Sistema Ouvidoria do INPI, Sistema Eletrônico de Informações - SEI, Plataforma Fala.Br, e-mail, (tele) presencial ou carta.

Quando a mensagem é via (tele) presencial ou via SEI, o Ouvidor que realiza análise prévia e encaminha à Divisão responsável, quando aplicável.

Quando a mensagem for recebida de forma presencial, e-mail, carta ou telefone, e caso não esteja relacionada à assunto de tratamento da Ouvidoria, orientar ao usuário o canal mais adequado para registro da sua mensagem.

Caso a manifestação esteja no Sistema Ouvidoria do INPI, seguir para atividade de conferência de origem e distribuição. Se a manifestação estiver fora do Sistema Ouvidoria do INPI, direcionar via e-mail ao Colaborador Assistente para inclusão no sistema.

Conforme art. 2º, V, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, manifestações são definidas como denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, reclamações, solicitações de providência, sugestões e demais pronunciamentos de usuários apresentados pelos canais de atendimento do INPI, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pelo INPI e a conduta de servidor ou colaborador na prestação e fiscalização de tais serviços.

### **6.1.2. Incluir Manifestação no Sistema**

Ao receber manifestação fora do Sistema Ouvidoria do INPI, enviada pelo Ouvidor ou pelo Analista da Ouvidoria ou do SIC, ou ao identificar manifestação na Plataforma Fala.Br, incluir os registros e os documentos enviados pelo usuário no Sistema Ouvidoria do INPI.

Após incluir a manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI, encaminhar ao Chefe da DAINTE ou da DAEXT para validação.

Para as manifestações enviadas pelo usuário, via e-mail, (tele) presencial, carta e SEI, o Ouvidor ou pelo Analista da Ouvidoria ou do SIC solicitam a inclusão no sistema por e-mail.

### **6.1.3. Validar Manifestação**

Após inclusão da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI, pelo Colaborador Assistente, validar a manifestação, verificando os registros e documentos, e conferindo a origem e a distribuição, a fim de assegurar a conformidade da manifestação, conforme regra de negócio.

A origem está relacionada ao usuário que registrou a manifestação, podendo ser usuário interno (Servidor/Colaborador INPI) ou externo.

### **6.1.4. Conferir Origem e Distribuição**

Após realizar análise prévia da manifestação no sistema da Ouvidoria, conferir se a origem e a distribuição da manifestação estão corretas no sistema, conforme regra de negócio.

A origem está relacionada ao usuário que registrou a manifestação, podendo ser usuário interno (Servidor/Colaborador INPI) ou externo.

Caso haja inconsistência, direcionar ao Analista da Ouvidoria da Divisão responsável.

Se a origem e distribuição estiverem corretas, seguir para atividade de verificação da competência e do canal de atendimento.

### **6.1.5. Redistribuir Manifestação**

Ao identificar inconsistência na origem e distribuição realizada pelo Sistema Ouvidoria do INPI, redistribuir ao Analista da Ouvidoria da Divisão responsável (DAINT ou DAEXT).

Se a inconsistência for na origem, a mensagem é encaminhada para a Chefia da Divisão. Mas se for uma mensagem de continuação de atendimento encerrado, verifica-se quem fez o atendimento anterior e a mensagem é redistribuída para o analista responsável pelo atendimento.

### **6.1.6. Verificar Competência e Canal de Atendimento**

Após constatar que a origem e a distribuição da manifestação estão corretas, verificar se a competência e o canal de atendimento estão adequados ao tipo de manifestação, no Sistema Ouvidoria do INPI. Conforme regra de negócio.

Caso a competência e o canal de atendimento estejam adequados, seguir para atividade de verificação de suficiência de dados; ou

Se a competência e o canal de atendimento estiverem inadequados, seguir para execução da atividade de identificação do órgão competente e do canal adequado.

### **6.1.7. Verificar Suficiência de Dados**

Após constatar que a competência e o canal de atendimento da manifestação estão adequados, verificar a suficiência de dados informados pelo usuário a fim de aferir, em cada caso concreto, de acordo com o teor da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI.

Havendo dados suficientes para dar continuidade com o tratamento da manifestação, seguir para a execução da atividade de análise da natureza da manifestação.

Se os dados estiverem insuficientes para dar continuidade ao tratamento da manifestação, seguir para atividade de solicitação dos dados complementares.

### **6.1.8. Solicitar Dados Complementares**

Após verificar que os dados informados pelo usuário na manifestação estão insuficientes, solicitar os dados complementares, por meio do “Diálogo com usuário” do Sistema Ouvidoria do INPI, e aguardar o retorno do usuário por até 20 dias, conforme estabelecido no Decreto 9492/2018 – art. 18 § 2º e Decreto 10228/2020

Havendo o retorno do usuário com os dados complementares, no prazo estabelecido, seguir para atividade de análise da natureza da manifestação.

Caso não haja o retorno do usuário com os dados complementares, seguir para atividade de elaboração de resposta ao usuário.

### **6.1.9. Analisar Natureza da Manifestação**

Após constatar que os dados informados pelo usuário estão suficientes ou após o envio dos dados complementares pelo usuário, analisar a natureza da manifestação verificando a correlação com a natureza que classificou.

Caso a natureza esteja correta, manter a classificação do usuário.

Se a natureza não estiver conforme, seguir para reclassificação da natureza.

### **6.1.10. Reclassificar a Natureza da Manifestação**

Reclassificar a natureza da manifestação de acordo com o assunto adequado no Sistema Ouvidoria do INPI, com intuito de que a manifestação tramite corretamente para tratamento.

### 6.1.11. Identificar Órgão Competente ou Canal Adequado

Após constatar que a competência ou o canal de atendimento da manifestação está inadequado, identificar o órgão competente ou o canal adequado para tratamento da manifestação.

Se for mensagem de primeira instância fazer a transferência para o Fale Conosco, por meio do Sistema Ouvidoria do INPI. Exceto em caso de atendimento sem protocolo do Fale Conosco de sugestão, denúncia, simplifique, elogio e mensagens com prazo administrativo perto do fim.

No caso de transferência ao Fale Conosco, o Sistema Ouvidoria do INPI envia, automaticamente, notificação ao usuário.

Se a mensagem for competência de outro órgão, fazer a transferência para órgão responsável, por meio do Fala.Br.

### 6.1.12. Elaborar Resposta Terminativa ao Usuário

Após constatar que o usuário não enviou os dados complementares necessários para tratamento da manifestação ou ao identificar que a manifestação é de natureza “Outros”, elaborar resposta terminativa no Sistema Ouvidoria do INPI, com intuito de encerrar a manifestação e informar o motivo/justificativa do encerramento ao usuário.

Com o encerramento da manifestação, o usuário recebe resposta que justifica a impossibilidade de tramitação de sua mensagem devido à insuficiência de dados e por complementação não atendida.

## 6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de análise preliminar de manifestações:

### 6.2.1. Tipos de Manifestação

TIPO	DESCRIÇÃO
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas
Pedido de acesso à informação	Requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Primeira reclamação	Demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas
Última reclamação	Demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal
Solicitação de providência	Requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas

### 6.2.2. Canais de Atendimento

CANAL	DESCRIÇÃO	OBJETO
Fale Conosco	O Fale Conosco representa o primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social. Seu prazo de atendimento é de 7 dias. O Fale Conosco, composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos.	1) Orientação procedimental e operacional 2) Primeira reclamação 3) Solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo)
Ouvidoria	A Ouvidoria atua na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social. Seu prazo de atendimento é de 20 dias. A Ouvidoria é responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa.	1) Denúncia 2) Elogio 3) Solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências 4) Solicitação de providência 5) Sugestão 6) Última reclamação
Serviço de Informação ao Cidadão	O Serviço de Informação ao Cidadão é a instância responsável pela transparência passiva do INPI. Seu prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação. O Serviço de Informação ao Cidadão zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações.	Pedido de acesso à informação
Serviço de Atendimento Telepresencial	O Serviço de Atendimento Telepresencial é o meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI. O prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis. Sua finalidade é, ainda, mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada.	Solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

### 6.2.3. Competência dos Órgãos e Entidades Públicas do Poder Executivo Federal

Em caso de dúvida quanto à competência dos órgãos e entidades públicas do Poder Executivo federal, acessar a Central de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/categorias>).

### 6.2.4. Elementos Mínimos da Manifestação

- Clara e precisa
- Coerente
- Veracidade dos documentos e dados informados
- Urbanidade e boa-fé

### 6.2.5. Elementos Mínimos da Resposta

- Coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- Linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- Direcionamento a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

### 6.2.6. Hipóteses de Encerramento do Tratamento da Manifestação por Resposta Terminativa

HIPÓTESE	OBSERVAÇÃO
Manifestação anônima	Ressalva ao disposto no parágrafo único do art. 7º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Manifestação genérica	Sem clareza ou precisão
Manifestação desarrazoada	Inobservância dos padrões mínimos de coerência
Manifestação postulatória de dados, informações ou documentos inexistentes ou protegidos	Inobservância do disposto no art. 5º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Manifestação desproporcional	Comprometimento significativo da realização das atividades rotineiras da unidade administrativa competente.
Manifestação apresentada em manifesto abuso do direito de demandar	Caracterização do abuso de demandar nas situações de: a) exposição dos fatos em desacordo com a verdade; b) falta de lealdade, urbanidade e boa-fé, e veiculação de conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público em exercício no INPI; c) pedido de acesso a dados, informações ou documentos que já se encontrem em poder do usuário; e d) apresentação de manifestações reiteradas, de teor semelhante ou idêntico, ou que já tiveram tratamento.

### 6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de análise preliminar de manifestações, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### 6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### 6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### 6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

#### 6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### 6.3.5. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

#### 6.3.6. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

**6.3.7. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

**6.3.8. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

**6.3.9. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

**6.3.10. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

**6.3.11. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

**6.3.12. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

**6.3.13. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

**6.3.14. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

**6.3.15. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

**6.4. Material de Apoio****6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:  
<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

#### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

#### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

### **7. Entrada do Processo**

Mensagem do usuário.

### **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Manifestação incluída no Sistema Ouvidoria do INPI ou resposta terminativa da manifestação enviada ao usuário.

### **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/LdoYkKGO7vbxKyu>.

### **10. Indicadores do Processo**

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação "péssimo"; peso 2, "ruim"; peso 3, "regular"; peso 4, "bom"; e peso 5, "excelente".

Tempo médio de resposta: diferença média, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação em cada mês.

### **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

### **12. Elaborador(es) do Documento**

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

### **13. Aprovador(es) do Documento**

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – A Ouvidoria Pública como Espaço de Excelência para a Resolução de Conflitos. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Ouvidorias Públicas e Denúncias. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Recebimento de Denúncias pela Ouvidoria. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

## 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – GPC – PP– 0002
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>TRATAMENTO DE ELOGIOS</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>1</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>2</b>
<b>7. Entrada do Processo.....</b>	<b>5</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....</b>	<b>5</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>5</b>
<b>10. Indicadores do processo .....</b>	<b>6</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>6</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>6</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>6</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>6</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>7</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>7</b>

### 1. Responsável

Analista da Ouvidoria.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o tratamento das manifestações que demonstram reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas, por meio das atividades de conferência do assunto, alteração do assunto, seleção do subassunto, ciência do elogio e elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0004 – Procedimento de Supervisão Técnica dos Canais de Atendimento do INPI;

AGOV – GPC – PP – 0001 – Procedimento de Análise Preliminar de Manifestações;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;  
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;  
Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;  
Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;  
Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e  
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**CGRH:** Coordenação-Geral de Recursos Humanos.

**DAEXT:** Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria.

**DAINT:** Divisão de Assuntos Internos da Ouvidoria.

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI.

**DIREF:** Divisão de Registros Funcionais.

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de tratamento de elogios, que se articulam com os procedimentos de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001) e de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004):

#### 6.1.1. Conferir Assunto

Com o recebimento de manifestação de elogio, no Sistema Ouvidoria do INPI, conferir se o assunto da manifestação está conforme ao elogio recebido.

A conferência consiste em verificar se a manifestação está direcionada à área correspondente ao elogio.

Caso o assunto não esteja conforme, seguir para atividade de alteração do assunto. Se o assunto estiver conforme, seguir para atividade de seleção do subassunto.

### 6.1.2. Alterar Assunto

Após identificar que o assunto da manifestação não está conforme, alterar o assunto no Sistema Ouvidoria do INPI, selecionando a área correspondente ao elogio recebido.

### 6.1.3. Selecionar Subassunto

Após identificar que o assunto da manifestação está conforme ou após a alteração do assunto, selecionar o subassunto adequado, no Sistema Ouvidoria do INPI, de acordo com o núcleo da mensagem do elogio.

### 6.1.4. Dar Ciência do Elogio

Com o subassunto da manifestação selecionado, dar ciência do elogio recebido aos elogiados, às chefias da área elogiada e à DIREF (Divisão de Registros Funcionais), por meio da opção "encaminhar e-mail" do Sistema Ouvidoria do INPI.

### 6.1.5. Elaborar Resposta Conclusiva ao Usuário

Após dar ciência do elogio, elaborar a resposta ao usuário e preencher os campos: "resposta final ao usuário", "resumo da mensagem" e "resumo da resposta" da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI.

## 6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de tratamento de elogios:

### 6.2.1. Competência das Unidades Organizacionais do INPI

Em caso de dúvida quanto à das unidades organizacionais do INPI, acessar o Regimento Interno do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>).

### 6.2.2. Elementos Mínimos da Resposta

- Coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- Linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- Direcionamento a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

### 6.2.3. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes</a>
Dados abertos	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos</a>
Planejamento, execução de planos, projetos e programas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico">https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico</a>
Serviços de marcas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas</a>
Serviços de patentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes</a>
Serviços de desenhos industriais	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais</a>
Serviços de indicações geográficas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas</a>
Serviços de programas de computador	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador</a>
Serviços de topografias de circuitos integrados	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados</a>
Serviços de contratos de tecnologia e de franquia	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia</a>
Serviços da Academia do INPI	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia</a>
Carta de Serviços ao Usuário	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos</a>

### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de tratamento de elogios, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

#### **6.3.5. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

#### **6.3.6. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

#### **6.3.7. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

#### **6.3.8. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

#### **6.3.9. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

#### **6.3.10. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

**6.3.11. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

**6.3.12. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

**6.3.13. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

**6.4. Material de Apoio****6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

**6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

**6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

**7. Entrada do Processo**

Manifestação de elogio.

**8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Elogiados, chefias, CGRH e DIREF cientes do elogio, e resposta conclusiva da manifestação enviada ao usuário.

**9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/PXvMXbUwc9jXSOM>.

## 10. Indicadores do processo

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

## 11. Dono do Documento

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## 12. Elaborador(es) do Documento

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

## 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

## 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – GPC – PP– 0003
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS</b>	<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>1</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>2</b>
<b>7. Entrada do Processo.....</b>	<b>6</b>
<b>8. Saída do Processo / Resultados Esperados .....</b>	<b>6</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>6</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>7</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>8</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>8</b>

### 1. Responsável

Analista da Ouvidoria e Consultor da Área Técnica.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o tratamento de manifestações que demonstrem insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal, ou que apresentem requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI, por meio das atividades de conferência do assunto, alteração do assunto, seleção do subassunto, consulta da área técnica, análise da manifestação, verificação da resposta do consultor e elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

AGOV – AAC – PP – 0004 – Procedimento de Supervisão Técnica dos Canais de Atendimento do INPI;

AGOV – GPC – PP – 0001 – Procedimento de Análise Preliminar de Manifestações;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;  
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;  
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;  
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;  
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;  
Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;  
Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;  
Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e  
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**DAEXT:** Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria.

**DAINT:** Divisão de Assuntos Internos da Ouvidoria.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Primeira Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Resposta Conclusiva:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, com a sua apreciação.

**Última Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de tratamento de reclamações e solicitações de providências, que se articulam com os procedimentos de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001), de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001) e de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004):

### **6.1.1. Conferir Assunto**

Com o recebimento de manifestação de reclamação, no Sistema Ouvidoria do INPI, conferir se o assunto da manifestação está conforme à reclamação recebida.

A conferência do assunto consiste em verificar se a manifestação está direcionada à área correspondente à reclamação.

Caso o assunto não esteja conforme, seguir para atividade de alteração do assunto. Se o assunto estiver conforme, seguir para atividade de seleção do subassunto.

### **6.1.2. Alterar Assunto**

Após identificar que o assunto da manifestação não está conforme, alterar o assunto no Sistema Ouvidoria do INPI, selecionando a área correspondente à manifestação recebida.

### **6.1.3. Selecionar Subassunto**

Após identificar que o assunto da manifestação está conforme ou após a alteração do assunto, selecionar o subassunto adequado, no Sistema Ouvidoria do INPI, de acordo com o teor da mensagem da reclamação/solicitação de providências.

### **6.1.4. Consultar Área Técnica**

Após a seleção do subassunto, consultar à área técnica responsável pelo tratamento, por meio do campo "mensagem para o Consultor" no Sistema Ouvidoria do INPI.

### **6.1.5. Analisar Manifestação**

Obter as informações necessárias ao atendimento do usuário, mediante consulta a bases de dados, sistemas, documentação pertinente e, eventualmente, servidores de outras áreas que detenham informações adicionais, e responder a consulta feita pelo Analista da Ouvidoria.

### **6.1.6. Verificar Resposta do Consultor**

Com o retorno do Consultor da área técnica, verificar a resposta a fim de constatar se está adequada ao que foi demandado pelo usuário, apresentada em linguagem cidadã, na forma do art. 2º, inciso XI, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

Caso verifique que há necessidade de ajuste na mensagem, retornar a manifestação ao Consultor indicando o motivo no Sistema Ouvidoria do INPI.

Se o Consultor sinalizar que o tratamento da manifestação não é de sua competência, seguir para atividade de alteração do assunto visando a alteração da área técnica.

Caso a resposta dada pelo Consultor esteja adequada, seguir para atividade de elaboração da resposta ao usuário.

### **6.1.7. Elaborar Resposta Conclusiva ao Usuário**

Após verificar que a resposta do Consultor da área técnica está adequada, elaborar a resposta ao usuário e preencher os campos: "resposta final ao usuário", "resumo da mensagem" e "resumo da resposta" da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de tratamento de reclamações e solicitações de providências:

### 6.2.1. Competência das Unidades Organizacionais do INPI

Em caso de dúvida quanto à competência das unidades organizacionais do INPI, acessar o Regimento Interno do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>).

### 6.2.2. Critérios de Avaliação da Resposta do Consultor

- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento;
- Presunção de boa-fé do usuário;
- Ordem de atendimento, ressalvados casos de urgência e prioridades legais;
- Vedação da imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- Igualdade de tratamento;
- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento;
- Adoção de medidas de proteção da saúde e segurança dos usuários;
- Dispensa da autenticação de documentos e do reconhecimento de firma;
- Eliminação de formalidades e exigências com custo econômico ou social superior ao risco envolvido;
- Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis;
- Aplicação de soluções tecnológicas de simplificação de processos e procedimentos de atendimento;
- Utilização de linguagem simples e compreensível, sem siglas, jargões e estrangeirismos;
- Vedação da exigência de prova de fato já comprovado em documentação válida;
- Comunicação prévia da interrupção do serviço por inadimplência.

### 6.2.3. Elementos Mínimos da Resposta

- Coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- Linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- Direcionamento a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

### 6.2.4. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes</a>
Serviços de marcas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas</a>
Serviços de patentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes</a>
Serviços de desenhos industriais	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais</a>
Serviços de indicações geográficas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas</a>
Serviços de programas de computador	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador</a>
Serviços de topografias de circuitos integrados	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados</a>
Serviços de contratos de tecnologia e de franquia	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia</a>
Serviços da Academia do INPI	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia</a>
Carta de Serviços ao Usuário	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos</a>

### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de tratamento de reclamações e solicitações de providências, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

#### **6.3.5. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

#### **6.3.6. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

#### **6.3.7. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

#### **6.3.8. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

#### **6.3.9. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

#### **6.3.10. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.11. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.12. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.13. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entrada do Processo**

Manifestação de reclamação ou solicitação de providências.

## **8. Saída do Processo / Resultados Esperados**

Resposta conclusiva da manifestação enviada ao usuário.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/68nxBSTkN0h7N7>.

## 10. Indicadores do Processo

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

## 11. Dono do Documento

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## 12. Elaborador(es) do Documento

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

## 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – A Ouvidoria Pública como Espaço de Excelência para a Resolução de Conflitos. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.
- BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

## 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – GPC – PP– 0004
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL</b>	<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>1</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>2</b>
<b>7. Entrada do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....</b>	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>8</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>8</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>8</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>8</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>8</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>8</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>10</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>10</b>

### 1. Responsável

Analista da Ouvidoria e Atendente da Área Técnica.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o Serviço de Atendimento Presencial, reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI, por meio das atividades de analisar solicitação de atendimento (tele)presencial, agendar reunião de atendimento (tele)presencial, preparar material para reunião de atendimento (tele)presencial, realizar atendimento (tele)presencial, enviar registro da reunião de atendimento (tele)presencial e elaborar resposta de rejeição da solicitação de atendimento (tele)presencial.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – GPC – PP – 0003 – Procedimento de Tratamento de Reclamações e Solicitações de Providências;

AGOV – MTP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação;

AGOV – SSM – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Sugestões e Solicitações de Simplificação;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**Certificação de Identidade:** procedimento de conferência de identidade do usuário por meio da análise de documento de identificação válido.

**Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização do usuário.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Serviço de Atendimento (Tele)presencial:** meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento (tele)presencial é de 7 (sete) dias úteis; finalidade de mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada; objetivo de solicitação de agendamento de atendimento (tele)presencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de atendimento (tele)presencial, que se articulam com os procedimentos de tratamento de reclamações e solicitações de providências (AGOV – GPC – PP – 0003), de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001) e de tratamento de pedidos de acesso à informação (AGOV – MTP – PP – 0001):

### **6.1.1. Analisar Solicitação de Atendimento (Tele)presencial**

Ao receber solicitação de atendimento, analisar se a solicitação será acatada ou não.

A análise da solicitação consiste em verificar se a solicitação observa o disposto nos arts. 16 a 18 da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

Caso não seja acatada a solicitação, seguir para atividade de elaboração de resposta de rejeição.

Se acatada a solicitação, seguir para atividade de agendamento da reunião.

Se a solicitação ocorrer remotamente, esta será recebida por e-mail e a atividade de análise ocorrerá posteriormente à solicitação.

Se a solicitação ocorrer presencialmente pelo usuário, esta atividade ocorrerá no momento da solicitação ou posteriormente, caso a caso, dependendo da disponibilidade para o atendimento ou da complexidade da demanda.

### **6.1.2. Agendar Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

Após acatar a solicitação, informar ao usuário a data, horário e local (ou link) de acesso à reunião.

A definição da data e horário será feita considerando, se possível, a sugestão do usuário.

Se a solicitação ocorrer remotamente, a ação de informar ao usuário será realizada por e-mail. Não será solicitada a confirmação do usuário para a data e horário de agendamento do atendimento, para evitar a troca de e-mails e o estabelecimento de canais paralelos de atendimento.

Mesmo quando a solicitação ocorrer presencialmente, deverá ser realizada a solicitação de agendamento do atendimento pelo formulário eletrônico próprio. A ação de informar ao usuário a data e horário poderá ocorrer no momento da solicitação ou por e-mail, dependendo da disponibilidade do atendimento ou da complexidade da demanda.

### **6.1.3. Preparar Material para Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

Após o agendamento da reunião, preparar material mediante o levantamento de informações necessárias e, se aplicável, a elaboração de apresentação no formato que permita compartilhamento com o usuário, a fim de prover o atendimento adequado.

### **6.1.4. Realizar Atendimento (Tele)presencial**

Na data e horário agendado, realizar o atendimento presencial ou telepresencial do usuário a fim de solucionar a questão apresentada.

A realização do atendimento requer a participação de dois servidores da área responsável pelo atendimento; apresentação e identificação do usuário; e, se necessário, compartilhamento de tela para apresentação de material sobre o assunto tratado. A reunião terá duração prevista de uma hora e deverá ser gravada – todos os participantes deverão ser comunicados sobre a gravação – ou ser registrada em ata. Após atendimento, seguir para atividade de envio do registro da reunião.

### **6.1.5. Enviar Registro da Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

Após a realização do atendimento, enviar a gravação ou ata da reunião, por e-mail, ao usuário, com cópia oculta aos participantes.

Caso a questão apresentada pelo usuário não seja atendida, verificar a necessidade de agendar outro atendimento ou de envio de complemento de informações no mesmo e-mail de envio do registro da reunião.

### **6.1.6. Elaborar Resposta de Rejeição da Solicitação de Atendimento (Tele)presencial**

Quando a solicitação de atendimento não for acatada, elaborar resposta de rejeição do atendimento e informar ao usuário.

Se for o caso, indicar o canal de atendimento mais adequado ou local para obter informação solicitada.

Se a solicitação ocorrer remotamente, a ação de informar ao usuário será realizada por e-mail.

Se a solicitação ocorrer presencialmente, a ação de informar ao usuário poderá ocorrer no momento da solicitação ou por e-mail, dependendo da disponibilidade do atendimento ou da complexidade da demanda.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de atendimento (tele)presencial:

### **6.2.1. Competência das Unidades Organizacionais do INPI**

Em caso de dúvida quanto às unidades organizacionais do INPI, acessar o Regimento Interno do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>).

### **6.2.2. Finalidades do Atendimento (Tele)presencial**

- Mitigar os riscos à integridade pública;
- Prestar orientação assertiva sobre os serviços do Instituto;
- Agregar valor à experiência do usuário na obtenção dos serviços;
- Gerar empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; e
- Estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada, em conformidade com o disposto no art. 5º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

### **6.2.3. Modalidades de Atendimento (Tele)presencial**

- Vista de processos, exclusivamente para acesso ao teor de documentos e atos processuais, notadamente dos que não estejam disponibilizados aos usuários pelos sistemas eletrônicos do INPI;
- Orientação, principalmente para disseminação do conhecimento sobre procedimentos de caráter técnico ou operacional, relativos aos serviços e atividades desempenhadas pelo INPI; ou esclarecimentos de natureza técnica sobre o teor de atos já praticados em processo administrativo, notadamente aqueles referentes a ciência, exigência e sobrestamento, e para averiguação de erro meramente formal;
- Audiência, para reunião entre o usuário do INPI e o Presidente, os Diretores ou o Procurador-Chefe do Instituto.

### **6.2.4. Modelo de Resposta de Agendamento da Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

“Inicialmente, agradecemos pelo acionamento do Serviço de Atendimento (Tele)presencial.

Formalizamos pelo presente convite o atendimento (tele)presencial solicitado, agendado para o [DATA E HORÁRIO DO ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL], na modalidade de [INDICAÇÃO DA MODALIDADE DE ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL], que terá por pauta [PAUTA PROPOSTA PARA A REUNIÃO].

O atendimento em apreço será realizado em formato virtual, por meio de acesso ao link [LINK DE ACESSO À PLATAFORMA VIRTUAL, COM A INDICAÇÃO DE EVENTUAL SENHA DE ACESSO].

Os servidores [INDICAÇÃO DOS SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO ATENDIMENTO, NO MÍNIMO DE DOIS] prestarão o atendimento e será admitida a participação de [INDICAÇÃO DO SOLICITANTE DO ATENDIMENTO E DE EVENTUAL ACOMPANHANTE].

O atendimento terá duração prevista de uma hora, será gravado para registro dos participantes, dos assuntos tratados e dos encaminhamentos eventualmente propostos, e observará o disposto nos arts. 16 e seguintes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/politica-de-relacionamento-e-transparencia>).

Atenciosamente,

[ASSINATURA DA ÁREA ATENDENTE]”

### 6.2.5. Modelo de Resposta de Rejeição da Solicitação de Atendimento (Tele)presencial

“Inicialmente, agradecemos pelo acionamento do Serviço de Atendimento (Tele)presencial.

Em atenção à solicitação de agendamento, apresentamos os esclarecimentos a seguir:

[MOTIVAÇÃO DA REJEIÇÃO E INDICAÇÃO DO TRATAMENTO ADEQUADO DA MANIFESTAÇÃO, CONFORME O CASO]

Desse modo, rejeitamos, por ora, a solicitação de agendamento de atendimento (tele)presencial, na forma do disposto no parágrafo 2º do art. 17 da Política de Relacionamento e Transparência do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/politica-de-relacionamento-e-transparencia>).

Atenciosamente,

[ASSINATURA DA ÁREA ATENDENTE]”

### 6.2.6. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes</a>
Dados abertos	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos</a>
Planejamento, execução de planos, projetos e programas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico">https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico</a>
Serviços de marcas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas</a>
Serviços de patentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes</a>
Serviços de desenhos industriais	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais</a>
Serviços de indicações geográficas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas</a>
Serviços de programas de computador	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador</a>
Serviços de topografias de circuitos integrados	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados</a>
Serviços de contratos de tecnologia e de franquia	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia</a>
Serviços da Academia do INPI	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia</a>
Carta de Serviços ao Usuário	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos</a>

### 6.2.7. Requisitos do Atendimento (Tele)presencial

- Participação de dois servidores da área responsável pelo atendimento;
- Certificação da identidade do usuário;
- Compartilhamento de tela para apresentação de material sobre o assunto tratado, se necessário;
- Duração de uma hora; e
- Gravação do atendimento, condicionado ao consentimento informado dos participantes.

### **6.2.8. Modelo de Resposta de Envio da Gravação da Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

“Transmitimos o link de acesso à gravação do atendimento (tele)presencial prestado com êxito em [DATA E HORÁRIO DO ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL], na modalidade de [INDICAÇÃO DA MODALIDADE DE ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL]:

[LINK DE ACESSO À GRAVAÇÃO, COM A INDICAÇÃO DE EVENTUAL SENHA DE ACESSO].

[APRESENTAÇÃO DE EVENTUAIS ENCAMINHAMENTOS ACORDADOS NA REUNIÃO]

Atenciosamente,

[ASSINATURA DA ÁREA ATENDENTE]”

### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de atendimento (tele)presencial, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:

<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

#### **6.3.5. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

#### **6.3.6. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

#### **6.3.7. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

#### **6.3.8. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.9. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.10. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.11. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.12. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entrada do Processo**

Solicitação de atendimento (tele)presencial.

## **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Atendimento (Tele)presencial realizado e gravação do atendimento (tele)presencial enviada ao usuário, ou resposta de rejeição do atendimento (tele)presencial.

## 9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/t4qaCqfaoM4K5Th>.

## 10. Indicadores do Processo

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

## 11. Dono do Documento

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## 12. Elaborador(es) do Documento

Vinicius Boga Camara, Coordenador de Articulação e Fomento à Propriedade Intelectual e Inovação, Coordenação-Geral de Disseminação para Inovação; e Cristiana Maria do Valle Freitas, Chefe da Divisão de Cooperação Nacional, Coordenação-Geral de Disseminação para Inovação.

## 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

- \_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – A Ouvidoria Pública como Espaço de Excelência para a Resolução de Conflitos. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.
- BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

**15. Histórico das Alterações**

<b>Data</b>	<b>Nº revisão</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

**16. Anexos**

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – MTP – PP – 0001
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>TRATAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Monitoramento da Transparência Pública

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>1</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Saída do Processo / Resultado Esperado.....</b>	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>8</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>8</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>8</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>8</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>8</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>9</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>9</b>

### 1. Responsável

Analista do SIC e Consultor da Área Técnica.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o Serviço de Informação ao Cidadão no tratamento de pedidos de acesso à informação produzida ou custodiada pelas unidades administrativas do INPI, por meio das atividades de análise do pedido, consulta à base de conhecimento, elaboração da minuta da resposta, análise da proposta de resposta, avaliação da proposta de resposta, elaboração da resposta e envio da resposta ao usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Monitoramento da Transparência Pública (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

AGOV – AAC – PP – 0003 – Procedimento de Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários;

AGOV – AAC – PP – 0004 – Procedimento de Supervisão Técnica dos Canais de Atendimento do INPI;

AGOV – GPC – PP – 0001 – Procedimento de Análise Preliminar de Manifestações;

AGOV – MTP – PP – 0002 – Procedimento de Monitoramento da Agenda das Autoridades do INPI e da Seção de Acesso à Informação;

AGOV – MTP – PP – 0004 – Procedimento de Classificação, Desclassificação, Reclassificação e Reavaliação de Informações em Grau de Sigilo;

AGOV – MTP – PP – 0005 – Procedimento de Publicação de Conjuntos de Dados Corporativos em Formato Aberto;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Pedido de Acesso à Informação:** requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

**Resposta Conclusiva:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, com a sua apreciação.

**Resposta Terminativa:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, sem a sua apreciação.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de atendimento de pedido de acesso à informação.

## **6. Descrição dos Processos ou Atividades**

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de tratamento de pedidos de acesso à informação, que se articulam com os procedimentos de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001), de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001), de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários (AGOV – AAC – PP – 0003), de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004), de monitoramento da agenda das autoridades do INPI e da seção de acesso à informação (AGOV – MTP – PP – 0002), de classificação, desclassificação, reclassificação e reavaliação de informações em grau de sigilo (AGOV – MTP – PP – 0004) e de publicação de conjuntos de dados corporativos em formato aberto (AGOV – MTP – PP – 0005):

#### **6.1.1. Analisar Pedido**

Ao identificar pedido de acesso à informação, analisar pedido a fim de verificar se atende aos requisitos legais dispostos na Lei de Acesso à Informação.

Em seguida, seguir para verificação da base de conhecimento da Ouvidoria (SIC).

#### **6.1.2. Consultar Base de Conhecimento**

Após analisar o pedido de acesso à informação, consultar a base de conhecimento do SIC a fim de verificar se há resposta contemplada para utilização no pedido analisado.

Caso não tenha resposta adequada na base de conhecimento, seguir para atividade de elaboração de resposta.

Se tiver resposta adequada, seguir para atividade de elaboração de minuta da resposta.

#### **6.1.3. Elaborar Minuta da Resposta**

Com base na resposta identificada na base de conhecimento, elaborar minuta da resposta e enviar por e-mail ou pelo Sistema Ouvidoria do INPI à área técnica responsável para apreciação e análise.

#### **6.1.4. Analisar Resposta**

Com recebimento da minuta da resposta ao pedido de acesso à informação, analisar a resposta enviada pelo Analista do SIC.

Retornar ao Analista informando se concorda ou não com a resposta.

Se não concordar, sugerir a resposta mais adequada.

#### **6.1.5. Avaliar Resposta**

Após retorno da área técnica, avaliar resposta a fim de verificar se está adequada ao pedido de acesso à informação.

Caso a área técnica não concorde com a minuta da resposta, seguir para a atividade de elaboração da minuta da resposta para adequação.

Caso a área técnica concorde com a minuta da resposta enviada, seguir para a atividade de elaboração de resposta.

#### **6.1.6. Elaborar Resposta**

Ao identificar que não há resposta adequada na base de conhecimento ou após retorno da área técnica concordando com a minuta da resposta, elaborar a resposta para retorno ao usuário quanto ao pedido de acesso à informação enviado.

Se necessário, incluir resposta elaborada na base de conhecimento do SIC.

### **6.1.7. Enviar Resposta ao Usuário**

Após elaborar a resposta, enviar ao usuário por meio da Plataforma Fala.Br.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de tratamento de pedidos de acesso à informação:

### **6.2.1. Competência dos Órgãos e Entidades Públicas do Poder Executivo Federal**

Em caso de dúvida quanto à competência dos órgãos e entidades públicas do Poder Executivo federal, acessar a Central de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/categorias>).

### **6.2.2. Competência das Unidades Organizacionais do INPI**

Em caso de dúvida quanto à das unidades organizacionais do INPI, acessar o Regimento Interno do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>).

### **6.2.3. Critérios de Avaliação da Resposta do Consultor**

- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento;
- Presunção de boa-fé do usuário;
- Ordem de atendimento, ressalvados casos de urgência e prioridades legais;
- Vedação da imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- Igualdade de tratamento;
- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento;
- Adoção de medidas de proteção da saúde e segurança dos usuários;
- Dispensa da autenticação de documentos e do reconhecimento de firma;
- Eliminação de formalidades e exigências com custo econômico ou social superior ao risco envolvido;
- Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis;
- Aplicação de soluções tecnológicas de simplificação de processos e procedimentos de atendimento;
- Utilização de linguagem simples e compreensível, sem siglas, jargões e estrangeirismos;
- Vedação da exigência de prova de fato já comprovado em documentação válida;
- Comunicação prévia da interrupção do serviço por inadimplência.

### **6.2.4. Elementos Mínimos da Manifestação (de Pedido de Acesso à Informação)**

- Clara e precisa;
- Coerente;
- Veracidade dos documentos e dados informados; e
- Urbanidade e boa-fé.

### 6.2.5. Elementos Mínimos da Resposta (do Pedido de Acesso à Informação)

- Coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- Linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- Direcionamento a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

### 6.2.6. Hipóteses de Encerramento do Tratamento da Manifestação por Resposta Terminativa

HIPÓTESE	OBSERVAÇÃO
Manifestação anônima	Ressalva ao disposto no parágrafo único do art. 7º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Manifestação genérica	Sem clareza ou precisão
Manifestação desarrazoada	Inobservância dos padrões mínimos de coerência
Manifestação postulatória de dados, informações ou documentos inexistentes ou protegidos	Inobservância do disposto no art. 5º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Manifestação desproporcional	Comprometimento significativo da realização das atividades rotineiras da unidade administrativa competente.
Manifestação apresentada em manifesto abuso do direito de demandar	Caracterização do abuso de demandar nas situações de: a) exposição dos fatos em desacordo com a verdade; b) falta de lealdade, urbanidade e boa-fé, e veiculação de conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público em exercício no INPI; c) pedido de acesso a dados, informações ou documentos que já se encontrem em poder do usuário; e d) apresentação de manifestações reiteradas, de teor semelhante ou idêntico, ou que já tiveram tratamento.

### 6.2.7. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes</a>
Dados abertos	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos</a>
Planejamento, execução de planos, projetos e programas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico">https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico</a>
Serviços de marcas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas</a>
Serviços de patentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes</a>
Serviços de desenhos industriais	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais</a>
Serviços de indicações geográficas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas</a>
Serviços de programas de computador	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador</a>
Serviços de topografias de circuitos integrados	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados</a>
Serviços de contratos de tecnologia e de franquia	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia</a>
Serviços da Academia do INPI	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia</a>
Carta de Serviços ao Usuário	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos</a>

## 6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de tratamento de pedidos de acesso à informação, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

### 6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:

<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

### **6.3.6. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

### **6.3.7. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

### **6.3.8. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

### **6.3.9. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

### **6.3.10. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

### **6.3.11. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.12. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

**6.3.13. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

**6.3.14. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

**6.3.15. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

**6.4. Material de Apoio****6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

**6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

**6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

**7. Entrada do Processo**

Manifestação de pedido de acesso à informação.

**8. Saída do Processo / Resultado Esperado**

Resposta da manifestação enviada ao usuário.

**9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/AhVcArbDiGo52QY>.

## 10. Indicadores do Processo

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

## 11. Dono do Documento

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## 12. Elaborador(es) do Documento

Raphael Madureira Weyne, Analista em Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Propriedade Industrial, Ouvidoria.

## 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

## 15. Histórico das Alterações

<b>Data</b>	<b>Nº revisão</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – MTP – PP – 0002
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>MONITORAMENTO DA AGENDA DAS AUTORIDADES DO INPI E DA SEÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO PORTAL DO INPI</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Monitoramento da Transparência Pública

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>1</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo.....</b>	<b>8</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....</b>	<b>8</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>8</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>8</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>8</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>8</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>9</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>9</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>10</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>10</b>

### 1. Responsável

Assistente Administrativo, Secretária Executiva da Ouvidoria e Ouvidor (Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação).

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva garantir a divulgação e atualização diária, no Portal do INPI, dos compromissos públicos do Presidente, dos Diretores e do Procurador-Chefe do INPI, com a informação da sua participação em audiências, eventos públicos e reuniões governamentais, bem como dispor sobre a publicação e atualização do conteúdo informativo divulgado na seção “Acesso à Informação” do Portal do INPI, por meio das atividades de análise da seção de acesso à informação, registro do resultado da análise da seção de acesso à informação, análise da agenda das autoridades do INPI, registro do resultado da análise da agenda, identificação de não conformidades e comunicação da não conformidade.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Monitoramento da Transparência Pública (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0003 – Procedimento de Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários;

AGOV – MTP – PP – 0003 – Procedimento de Atualização Periódica da Carta de Serviços ao Usuário;

AGOV – MTP – PP – 0005 – Procedimento de Publicação de Conjuntos de Dados Corporativos em Formato Aberto;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 148, de 2 de abril de 2020;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 31, de 16 de junho de 2021;

Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019;

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017; e

Resolução CEP nº 11, de 11 de dezembro de 2017.

## 5. Glossário

**Autenticidade:** qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

**Disponibilidade:** qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

**Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

**e-MAG:** Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.

**Formato Aberto:** formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja publicamente documentada e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Informação Crítica:** informação considerada essencial à sobrevivência da instituição com relação a requisitos associados à integridade, disponibilidade, autenticidade ou a outros atributos.

**Informação Pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

**Informação Sigilosa:** informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**Informação:** conjunto de dados organizados de tal forma que tenham valor ou significado em algum contexto; dado contextualizado, registrado em qualquer meio, suporte ou formato, capaz de produzir e transmitir conhecimento.

**Integridade:** qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Primariedade:** qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de tratamento de pedido de acesso à informação.

**Tratamento da Informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de monitoramento da agenda das autoridades do INPI e da seção de acesso à informação, que se articulam com os procedimentos de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários (AGOV – AAC – PP – 0003), de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário (AGOV – MTP – PP – 0003) e de publicação de conjuntos de dados corporativos em formato aberto (AGOV – MTP – PP – 0005):

#### 6.1.1. Analisar Seção de Acesso à Informação

Analisar as páginas eletrônicas da Seção de Acesso à Informação do Portal do INPI, com intuito de verificar se todas as informações estão publicadas e identificar possíveis incoerências de duplicidade de informações, informação indevida, problemas de integração e navegabilidade do conteúdo. (Verificar regra de negócio)

A análise consiste em verificar o conteúdo informativo divulgado na seção “Acesso à Informação” do Portal do INPI, cujo conteúdo mínimo obrigatório é exigido pela Lei de Acesso à Informação.

As páginas eletrônicas que compõem a seção são: Institucional; Ações e Programas; Participação Social; Auditorias; Convênios e Transferências; Receitas e Despesas; Licitações e Contratos; Servidores; Informações Classificadas; Serviço de Informação ao Cidadão; Dados Abertos; e Perguntas Frequentes.

#### 6.1.2. Registrar Resultado da Análise da Seção de Acesso à Informação

Após analisar a agenda das Autoridades do INPI, registrar o resultado da análise no Formulário de Monitoramento da Agenda Oficial de Autoridades do INPI, disponível no Portal do INPI.

O formulário preenchido é direcionado, automaticamente, para o e-mail do Ouvidor.

### **6.1.3. Analisar Agenda das Autoridades do INPI**

Diariamente, analisar a agenda das Autoridades do INPI, disponível no Portal do INPI, com intuito de identificar indícios de não conformidades com base nas diretrizes estabelecidas na Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

### **6.1.4. Registrar Resultado da Análise da Agenda**

Após analisar a agenda das Autoridades do INPI, registrar o resultado da análise no Formulário de Monitoramento da Agenda Oficial de Autoridades do INPI, disponível no Portal do INPI.

O formulário preenchido é direcionado, automaticamente, para o e-mail do Ouvidor.

### **6.1.5. Identificar Não Conformidades**

Ao identificar recebimento de e-mail indicando não conformidade no monitoramento da agenda de autoridades do INPI ou no monitoramento da seção de acesso à informação, identificar quais foram as não conformidades e a autoridade a quem se refere ou a área responsável pela página eletrônica.

### **6.1.6. Comunicar Não Conformidade**

Após identificar as não conformidades, comunicar aos responsáveis por e-mail.

Sendo não conformidade referente à agenda de autoridades do INPI, comunicar à autoridade a quem se refere a agenda, à secretária responsável e ao Auditor-Chefe (em cópia).

Caso seja não conformidade inerente ao monitoramento da seção de acesso à informação do Portal do INPI, comunicar às unidades responsáveis por cada tópico e ao Auditor-Chefe (em cópia).

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de monitoramento da agenda das autoridades do INPI e da seção de acesso à informação:

### **6.2.1. Elementos Mínimos dos Compromissos Divulgados na Agenda das Autoridades do INPI**

- Nome do solicitante da audiência ou reunião governamental;
- Órgão ou entidade representada pelo solicitante;
- Descrição dos assuntos tratados;
- Local, data e horário do compromisso;
- Lista de participantes, salvo no caso de eventos públicos.

### **6.2.2. Objeto da Análise das Agendas das Autoridades do INPI**

- Elementos mínimos dos compromissos divulgados;
- Comparação das Agendas das Autoridades do INPI;
- Identificação de agendamento em duplicidade;
- Verificação da publicação de compromissos em todas as Agendas das Autoridades do INPI.

### **6.2.3. Conteúdo Mínimo Obrigatório da Seção de Acesso à Informação do Portal do INPI**

- Institucional: informações institucionais e organizacionais do INPI, atualizadas com periodicidade semestral pela Ouvidoria, compreendendo suas funções, competências, estrutura organizacional, relação de autoridades, acesso à agenda das autoridades, horários de atendimento e legislação de regência da atuação institucional;

- Ações e Programas: informações pertinentes aos programas, ações, projetos e atividades implementadas pelo INPI, atualizadas com periodicidade bimestral pela Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão Estratégica;
- Participação Social: informações referentes à realização de audiências públicas, consultas públicas ou outras formas de incentivo à participação popular realizadas pelo INPI, atualizadas com periodicidade semestral pela Ouvidoria;
- Auditorias: informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas no INPI, atualizadas com periodicidade anual pela Auditoria Interna;
- Convênios e Transferências: informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros efetuados pelo INPI, atualizadas com periodicidade quadrimestral pela Diretoria de Administração;
- Receitas e Despesas: informações sobre a previsão e arrecadação de receita pública e execução orçamentária e financeira detalhada do INPI, atualizadas com periodicidade quadrimestral pela Diretoria de Administração;
- Licitações e Contratos: informações sobre licitações e contratos celebrados pelo INPI, atualizadas com periodicidade quadrimestral pela Diretoria de Administração;
- Servidores: informações sobre concursos públicos de provimento de cargos e relação dos servidores públicos lotados ou em exercício no INPI, atualizadas com periodicidade quadrimestral pela Diretoria de Administração;
- Informações Classificadas: divulgação do rol das informações classificadas em cada grau de sigilo e das informações desclassificadas nos últimos doze meses no âmbito do INPI, e dos formulários de pedido de desclassificação e de recurso referente a pedido de desclassificação, atualizados com periodicidade semestral pela Ouvidoria;
- Serviço de Informação ao Cidadão: informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, pertinentes ao seu funcionamento, localização e dados de contato no âmbito do INPI, e divulgação dos relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação, atualizadas com periodicidade semestral pela Ouvidoria;
- Dados Abertos: divulgação do Plano de Dados Abertos no âmbito do INPI, atualizado com periodicidade semestral pela Ouvidoria; e
- Perguntas Frequentes: divulgação das perguntas frequentes sobre as atividades desempenhadas pelo INPI ou sobre as ações no âmbito de sua competência, atualizadas com periodicidade semestral pela Ouvidoria.

#### **6.2.4. Orientações para Disponibilização das Informações Eletrônicas no Portal do INPI**

- Oferta de ferramentas de pesquisa de conteúdo;
- Integridade, primariedade e autenticidade das informações eletrônicas;
- Atualização permanente dos dados, informações e relatórios disponibilizados;
- Indicação da data da atualização das informações eletrônicas;
- Divulgação das informações eletrônicas em linguagem cidadã;
- Oferta de mecanismo de gravação de relatórios em formato aberto; e
- Observância dos padrões de acessibilidade do e-MAG.

#### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de monitoramento da agenda das autoridades do INPI e da seção de acesso à informação, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

### **6.3.3. Resolução CEP nº 11, de 11 de dezembro de 2017**

Dispõe sobre a divulgação da agenda de compromissos públicos pelos agentes públicos mencionados nos incisos I a IV do art. 2º da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013:  
<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-11-de-11-de-dezembro-de-2017-1101273-1101273>.

### **6.3.4. Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013**

Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2013/lei/l12813.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/lei/l12813.htm).

### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

### **6.3.6. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

### **6.3.7. Portaria INPI/PR nº 148, de 2 de abril de 2020**

Institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e Gestão de Dados Abertos no âmbito do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/cpads>.

### **6.3.8. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

### **6.3.9. Portaria INPI/PR nº 31, de 16 de junho de 2021**

Aprova o Plano de Dados Abertos do INPI para o biênio 2021-2022:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/documentos/diversos/plano-de-dados-abertos-do-inpi-bienio-2021-2022.pdf>.

### **6.3.10. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

**6.3.11. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

**6.3.12. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

**6.3.13. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

**6.3.14. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012**

Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato\\_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm).

**6.3.15. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

**6.3.16. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

**6.3.17. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

**6.3.18. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

**6.3.19. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

**6.3.20. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

**6.3.21. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entrada do Processo**

Monitoramento da Agenda das Autoridades do INPI e da Seção de Acesso à Informação do Portal do INPI.

## **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Resultado da análise da Agenda das Autoridades do INPI e da Seção de Acesso à Informação do Portal do INPI, e tratamento das não conformidades identificadas.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/ltMcc50ezdeDF7S>.

## **10. Indicadores do Processo**

Índice de Conformidade da Agenda das Autoridades do INPI: número de compromissos em conformidade no dia, dividido pela soma de compromissos registrados na Agenda das Autoridades do INPI do respectivo dia.

Índice de Conformidade da Seção de Acesso à Informação do Portal do INPI: número de páginas da Seção de Acesso à Informação do Portal do INPI em conformidade no mês, dividido pelo total das páginas da Seção de Acesso à Informação do Portal do INPI.

## **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## **12. Elaborador(es) do Documento**

Raphael Madureira Weyne, Analista em Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Propriedade Industrial, Ouvidoria.

### 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

### 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

### 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

### 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – MTP – PP – 0003
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DA          CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Monitoramento da Transparência Pública

## Sumário

<b>1. Responsável</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Abrangência</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares</b> .....	<b>2</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados</b> .....	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>10. Indicador do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>7</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>9</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>9</b>

### 1. Responsável

Ouidor, Atendente do Fale Conosco, Atendente das Unidades Regionais, Analista da Ouvidoria, Analista do SIC e Gestores do INPI.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva sistematizar a prática de disponibilização e atualização periódica das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, por meio das atividades de solicitação da publicação de comunicado institucional, preenchimento do formulário de perguntas e respostas frequentes, consolidação das informações sobre perguntas e respostas frequentes, solicitação da análise da minuta da Carta de Serviços ao Usuário, análise da minuta da Carta de Serviços ao Usuário, atualização da Carta de Serviços ao Usuário, publicação da Carta de Serviços ao Usuário e comunicação da publicação da Carta de Serviços ao Usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Monitoramento da Transparência Pública (Processo de Nível 2).

#### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0003 – Procedimento de Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários;

AGOV – GPC – PP – 0002 – Procedimento de Tratamento de Elogios;

AGOV – GPC – PP – 0003 – Procedimento de Tratamento de Reclamações e Solicitações de Providências;

AGOV – MTP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação;

AGOV – SIP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades;

AGOV – SSM – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Sugestões e Solicitações de Simplificação;

Carta de Serviços ao Usuário do INPI;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

#### 5. Glossário

**Carta de Serviços ao Usuário:** documento elaborado para informar aos cidadãos quais os serviços prestados por determinada instituição, como acessar e obter esses serviços, e quais os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

**CCOM:** Coordenação de Comunicação Social.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

## **6. Descrição dos Processos ou Atividades**

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário, que se articulam com os procedimentos de tratamento de elogios (AGOV – GPC – PP – 0002), de tratamento de reclamações e solicitações de providências (AGOV – GPC – PP – 0003), de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades (AGOV – SIP – PP – 0001), de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001), de tratamento de pedidos de acesso à informação (AGOV – MTP – PP – 0001) e de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários (AGOV – AAC – PP – 0003):

#### **6.1.1. Solicitar Publicação de Comunicado Institucional**

Semestralmente, solicitar à CCOM (Coordenação de Comunicação Social), via e-mail, a publicação de Comunicado Institucional de solicitação de levantamento das perguntas e respostas mais frequentes aos atendentes do Fale Conosco e das Regionais (atendimento presencial) e Analistas da Ouvidoria e do SIC.

Informar na solicitação o link de acesso ao Formulário para preenchimento por parte dos Atendentes e Analistas.

Após a publicação do Comunicado, a CCOM informa à Ouvidoria o atendimento da solicitação, conforme regra de negócio.

#### **6.1.2. Preencher Formulário de Perguntas e Respostas Frequentes**

Acessar o link de acesso ao formulário, disponível no Comunicado Institucional, e preencher com as perguntas e respostas mais frequentes, recebidas no âmbito de sua competência.

Após preenchimento, as respostas apresentadas no preenchimento do Formulário são encaminhadas automaticamente por e-mail ao Ouvidor.

#### **6.1.3. Consolidar Informações sobre Perguntas e Respostas Frequentes**

A partir do recebimento de solicitações de atualização de Carta de Serviços ao Usuário e das perguntas e respostas mais frequentes, consolidar as informações e inserir no template existente da Carta de Serviços ao Usuário a fim de gerar uma minuta do documento.

#### **6.1.4. Solicitar Análise da Minuta da Carta de Serviços ao Usuário**

Com a minuta da Carta de Serviços ao Usuário elaborada, solicitar análise aos gestores do INPI, via SEI, com intuito de que forneçam informações a respeito de eventual atualização do documento.

O grupo de gestores do INPI é composto pelo Presidente, pelos Diretores e pelos ocupantes de cargos de gestão das unidades organizacionais vinculadas diretamente à Presidência do INPI.

#### **6.1.5. Analisar Minuta da Carta de Serviços ao Usuário**

Os gestores do INPI recebem a minuta da Carta de Serviços ao Usuário para análise e retornam ao Ouvidor com as considerações sobre as informações do documento.

#### **6.1.6. Atualizar Carta de Serviços ao Usuário**

Com base nas considerações enviadas pelos gestores do INPI, atualizar a Carta de Serviços ao Usuário no *template* existente a fim de gerar a versão final do documento em formato PDF.

#### **6.1.7. Publicar Carta de Serviços ao Usuário**

Após atualização, publicar a Carta de Serviços ao Usuário no Portal do INPI substituindo a versão anterior pela versão atualizada.

### **6.1.8. Comunicar Publicação da Carta de Serviços ao Usuário**

Com a versão final da Carta de Serviços ao Usuário, comunicar a sua publicação, via SEI, aos gestores do INPI, informando o link de acesso para conhecimento e à CCOM, via e-mail, solicitando que seja feita a divulgação interna e externa da publicação.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário:

### **6.2.1. Objetivo da Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre:

- os serviços prestados pelo INPI;
- as formas de acesso aos serviços prestados pelo INPI;
- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e
- os serviços prestados pelo INPI publicados no Portal Único Gov.Br.

### **6.2.2. Conteúdo Mínimo Obrigatório da Carta de Serviços ao Usuário**

- Serviços oferecidos;
- Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços;
- Etapas para processamento dos serviços;
- Prazo para a prestação dos serviços;
- Forma de prestação dos serviços;
- Forma de comunicação com o solicitante dos serviços; e
- Locais e formas de acessar os serviços.

### **6.2.3. Detalhes da Carta de Serviços ao Usuário sobre o Padrão de Qualidade do Atendimento**

Para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, a Carta de Serviços ao Usuário deverá estabelecer:

- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- o tempo de espera para o atendimento;
- o prazo para a realização dos serviços;
- os mecanismos de comunicação com os usuários;
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- outras informações julgadas de interesse dos usuários.

#### **6.2.4. Página de Perguntas Frequentes do Portal do INPI**

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>.

#### **6.2.5. Página da Carta de Serviços ao Usuário no Portal do INPI**

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos>.

### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:

<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

#### **6.3.5. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

#### **6.3.6. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

#### **6.3.7. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

**6.3.8. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

**6.3.9. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

**6.3.10. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

**6.3.11. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

**6.3.12. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

**6.3.13. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

**6.3.14. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

**6.3.15. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

**6.4. Material de Apoio****6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

**6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### 6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR)

[NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

### 7. Entrada do Processo

Proposição periódica da atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

### 8. Saídas do Processo / Resultados Esperados

Publicação da Carta de Serviços ao Usuário atualizada.

### 9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/aqMvDLrLfGFBTmC>.

### 10. Indicador do Processo

Itens de Atualização da Carta de Serviços ao Usuário do INPI: número de itens, total e por capítulo, merecedores de atualização na Carta de Serviços ao Usuário do INPI.

### 11. Dono do Documento

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

### 12. Elaborador(es) do Documento

Raphael Madureira Weyne, Analista em Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Propriedade Industrial, Ouvidoria.

### 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

### 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

**15. Histórico das Alterações**

<b>Data</b>	<b>Nº revisão</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

**16. Anexos**

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – MTP – PP – 0004
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>CLASSIFICAÇÃO, DESCLASSIFICAÇÃO, RECLASSIFICAÇÃO E REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES EM GRAU DE SIGILO</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Monitoramento da Transparência Pública

## Sumário

<b>1. Responsável</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Abrangência</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares</b> .....	<b>2</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>3</b>
<b>7. Entradas do Processo</b> .....	<b>9</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>9</b>
<b>10. Indicadores do Processo</b> .....	<b>9</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>9</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>10</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>10</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>10</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>11</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>11</b>

## 1. Responsável

Ouidor (Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação), Analista do SIC, Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e de Gestão de Dados Abertos (CPADS) e Autoridade Classificadora.

## 2. Objetivo

Este procedimento objetiva orientar e documentar as práticas de proteção, em caráter excepcional, do sigilo de informações produzidas ou custodiadas pelo INPI e de consolidação da transparência como regra institucional, por meio das atividades de consultar aos membros da CPADS sobre classificação, desclassificação, reclassificação e reavaliação de informações em grau de sigilo; verificação das informações para classificação, desclassificação, reclassificação e reavaliação de informações em grau de sigilo; análise das informações sujeitas à classificação, desclassificação, reclassificação e reavaliação; proposição da elaboração do Termo de Classificação de Informação (TCI); elaboração do TCI; avaliação do TCI; encaminhamento do pedido de desclassificação de informação; analisar pedido de desclassificação de informação; informação do resultado do pedido de desclassificação de informação ao usuário; atualização do rol de informações classificadas e rol de informações desclassificadas; e publicação do rol de informações classificadas e do rol de informações desclassificadas.

## 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Monitoramento da Transparência Pública (Processo de Nível 2).

#### 4. Documentos Complementares

AGOV – MTP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 148, de 2 de abril de 2020;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

#### 5. Glossário

**Autenticidade:** qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

**Autoridade Classificadora:** autoridade do INPI, ocupante de Cargo em Comissão e da Função de Confiança do INPI de nível 5 ou superior, com atribuição para classificar informações nos graus de sigilo reservado ou secreto.

**CPADS:** Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e de Gestão de Dados Abertos no âmbito do INPI;

**Disponibilidade:** qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

**Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

**Informação Crítica:** informação considerada essencial à sobrevivência da instituição com relação a requisitos associados à integridade, disponibilidade, autenticidade ou a outros atributos.

**Informação Pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

**Informação Sigilosa:** informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**Informação:** conjunto de dados organizados de tal forma que tenham valor ou significado em algum contexto; dado contextualizado, registrado em qualquer meio, suporte ou formato, capaz de produzir e transmitir conhecimento.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Integridade:** qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Primariedade:** qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

**SEI:** Sistema Eletrônico de Informações.

**Serviço de Atendimento Telepresencial:** meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis; finalidade de mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada; objetivo de solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de tratamento de pedido de acesso à informação.

**Termo de Classificação de Informação (TCI):** ato administrativo formal de classificação de informação em grau de sigilo, no âmbito do Poder Executivo federal, para a segurança da sociedade e do Estado, sendo indexado por meio do Código de Indexação de Documento com Informação Classificada (CIDIC), conforme orientações do Decreto nº 7.845, de 2012.

**Tratamento da Informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

## **6. Descrição dos Processos ou Atividades**

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de classificação, desclassificação, reclassificação e reavaliação de informações em grau de sigilo, que se articulam com o procedimento de tratamento de pedidos de acesso à informação (AGOV – MTP – PP – 0001):

#### **6.1.1. Consultar os Membros da CPADS sobre Classificação, Desclassificação, Reclassificação e Reavaliação de Informações em Grau de Sigilo**

Consultar os membros da CPADS quanto às informações que devem ser classificadas e desclassificadas em grau de sigilo.

Se houver informações a serem classificadas ou desclassificadas, seguir para atividade de análise das informações.

Caso os membros informem que não há informações para classificação/desclassificação, não é necessário dar continuidade.

#### **6.1.2. Verificar Informações para Classificação, Desclassificação, Reclassificação e Reavaliação de Informações em Grau de Sigilo**

Verificar se há informações que devem ser classificadas e desclassificadas em grau de sigilo no âmbito de sua atuação e informar à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à informação.

### **6.1.3. Analisar Informações Sujeitas à Classificação, Desclassificação, Reclassificação e Reavaliação**

Ao receber as informações que devem ser classificadas ou desclassificadas em grau de sigilo enviadas pelos membros da CPADS, analisar a informações a fim de constatar se informação é passível de classificação ou desclassificação.

### **6.1.4. Propor Elaboração do TCI**

Após identificar que as informações enviadas pelos membros da CPADS são passíveis de classificação ou desclassificação, propor a elaboração do TCI, disponível no Anexo II da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

### **6.1.5. Elaborar TCI**

A partir do recebimento da proposta de elaboração do TCI pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação ou ao identificar a necessidade de classificação/desclassificação de informação no âmbito de atuação, elaborar o TCI, disponível no Anexo II da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, a fim de formalizar a decisão de classificação.

Enviar o Termo preenchido à Autoridade Classificadora para apreciação.

### **6.1.6. Avaliar TCI**

Com o recebimento do TCI preenchido, enviado pela CPADS, avaliar as informações a fim de decidir sobre a classificação dos dados ou informações no âmbito do INPI.

Caso não concorde com o pedido registrado no TCI, negar o pedido realizado e informar à unidade responsável.

Se concordar com o pedido registrado no TCI, assinar e encaminhar o Termo à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, via SEI, e informar à unidade responsável.

### **6.1.7. Encaminhar Pedido de Desclassificação de Informação**

Com recebimento de Pedido de Desclassificação de Informação ou Reavaliação, enviado pelo usuário, encaminhar à autoridade classificadora responsável pela decisão de classificação dos dados ou informações no âmbito do INPI.

O pedido pode ser recebido via e-mail, presencial ou postal pelo Formulário de Pedido de Desclassificação de Informação ou Reavaliação, disponível no Portal do INPI ou via Plataforma Fala.Br, por meio de recurso à partir de um pedido de acesso à informação não acatado.

### **6.1.8. Analisar Pedido de Desclassificação de Informação**

Com o recebimento do pedido de desclassificação de informação, encaminhado pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, analisar o pedido a fim de decidir sobre a classificação dos dados ou informações no âmbito do INPI.

Informar o resultado da análise à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

### **6.1.9. Informar Resultado do Pedido de Desclassificação de Informação ao Usuário**

Ao receber o resultado da análise do pedido de reclassificação de informação, enviada pela Autoridade Classificadora, informar ao usuário se pedido foi acatado ou não.

O retorno ao usuário é feito pelo mesmo meio utilizado para envio do pedido.

Se o pedido for acatado pela Autoridade Classificadora, após dar ciência ao usuário, seguir para atividade de atualização do rol de informações desclassificadas.

### **6.1.10. Atualizar Rol de Informações Classificadas e Rol de Informações Desclassificadas**

Com o recebimento do TCI, assinado pela Autoridade Classificadora, e atualizar a planilha do rol de informações classificadas ou a planilha do rol de informações desclassificadas.

### **6.1.11. Publicar Rol de Informações Classificadas e Rol de Informações Desclassificadas**

Após atualizar a planilha do rol de informações classificadas ou a planilha do rol de informações desclassificadas, publicá-las no Portal do INPI na página “Informações Classificadas” da Seção “Acesso à Informação”: <https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/informacoes-classificadas>.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de classificação, desclassificação, reclassificação e reavaliação de informações em grau de sigilo:

### **6.2.1. Grau de Sigilo das Informações**

- Secreto: prazo máximo de classificação de 15 anos, tendo o Presidente do INPI como Autoridade Classificadora; e
- Reservado: prazo máximo de classificação de 5 anos, tendo as autoridades do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores (DAS) de nível 101.5 ou superior como autoridades classificadoras.

### **6.2.2. Códigos de Indexação de Informações**

- 01 – Agricultura, Extrativismo e Pesca;
- 02 – Ciência, Informação e Comunicação;
- 03 – Comércio, Serviços e Turismo;
- 04 – Cultura, Lazer e Esporte;
- 05 – Defesa e Segurança;
- 06 – Economia e Finanças;
- 07 – Educação;
- 08 – Governo e Política;
- 09 – Habitação, Saneamento e Urbanismo;
- 10 – Indústria;
- 11 – Justiça e Legislação;
- 12 – Meio Ambiente;
- 13 – Pessoa, Família e Sociedade;
- 14 – Relações Internacionais;
- 15 – Saúde;
- 16 – Trabalho; e
- 17 – Transportes e Trânsito.

### **6.2.3. Conteúdo do TCI**

- CIDIC;
- Grau de sigilo;
- Categoria de enquadramento da informação;
- Tipo de documento;
- Data da produção do documento;
- Indicação do dispositivo legal de fundamentação da classificação;
- Razões da classificação;
- Indicação do prazo de sigilo, em anos, meses ou dias, ou do evento de seu termo final;
- Data da classificação; e
- Identificação da Autoridade Classificadora.

### **6.2.4. Conteúdo do Rol das Informações Classificadas**

- CIDIC;
- Categoria de enquadramento da informação;
- Indicação do dispositivo legal de fundamentação da classificação;
- Data da produção do documento;
- Data da classificação; e
- Indicação do prazo de sigilo, em anos, meses ou dias, ou do evento de seu termo final.

### **6.2.5. Conteúdo do Rol das Informações Desclassificadas**

- Dados de identificação do documento desclassificado;
- Grau de sigilo do documento desclassificado; e
- Breve resumo do documento desclassificado.

### **6.2.6. Elementos mínimos da Manifestação (de Desclassificação da Informação)**

- Clara e precisa;
- Coerente;
- Veracidade dos documentos e dados informados; e
- Urbanidade e boa-fé.

### **6.2.7. Elementos Mínimos da Resposta (do Pedido de Desclassificação da Informação)**

- Coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- Linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- Direcionamento a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

### 6.2.8. Hipóteses de Encerramento do Tratamento da Manifestação por Resposta Terminativa

HIPÓTESE	OBSERVAÇÃO
Manifestação anônima	Ressalva ao disposto no parágrafo único do art. 7º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Manifestação genérica	Sem clareza ou precisão
Manifestação desarrazoada	Inobservância dos padrões mínimos de coerência
Manifestação postulatória de dados, informações ou documentos inexistentes ou protegidos	Inobservância do disposto no art. 5º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Manifestação desproporcional	Comprometimento significativo da realização das atividades rotineiras da unidade administrativa competente.
Manifestação apresentada em manifesto abuso do direito de demandar	Caracterização do abuso de demandar nas situações de: a) exposição dos fatos em desacordo com a verdade; b) falta de lealdade, urbanidade e boa-fé, e veiculação de conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público em exercício no INPI; c) pedido de acesso a dados, informações ou documentos que já se encontrem em poder do usuário; e d) apresentação de manifestações reiteradas, de teor semelhante ou idêntico, ou que já tiveram tratamento.

### 6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de classificação, desclassificação, reclassificação e reavaliação de informações em grau de sigilo, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### 6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### 6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### 6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

#### 6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### 6.3.5. Portaria INPI/PR nº 148, de 2 de abril de 2020

Institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e Gestão de Dados Abertos no âmbito do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normizacao/atos-normativos-internos/cpads>.

#### 6.3.6. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

### **6.3.7. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

### **6.3.8. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

### **6.3.9. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

### **6.3.10. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

### **6.3.11. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012**

Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato\\_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm).

### **6.3.12. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

### **6.3.13. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.14. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.15. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.16. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.17. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.18. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entradas do Processo**

Proposição periódica da atualização do rol de informações classificadas e do rol de informações desclassificadas.

## **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Rol de informações classificadas e do rol de informações desclassificadas atualizados.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/IV6IEztKxGwn06V>.

## **10. Indicadores do Processo**

Informações Classificadas: número total de informações classificadas em grau de sigilo por ano.

Informações Desclassificadas: número total de informações desclassificadas por ano.

## **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## 12. Elaborador(es) do Documento

Raphael Madureira Weyne, Analista em Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Propriedade Industrial, Ouvidoria.

## 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

### 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

### 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – MTP – PP – 0005
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>PUBLICAÇÃO DE CONJUNTOS DE DADOS CORPORATIVOS EM FORMATO ABERTO</b>	<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Monitoramento da Transparência Pública

## Sumário

<b>1. Responsável</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Abrangência</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares</b> .....	<b>1</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>3</b>
<b>7. Entradas do processo</b> .....	<b>7</b>
<b>8. Saída do Processo / Resultado Esperado</b> .....	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>10. Indicadores do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>8</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>8</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>8</b>

### 1. Responsável

Ouidor (Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação), Analista do SIC e Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e de Gestão de Dados Abertos (CPADS).

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva estabelecer as ações de disponibilização dos dados, produzidos ou acumulados pelo INPI, em formato aberto, desde que não recaia vedação expressa de publicação, por meio das atividades de geração dos arquivos eletrônicos das bases em formato aberto, disponibilização dos arquivos em formato aberto no Portal do INPI e catalogação dos dados corporativos do INPI no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Monitoramento da Transparência Pública (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0003 – Procedimento de Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários;

AGOV – MTP – PP – 0003 – Procedimento de Atualização Periódica da Carta de Serviços ao Usuário;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;  
Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;  
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;  
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;  
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;  
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;  
Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;  
Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;  
Portaria INPI/PR nº 148, de 2 de abril de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 31, de 16 de junho de 2021;  
Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;  
Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e  
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**Autoridade Classificadora:** autoridade do INPI, ocupante de Cargo em Comissão e da Função de Confiança do INPI de nível 5 ou superior, com atribuição para classificar informações nos graus de sigilo reservado ou secreto.

**Banco de Dados:** conjunto estruturado de dados, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

**CPADS:** Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e de Gestão de Dados Abertos no âmbito do INPI.

**Dado:** sequência de símbolos ou valores, representados em algum meio, produzidos como resultado de um processo natural ou artificial; elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.

**Dado Aberto:** dado acessível ao público, representado em meio digital, estruturado em formato aberto, processável por máquina, referenciado na internet e disponibilizado sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento, limitando-se a creditar a autoria ou a fonte.

**Dado Pessoal:** dado relacionado a pessoa natural identificada ou identificável, como a numeração do Registro Geral de identificação (RG) e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

**Dado Pessoal Sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural; dado que possa causar algum constrangimento ou preconceito sobre uma pessoa natural.

**Formato Aberto:** formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja publicamente documentada e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Metadado:** informação que descreve características de determinado dado, explicando-o em certo contexto de uso.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Plano de Dados Abertos (PDA):** planejamento institucional para a abertura e divulgação, em formato aberto, dos dados públicos produzidos ou custodiados pelo INPI.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de atendimento de pedido de acesso à informação.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de publicação de conjuntos de dados corporativos em formato aberto, que se articulam com os procedimentos de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários (AGOV – AAC – PP – 0003) e de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário (AGOV – MTP – PP – 0003):

#### 6.1.1. Gerar Arquivos Eletrônicos das Bases em Formato Aberto

No mês de publicação dos dados corporativos em formato aberto, conforme planejamento institucional definido no PDA, gerar os arquivos das bases em formato aberto e disponibilizá-los no INPI drive.

A geração dos arquivos estruturados em formato aberto é de competência da unidade responsável pelos dados.

O arquivo em formato aberto consiste em formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização.

#### 6.1.2. Disponibilizar Arquivos em Formato Aberto no Portal do INPI

A partir da disponibilização dos arquivos eletrônicos, realizar o download e disponibilizar o conjunto corporativo de dados abertos no Portal do INPI na Seção "Acesso à Informação", Subseção "Dados Abertos".

#### 6.1.3. Catalogar Dados Corporativos do INPI no Portal Brasileiro de Dados Abertos

Após disponibilizar arquivos no Portal do INPI, catalogar os dados corporativos no Portal Brasileiro de Dados Abertos, acessado pelo endereço <http://dados.gov.br/>.

À medida que o PDA for executado, os dados deverão ser disponibilizados. Além disso, deve ser criado link para as bases que forem disponibilizadas, na seção de Dados Abertos no Portal do INPI.

### 6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de publicação de conjuntos de dados corporativos em formato aberto:

#### 6.2.1. Cronograma de Catalogação do PDA

Acompanhamento das entregas e prazos previstos no plano de ação do PDA do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos>).

## 6.2.2. Publicação de Dados e Informações no Portal do INPI

Observância das orientações, diretrizes, manuais e ferramentas de publicação no Portal do INPI, disponibilizados no [Tutorial do Site Institucional Gov.Br](#) e no [Design System do Governo Federal](#).

## 6.2.3. Catalogação de Conjuntos Corporativos de Dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos

Observância da [Cartilha Técnica para Publicação de Dados Abertos no Brasil](#), do [Manual de Catalogação no Portal Brasileiro de Dados Abertos](#) e do seguinte procedimento básico:

- Login no Portal Brasileiro de Dados Abertos (<http://www.dados.gov.br/user/login>);
- Acesso ao menu “Dados” e à funcionalidade “Adicionar Conjunto de Dados”;
- Acesso aos formulários "Criar um conjunto de dados", "Adicionar dados" e "Informação adicional";
- Preenchimento dos seguintes metadados:
  - 1) Título;
  - 2) Descrição;
  - 3) Etiquetas;
  - 4) Licença;
  - 5) Organização;
  - 6) Visibilidade;
  - 7) URL;
  - 8) Nome;
  - 9) Descrição;
  - 10) Formato;
  - 11) Fonte;
  - 12) Autor;
  - 13) E-mail do autor;
  - 14) Mantenedor;
  - 15) E-mail do Mantenedor; e
  - 16) Campo customizado.

## 6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de publicação de conjuntos de dados corporativos em formato aberto, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

### 6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal: <https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

### 6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto: <https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

**6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

**6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

**6.3.5. Portaria INPI/PR nº 148, de 2 de abril de 2020**

Institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e Gestão de Dados Abertos no âmbito do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/cpads>.

**6.3.6. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

**6.3.7. Portaria INPI/PR nº 31, de 16 de junho de 2021**

Aprova o Plano de Dados Abertos do INPI para o biênio 2021-2022:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/documentos/diversos/plano-de-dados-abertos-do-inpi-bienio-2021-2022.pdf>.

**6.3.8. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

**6.3.9. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

**6.3.10. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

**6.3.11. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

**6.3.12. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012**

Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato\\_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm).

**6.3.13. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

**6.3.14. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

**6.3.15. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

**6.3.16. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

**6.3.17. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

**6.3.18. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

**6.3.19. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

**6.4. Material de Apoio****6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

**6.4.2. Catalogação dos Conjuntos Corporativos de Dados do INPI no Portal Brasileiro de Dados Abertos**

Disponibilizado pelo governo para que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas, promovendo impactos positivos sob os pontos de vista social e econômico por meio da interlocução entre atores da sociedade com o governo para pensar a melhor utilização dos dados:

<http://dados.gov.br/organization/instituto-nacional-da-propriedade-industrial-inpi>.

**6.4.3. Conjuntos Corporativos de Dados Abertos do INPI do Painel Ouvidata**

Provisão simples e organizada de mais de 1.300 (mil e trezentos) conjuntos de dados para facilitar a sua localização de acordo com o interesse do cidadão:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/conjuntos-corporativos-de-dados-abertos>.

#### **6.4.4. Guia de Dados Abertos**

Desenvolvido pela Open Knowledge Foundation para discussão dos aspectos legais, sociais e técnicos dos dados abertos:

[http://opendatahandbook.org/guide/pt\\_BR/](http://opendatahandbook.org/guide/pt_BR/).

#### **6.4.5. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

#### **6.4.6. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

### **7. Entradas do processo**

Bases inventariadas de dados públicos do INPI.

### **8. Saída do Processo / Resultado Esperado**

Publicação periódica dos conjuntos de dados corporativos do INPI em formato aberto.

### **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/MTmDrZr75PcX8Qm>.

### **10. Indicadores do Processo**

Avaliação de satisfação do usuário: soma acumulada das respostas do grau de satisfação.

Conjuntos corporativos de dados abertos catalogados: número de conjuntos corporativos de dados abertos catalogados por ano.

Grau de satisfação: respostas “sim” e “não” para a pergunta “Estes dados estão disponíveis como o esperado?”.

### **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

### **12. Elaborador(es) do Documento**

Raphael Madureira Weyne, Analista em Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Propriedade Industrial, Ouvidoria.

### **13. Aprovador(es) do Documento**

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Manual de Elaboração de Planos de Dados Abertos (PDAs). 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Tecnologia da Informação. Manual de Catalogação no Portal Brasileiro de Dados Abertos. 2016.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Diretoria de Análise de Políticas Públicas. Modelo de Referência de Abertura de Dados – Documento de Referência do Marco 5 do Compromisso 2: Ecossistema de Dados Abertos. 2020.

OPEN DATA INSTITUTE. Guia do Modelo de Maturidade de Dados Abertos: Avaliando a Publicação e a Utilização de Dados Abertos.

W3C ESCRITÓRIO BRASIL. Dados Abertos: Cartilha para Desenvolvedores. 2011.

\_\_\_\_\_. Manual dos Dados Abertos: Desenvolvedores. 2011.

\_\_\_\_\_. Manual dos Dados Abertos: Governo. 2011.

\_\_\_\_\_. Melhorando o Acesso ao Governo com o Melhor Uso da Web. 2009.

## 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – AAC – PP – 0001
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>COMUNICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES CRÍTICAS</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>1</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo.....</b>	<b>6</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados .....</b>	<b>6</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>6</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>6</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>7</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>9</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>9</b>

## 1. Responsável

Ouvidor, Analista da Ouvidoria e Gestores do INPI.

## 2. Objetivo

Este procedimento objetiva subsidiar as medidas de gerenciamento de manifestações individuais ou coletivas capazes de suscitar risco à governança, transparência, credibilidade ou imagem institucional, por meio das atividades de análise e registro da criticidade das manifestações e registrar manifestações críticas.

## 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento (Processo de Nível 2).

## 4. Documentos Complementares

AGOV – GPC – PP – 0003 – Procedimento de Tratamento de Reclamações e Solicitações de Providências;

AGOV – SIP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades;

AGOV – SSM – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Sugestões e Solicitações de Simplificação;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;  
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;  
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;  
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;  
Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;  
Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;  
Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;  
Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e  
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI.

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas.

**Fale Conosco:** primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social; seu prazo de atendimento é de 7 dias; composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos; objetivo de orientação procedimental e operacional, primeira reclamação, solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo).

**Fonte do Risco:** parte do processo de trabalho que constitui a causa do risco identificado no tratamento da manifestação.

**Impacto:** prejuízos ou danos potenciais do risco identificado no tratamento da manifestação.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Manifestação Crítica:** manifestação tratada no âmbito da atuação da Ouvidoria do INPI com grau de risco identificado nas dimensões de conformidade legal, desempenho, orçamento, prestação de contas, reputação, transparência ou tratamento igualitário.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Pedido de Acesso à Informação:** requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

**Primeira Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Probabilidade:** medição de quão provável é a ocorrência do risco identificado no tratamento da manifestação.

**Resposta Terminativa:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, sem a sua apreciação;

**Risco:** caracterização de incidente irregular levantado no tratamento da manifestação que tem por efeito incerteza, desvio ou impacto negativo sobre as dimensões sinalizadas.

**Serviço de Atendimento Telepresencial:** meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis; finalidade de mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada; objetivo de solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de tratamento de pedido de acesso à informação.

**Solicitação de Providência:** requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI.

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Última Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal.

**Vulnerabilidade:** fato ou evento responsável pelo risco identificado no tratamento da manifestação.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de comunicação de manifestações críticas, que se articulam com os procedimentos de tratamento de reclamações e solicitações de providências (AGOV – GPC – PP – 0003), de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades (AGOV – SIP – PP – 0001) e de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001):

#### 6.1.1. Analisar Criticidade das Manifestações

Analisar a criticidade das manifestações recebidas, no Sistema Ouvidoria do INPI, correspondentes ao último mês, conforme regra de negócio.

A análise de criticidade consiste em identificar se a manifestação apresenta risco potencial à governança, transparência, credibilidade ou imagem institucional.

Caso identifique manifestação crítica, seguir para a atividade de registro da manifestação.

Se não identificar manifestação crítica, encerrar a análise das manifestações.

Nos casos de manifestação de denúncia, o Ouvidor é o responsável pela análise de criticidade.

### **6.1.2. Registrar Manifestações Críticas**

Após identificação da criticidade, registrar as manifestações críticas pelo formulário denominado “Registro de Manifestações Críticas”.

O Analista da Ouvidoria deverá identificar o serviço ou assunto informado a que se refere, de forma preponderante, a manifestação considerada crítica, associar à dimensão do risco pertinente (Conformidade Legal, Desempenho, Orçamento, Prestação de Contas, Reputação, Transparência e Tratamento Igualitário), assim como apontar a fonte do risco e a sua vulnerabilidade.

O registro das manifestações críticas permite a classificação do risco associado como baixo, médio ou alto, de acordo com matriz de risco composta pelos eixos de probabilidade - medição de o quão provável é a ocorrência do risco identificado no tratamento da manifestação, numa escala de 1 (rara) a 5 (quase certa); e de impacto - prejuízos ou danos causados caso o risco identificado no tratamento da manifestação incida de fato, numa escala de 1 (muito baixo) a 5 (extremo).

Atualmente, a identificação da manifestação crítica, a classificação do risco associado e a formatação da matriz de risco correspondente são encaminhadas via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ao conhecimento dos gestores responsáveis pelo serviço ou assunto informado para que analisem o caso e adotem a providência cabível no sentido da erradicação, mitigação ou aceitação consciente do risco.

## **6.2. Regra de Negócio**

É apresentada a seguir a regra de negócio que deve ser observada pelos responsáveis pelo procedimento de comunicação de manifestações críticas:

### **6.2.1. Requisitos de Registro das Manifestações Críticas**

- Serviço ou assunto;
- Dimensões do risco:
  - 1) Conformidade Legal;
  - 2) Desempenho;
  - 3) Orçamento;
  - 4) Prestação de Contas;
  - 5) Reputação;
  - 6) Transparência; e
  - 7) Tratamento Igualitário.
- Risco (baixo, médio ou alto);
- Fonte do risco;
- Vulnerabilidade; e
- Probabilidade e Impacto.

## **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de comunicação de manifestações críticas, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:

<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

### **6.3.6. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

### **6.3.7. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

### **6.3.8. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

### **6.3.9. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.10. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.11. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.12. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.13. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.14. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entrada do Processo**

Identificação das manifestações críticas tratadas pela Ouvidoria.

## **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Matriz de risco correspondente ao tratamento de manifestações e comunicação das manifestações críticas.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/muNyK6g5Gzgg1nt>.

## **10. Indicadores do Processo**

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação "péssimo"; peso 2, "ruim"; peso 3, "regular"; peso 4, "bom"; e peso 5, "excelente".

Matriz de risco de manifestação crítica: cruzamento dos índices de (a) probabilidade “1” para o risco que “não é provável que aconteça”; “2” para o que “pode ser que ocorra uma vez dentro de um ano”; “3” para o que “pode ser que ocorra mais de uma vez dentro de um ano”; “4” para o que “pode ser que ocorra mensalmente”; e “5” para o que “pode ser que ocorra semanalmente”; e (b) impacto “1” para o risco que “possui consequências poucos significativas”; “2” para o que “possui consequências reversíveis em curto e médio prazo com custos pouco significativos”; “3” para o que “possui consequências reversíveis em curto e médio prazo com custos baixos”; “4” para o que “possui consequências reversíveis em curto e médio prazo com custos altos”; e “5” para o que “possui consequências irreversíveis ou com custos inviáveis”.

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

#### **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

#### **12. Elaborador(es) do Documento**

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

#### **13. Aprovador(es) do Documento**

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

#### **14. Bibliografia**

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Contextualização. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Conceitos Básicos. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Grupos de Processos de Gerenciamento de Projetos. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – A Ouvidoria Pública como Espaço de Excelência para a Resolução de Conflitos. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Ouvidorias Públicas e Denúncias. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Recebimento de Denúncias pela Ouvidoria. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.
- BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

**15. Histórico das Alterações**

<b>Data</b>	<b>Nº revisão</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

**16. Anexos**

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – AAC – PP – 0002
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>MONITORAMENTO DA INTEGRAÇÃO ENTRE SISTEMA OUVIDORIA DO INPI E FALE CONOSCO</b>	<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento

## Sumário

<b>1. Responsável</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Abrangência</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares</b> .....	<b>1</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo</b> .....	<b>6</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados</b> .....	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>10. Indicadores do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>7</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>8</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>8</b>

### 1. Responsável

Chefe da DAEXT.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva garantir o adequado intercâmbio e articulação das manifestações de tramitam entre o Fale Conosco e a Ouvidoria, por meio das atividades de verificação das manifestações transferidas pelo Fale Conosco, verificação da competência da Ouvidoria do INPI para tratamento da manifestação, transferência da manifestação para o Sistema Ouvidoria do INPI e retorno da manifestação para o Fale Conosco.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – GPC – PP – 0001 – Procedimento de Análise Preliminar de Manifestações;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;  
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;  
Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;  
Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;  
Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;  
Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e  
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**DAEXT:** Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria.

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI.

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas.

**Fale Conosco:** primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social; seu prazo de atendimento é de 7 dias; composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos; objetivo de orientação procedimental e operacional, primeira reclamação, solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo).

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Pedido de Acesso à Informação:** requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

**Primeira Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Resposta Terminativa:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, sem a sua apreciação.

**Serviço de Atendimento Telepresencial:** meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis; finalidade de mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada; objetivo de solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de tratamento de pedido de acesso à informação.

**Solicitação de Providência:** requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI.

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Última Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal.

## **6. Descrição dos Processos ou Atividades**

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de monitoramento da integração entre Sistema Ouvidoria do INPI e Fale Conosco, que se articulam com o procedimento de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001):

#### **6.1.1. Verificar Manifestações Transferidas pelo Fale Conosco**

Verificar no Fale Conosco se há manifestações transferidas para a caixa da Ouvidoria, conforme regra de negócio.

Caso haja manifestação, seguir para atividade de verificação da competência.

Se não houver manifestação transferida, não prosseguir com a verificação.

#### **6.1.2. Verificar a Competência da Ouvidoria do INPI para Tratamento da Manifestação**

Após identificar que há manifestação transferida pelo Fale Conosco, verificar se a natureza da manifestação é de competência da Ouvidoria.

Caso a natureza da manifestação não seja de competência da Ouvidoria, seguir para a atividade de retorno da manifestação.

Se a natureza da manifestação for de competência da Ouvidoria, seguir para atividade de transferência para o Sistema Ouvidoria do INPI, conforme regra de negócio.

#### **6.1.3. Transferir a Manifestação para o Sistema Ouvidoria do INPI**

Após constatar que a manifestação é de competência da Ouvidoria, transferir a manifestação por meio do Fale Conosco para o Sistema Ouvidoria do INPI, selecionando o assunto e a natureza, com intuito que a manifestação tenha o tratamento devido.

As manifestações transferidas para o Sistema Ouvidoria do INPI podem ser de qualquer natureza, exceto de comunicação de irregularidade.

A partir da disponibilização no Sistema Ouvidoria do INPI, a manifestação será tratada de acordo com a sua natureza.

### 6.1.4. Retornar a Manifestação para o Fale Conosco

Ao identificar que a manifestação não é de competência da Ouvidoria, registrar orientação e retornar ao Atendente do Fale Conosco competente para tratamento.

## 6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de monitoramento da integração entre Sistema Ouvidoria do INPI e Fale Conosco:

### 6.2.1. Tipos de Manifestação

TIPO	DESCRIÇÃO
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas
Pedido de acesso à informação	Requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Primeira reclamação	Demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas
Última reclamação	Demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal
Solicitação de providência	Requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas

### 6.2.2. Canais de Atendimento

CANAL	DESCRIÇÃO	OBJETO
Fale Conosco	O Fale Conosco representa o primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social. Seu prazo de atendimento é de 7 dias. O Fale Conosco, composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos.	1) Orientação procedimental e operacional 2) Primeira reclamação 3) Solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo)
Ouvidoria	A Ouvidoria atua na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social. Seu prazo de atendimento é de 20 dias. A Ouvidoria é responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa.	1) Denúncia 2) Elogio 3) Solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências 4) Solicitação de providência 5) Sugestão 6) Última reclamação
Serviço de Informação ao Cidadão	O Serviço de Informação ao Cidadão é a instância responsável pela transparência passiva do INPI. Seu prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação. O Serviço de Informação ao Cidadão zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações.	Pedido de acesso à informação
Serviço de Atendimento Telepresencial	O Serviço de Atendimento Telepresencial é o meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI. O prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis. Sua finalidade é, ainda, mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada.	Solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de monitoramento da integração entre Sistema Ouvidoria do INPI e Fale Conosco, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

#### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

#### **6.3.6. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

#### **6.3.7. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

#### **6.3.8. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

#### **6.3.9. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

#### **6.3.10. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.11. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.12. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.13. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.14. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.15. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR)

[\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entrada do Processo**

Verificação das manifestações transferidas do Fale Conosco para o Sistema Ouvidoria do INPI.

## 8. Saídas do Processo / Resultados Esperados

Transferência de manifestações para o Sistema Ouvidoria do INPI e devolução de manifestações para o Fale Conosco.

## 9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/KnhHWNSuFD3ErTG>.

## 10. Indicadores do Processo

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

Manifestações devolvidas do Sistema Ouvidoria do INPI para o Fale Conosco: número de manifestações devolvidas do Sistema Ouvidoria do INPI para o Fale Conosco por ano.

Manifestações transferidas do Fale Conosco para o Sistema Ouvidoria do INPI: número de manifestações transferidas do Fale Conosco para o Sistema Ouvidoria do INPI por ano.

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

## 11. Dono do Documento

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## 12. Elaborador(es) do Documento

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

## 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

## 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – AAC – PP – 0003
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>GARANTIA DA ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ELETRÔNICAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>2</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>3</b>
<b>7. Entradas do Processo.....</b>	<b>8</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>8</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>9</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>9</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>9</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>9</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>9</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>10</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>10</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Analista da Ouvidoria e Unidade Organizacional do INPI Responsável pela Atualização da Informação Eletrônica.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva estruturar as ações de permanente atualização e progressiva expansão da disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral no Portal do INPI, especialmente as de acesso aos sistemas e serviços públicos digitais prestados pelo Instituto, de consulta a suas bases de dados, de acompanhamento de processos para concessão de direitos da propriedade intelectual em tramitação no INPI, de emissão da Guia de Recolhimento da União e de peticionamento eletrônico, por meio das atividades de identificação do responsável pela atualização de informações eletrônicas no Portal do INPI, verificação da forma adequada de disponibilização da informação eletrônica, atualização da informação eletrônica, conferência da atualização da informação eletrônica, solicitação da atualização da informação eletrônica, avaliação da solicitação de atualização da informação eletrônica e realização da atualização da informação eletrônica.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento (Processo de Nível 2).

#### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

AGOV – MTP – PP – 0003 – Procedimento de Atualização Periódica da Carta de Serviços ao Usuário;

AGOV – MTP – PP – 0005 – Procedimento de Publicação de Conjuntos de Dados Corporativos em Formato Aberto;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 148, de 2 de abril de 2020;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 31, de 16 de junho de 2021;

Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

#### 5. Glossário

**Autenticidade:** qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

**CCOM:** Coordenação de Comunicação Social.

**Disponibilidade:** qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

**Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

**e-MAG:** Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.

**Fale Conosco:** primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social; seu prazo de atendimento é de 7 dias; composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos; objetivo de orientação procedimental e operacional, primeira reclamação, solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo).

**Formato Aberto:** formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja publicamente documentada e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização.

**Informação Crítica:** informação considerada essencial à sobrevivência da instituição com relação a requisitos associados à integridade, disponibilidade, autenticidade ou a outros atributos.

**Informação Pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

**Informação Sigilosa:** informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**Informação:** conjunto de dados organizados de tal forma que tenham valor ou significado em algum contexto; dado contextualizado, registrado em qualquer meio, suporte ou formato, capaz de produzir e transmitir conhecimento.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Integridade:** qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Primariedade:** qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

**Serviço de Atendimento Telepresencial:** meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis; finalidade de mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada; objetivo de solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de tratamento de pedido de acesso à informação.

**Tratamento da Informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários, que se articulam com os procedimentos de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001), de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário (AGOV – MTP – PP – 0003) e de publicação de conjuntos de dados corporativos em formato aberto (AGOV – MTP – PP – 0005):

### **6.1.1. Identificar Responsável pela Atualização de Informações Eletrônicas no Portal do INPI**

Ao identificar ou receber de outra Unidade do INPI sugestão de melhoria na disponibilização das informações no Portal do INPI, verificar a unidade responsável pela atualização da informação.

### **6.1.2. Verificar Forma Adequada de Disponibilização da Informação Eletrônica**

Após identificar a unidade responsável pela atualização da informação, verificar a forma mais adequada para disponibilização da informação no Portal do INPI.

Esta verificação consiste em uma análise em conjunto com demais integrantes da Ouvidoria a fim de encontrar a forma de disponibilização da informação que facilite o acesso ao cidadão.

Caso a atualização seja de responsabilidade de outra unidade do INPI, seguir para a atividade de solicitação de atualização da informação.

Se a atualização for de competência da Ouvidoria, seguir para a atividade de atualização das informações eletrônicas.

### **6.1.3. Atualizar Informação Eletrônica**

Após verificar a forma mais adequada para disponibilização da informação no Portal do INPI, sendo a atualização de alçada da Ouvidoria, providenciar a atualização da informação eletrônica no Portal do INPI.

### **6.1.4. Conferir Atualização da Informação Eletrônica**

Com a atualização da informação eletrônica realizada no Portal, pela Ouvidoria ou pela unidade responsável do INPI, conferir a atualização a fim de constatar se está adequada à forma sugerida.

Caso identifique inconsistência na atualização realizada, solicitar o ajuste à unidade responsável ou ao responsável que executou na Ouvidoria.

Caso a unidade responsável não acate a solicitação de atualização, verificar qual impacto esta decisão pode gerar e se as situações declaradas na Política de Relacionamento e Transparência do INPI foram observadas.

Se identificar que a não atualização pode gerar alto impacto, entrar em contato com a unidade responsável a fim de que acatem a sugestão de melhoria dada.

Quando for necessário, recomendar por meio da Recomendação de Ouvidoria – ReOuv, conforme modelo constante do Anexo III da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, tendo em vista a necessidade de adoção das medidas e providências, sob a sua responsabilidade, adequadas ao fiel cumprimento da Política.

### **6.1.5. Solicitar Atualização da Informação Eletrônica**

A partir do recebimento de solicitação de atualização da informação eletrônica enviada pela Ouvidoria, via e-mail, avaliar a solicitação a fim de verificar se concorda com a sugestão de melhoria de disponibilização da informação no Portal do INPI e com a justificativa dada.

Caso não concorde com a sugestão de melhoria, comunicar à Ouvidoria que a solicitação não foi acatada.

Se concordar com a sugestão de melhoria, seguir para a atividade de atualização da informação.

### **6.1.6. Avaliar Solicitação de Atualização da Informação Eletrônica**

Após avaliar a solicitação, realizar a atualização da informação eletrônica no Portal do INPI e comunicar à Ouvidoria por e-mail.

### 6.1.7. Realizar Atualização da Informação Eletrônica

Após verificar a forma mais adequada para disponibilização da informação no Portal do INPI, sendo a atualização de alçada de outra unidade do INPI, solicitar a atualização da informação, por e-mail, à unidade responsável e à CCOM (em cópia).

Nesta solicitação é informada a sugestão de melhoria na disponibilização da informação no Portal do INPI e a justificativa para realização.

## 6.2. Regras de Negócio

É apresentada a seguir a regra de negócio que deve ser observada pelos responsáveis pelo procedimento de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários:

### 6.2.1. Princípios e Diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI

- Objetividade, racionalização e simplificação do atendimento prestado aos usuários, dos métodos e procedimentos de controle, da comunicação e da linguagem técnica;
- Preferência pela tramitação eletrônica dos dados, informações e documentos, e reconhecimento do tratamento de manifestações como serviço público essencial;
- Desenvolvimento da comunicação não violenta, em linguagem dinâmica, alicerçada no respeito e na empatia, e avessa a generalizações estáticas;
- Direcionamento de ações para a busca de resultados à sociedade, por meio de respostas e soluções tempestivas e inovadoras para lidar com a limitação de recursos e com as mudanças de prioridades;
- Gratuidade da pesquisa e do fornecimento de dados, informações e documentos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem;
- Compartilhamento de dados, informações e documentos entre as unidades administrativas do INPI responsáveis pelo tratamento de manifestações; e
- Consolidação de perguntas e respostas mais frequentes, relativas às manifestações de acesso à informação e sua divulgação no sítio eletrônico do INPI.

### 6.2.2. Publicação de Dados e Informações no Portal do INPI

Observância das orientações, diretrizes, manuais e ferramentas de publicação no Portal do INPI, disponibilizados no [Tutorial do Site Institucional Gov.Br](#) e no [Design System do Governo Federal](#).

### 6.2.3. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes</a>
Dados abertos	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos</a>
Serviços de marcas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas</a>
Serviços de patentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes</a>
Serviços de desenhos industriais	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais</a>
Serviços de indicações geográficas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas</a>
Serviços de programas de computador	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador</a>
Serviços de topografias de circuitos integrados	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados</a>
Serviços de contratos de tecnologia e de franquia	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia</a>
Serviços da Academia do INPI	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia</a>
Carta de Serviços ao Usuário	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos</a>

#### **6.2.4. Conteúdo Mínimo Obrigatório Disponibilizado e Atualizado no Portal do INPI**

- Horário de funcionamento das unidades administrativas;
- Serviços prestados, localização exata e indicação do setor responsável pelo atendimento;
- Acesso ao agente público ou ao órgão encarregado pelo recebimento de manifestações;
- Situação da tramitação dos processos administrativos;
- Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços com informações para a compreensão da extensão do serviço prestado;
- Comunicação prévia da suspensão da prestação do serviço; e
- Vedação à suspensão da prestação de serviço por inadimplemento.

#### **6.2.5. Orientações para Disponibilização das Informações Eletrônicas no Portal do INPI**

- Oferta de ferramentas de pesquisa de conteúdo;
- Integridade, primariedade e autenticidade das informações eletrônicas;
- Atualização permanente dos dados, informações e relatórios disponibilizados;
- Indicação da data da atualização das informações eletrônicas;
- Divulgação das informações eletrônicas em linguagem cidadã;
- Oferta de mecanismo de gravação de relatórios em formato aberto; e
- Observância dos padrões de acessibilidade do e-MAG.

### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:

<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

#### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 148, de 2 de abril de 2020**

Institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e Gestão de Dados Abertos no âmbito do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/cpads>.

### **6.3.6. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

### **6.3.7. Portaria INPI/PR nº 31, de 16 de junho de 2021**

Aprova o Plano de Dados Abertos do INPI para o biênio 2021-2022:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/documentos/diversos/plano-de-dados-abertos-do-inpi-bienio-2021-2022.pdf>.

### **6.3.8. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

### **6.3.9. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

### **6.3.10. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

### **6.3.11. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

### **6.3.12. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012**

Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato\\_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm).

### **6.3.13. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

### **6.3.14. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.15. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.16. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.17. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.18. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.19. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR)

[\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entradas do Processo**

Identificação da necessidade da disponibilização e atualização das informações eletrônicas no Portal do INPI.

## **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Disponibilização e atualização das informações eletrônicas no Portal do INPI.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/2hX8rbEiCYX93q6>.

## 10. Indicadores do Processo

Avaliação de satisfação do usuário (acesso): soma acumulada das respostas do grau de satisfação (acesso).

Avaliação de satisfação do usuário (disponibilização): soma acumulada das respostas do grau de satisfação (disponibilização).

Grau de satisfação (acesso): respostas de “0” (com muita dificuldade) a “4” (com muita facilidade) para a pergunta “Você consegue localizar com facilidade as informações que procura no Portal do INPI?”.

Grau de satisfação (disponibilização): respostas de 1 a 10 para a pergunta “Com relação à transparência ativa do INPI, qual o seu grau de satisfação com as informações disponibilizadas no Portal do INPI?”.

## 11. Dono do Documento

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## 12. Elaborador(es) do Documento

Não aplicável.

## 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

## 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – AAC – PP – 0004
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>SUPERVISÃO TÉCNICA DOS</b> <b>CANAIS DE ATENDIMENTO DO INPI</b>	<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento

## Sumário

<b>1. Responsável</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Abrangência</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares</b> .....	<b>2</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>4</b>
<b>7. Entradas do Processo</b> .....	<b>9</b>
<b>8. Saída do Processo / Resultado Esperado</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>9</b>
<b>10. Indicadores do Processo</b> .....	<b>9</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>10</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>10</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>10</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>10</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>12</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>12</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Analista da Ouvidoria, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Chefe da Divisão de Assuntos Internos e Unidade Responsável do INPI.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva acompanhar e qualificar o atendimento ao público prestado pelos canais do Instituto, por meio das atividades de levantamento de dados de manifestações, análise das informações levantadas, proposição de melhoria no tratamento das manifestações, análise da proposta de melhoria no tratamento das manifestações, verificação da posição da unidade responsável, tomada de providências para implementação da melhoria no tratamento das manifestações, implementação da melhoria no tratamento das manifestações e publicação dos dados de manifestações no Painel Ouvidata.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento (Processo de Nível 2).

#### 4. Documentos Complementares

AGOV – GPC – PP – 0002 – Procedimento de Tratamento de Elogios;

AGOV – GPC – PP – 0003 – Procedimento de Tratamento de Reclamações e Solicitações de Providências;

AGOV – SIP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades;

AGOV – SSM – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Sugestões e Solicitações de Simplificação;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

#### 5. Glossário

**CCOM:** Coordenação de Comunicação Social.

**Dado:** sequência de símbolos ou valores, representados em algum meio, produzidos como resultado de um processo natural ou artificial; elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.

**DAEXT:** Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria.

**DAINT:** Divisão de Assuntos Internos da Ouvidoria.

**Fale Conosco:** primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social; seu prazo de atendimento é de 7 dias; composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos; objetivo de orientação procedimental e operacional, primeira reclamação, solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo).

**Fonte do Risco:** parte do processo de trabalho que constitui a causa do risco identificado no tratamento da manifestação.

**Impacto:** prejuízos ou danos potenciais do risco identificado no tratamento da manifestação.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Informação:** conjunto de dados organizados de tal forma que tenham valor ou significado em algum contexto; dado contextualizado, registrado em qualquer meio, suporte ou formato, capaz de produzir e transmitir conhecimento.

**Manifestação Crítica:** manifestação tratada no âmbito da atuação da Ouvidoria do INPI com grau de risco identificado nas dimensões de conformidade legal, desempenho, orçamento, prestação de contas, reputação, transparência ou tratamento igualitário.

**Manifestações:** denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, reclamações, solicitações de providência, sugestões e demais pronunciamentos de usuários apresentados pelos canais de atendimento do INPI, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pelo INPI e a conduta de servidor ou colaborador na prestação e fiscalização de tais serviços.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Probabilidade:** medição de quão provável é a ocorrência do risco identificado no tratamento da manifestação.

**Recomendação de Ouvidoria (ReOuv):** documento expedido pelo Ouvidor do INPI quando verificada a inobservância dos objetivos, princípios, diretrizes e preceitos da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, com a recomendação da adoção das medidas e providências necessárias à regularização da gestão do relacionamento e transparência.

**Risco:** caracterização de incidente irregular levantado no tratamento da manifestação que tem por efeito incerteza, desvio ou impacto negativo sobre as dimensões sinalizadas.

**Serviço de Atendimento Telepresencial:** meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis; finalidade de mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada; objetivo de solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de tratamento de pedido de acesso à informação.

**Serviço Público:** atividade administrativa, de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, realizada pelo INPI de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

**Tratamento da Informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

**Tratamento de Manifestações:** atividade de receber, analisar e responder as manifestações.

**Usuário:** servidor, colaborador, pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço público prestado pelo INPI.

**Vulnerabilidade:** fato ou evento responsável pelo risco identificado no tratamento da manifestação.

## **6. Descrição dos Processos ou Atividades**

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de supervisão técnica dos canais de atendimento, que se articulam com os procedimentos de tratamento de elogios (AGOV – GPC – PP – 0002), de tratamento de reclamações e solicitações de providências (AGOV – GPC – PP – 0003), de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades (AGOV – SIP – PP – 0001) e de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001):

#### **6.1.1. Levantar Dados de Manifestações**

Levantar os dados das mensagens recebidas no mês e inserir em planilha específica, conforme regra de negócio.

A extração de dados é feita por meio do Fale Conosco, do Sistema Ouvidoria do INPI, da Plataforma Fala.Br, do Painel Resolveu? e do Painel Lei de Acesso à Informação.

Tratar os dados contidos na planilha a fim de organizá-los por assunto e ajustar eventual falha de extração.

Enviar a planilha, por e-mail, ao Ouvidor e para conhecimento do Chefe da Divisão.

#### **6.1.2. Analisar Informações Levantadas**

A partir da planilha com dados mensais das manifestações, analisar informações verificando a coerência e se há necessidade de adoção de medidas de melhoria para prevenção ou correção de falhas.

Caso a melhoria seja referente ao tratamento de manifestações pelo Fale Conosco, seguir para a atividade de proposição de melhoria.

Se a melhoria for relacionada à atividade da competência da Ouvidoria, seguir para a atividade de implementação da melhoria.

#### **6.1.3. Propor Melhoria no Tratamento das Manifestações**

Após identificar melhoria referente ao Fale Conosco, propor melhoria no canal de atendimento à unidade responsável, por e-mail.

#### **6.1.4. Analisar Proposta de Melhoria no Tratamento das Manifestações**

A partir do recebimento de proposta de melhoria enviada pela Ouvidoria, via e-mail, analisar a proposta.

Caso não concorde com a proposta de melhoria, comunicar à Ouvidoria que a solicitação não será acatada.

Se concordar com a proposta, seguir para a atividade de tomada de providências para melhoria.

#### **6.1.5. Verificar Posição da Unidade Responsável**

A partir do retorno da unidade responsável do INPI, verificar a sua posição quanto à proposta de melhoria relacionada ao canal de atendimento.

Caso a unidade responsável não acate a proposta de melhoria, verificar qual impacto que esta decisão pode gerar e se as diretrizes previstas na Política de Relacionamento e Transparência foram observadas.

Se identificar que a não implementação da melhoria sugerida pode gerar alto impacto, entrar em contato novamente com a unidade responsável a fim de que acatem a proposta e implementem a melhoria.

Quando for necessário, emitir a ReOuv via SEI, conforme modelo constante do Anexo III da Política de Relacionamento e Transparência, tendo em vista a necessidade de adoção das medidas e providências, sob a sua responsabilidade, adequadas ao fiel cumprimento da Política.

Se concordar com a sugestão de melhoria, seguir para a atividade de atualização da informação.

#### **6.1.6. Tomar Providências para Implementação da Melhoria no Tratamento das Manifestações**

Após analisar e acatar a proposta de melhoria enviada pela Ouvidoria, tomar as providências necessárias para implementação da melhoria e comunicar à Ouvidoria, via e-mail.

#### **6.1.7. Implementar Melhoria no Tratamento das Manifestações**

A partir da identificação de melhoria nos canais de atendimento de competência da Ouvidoria, tomar as providências necessárias a fim de implementar a melhoria.

Após a implementação e se a melhoria for de alto impacto para o usuário, solicitar à CCOM que seja divulgado por meio de comunicado institucional.

#### **6.1.8. Publicar Dados de Manifestações no Painel Ouvidata**

Com os dados mensais das manifestações do Fale Conosco, do Sistema Ouvidoria do INPI, da Plataforma Fala.Br, do Painel Resolveu? e do Painel Lei de Acesso à Informação, consolidar os dados na planilha integrada ao Painel Ouvidata e inserir os dados complementares, se necessário.

Com a planilha integrada consolidada, automaticamente, os dados são publicados no Painel Ouvidata.

### **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI:

#### **6.2.1. Competência das Unidades Organizacionais do INPI**

Em caso de dúvida quanto à competência das unidades organizacionais do INPI, acessar o Regimento Interno do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>).

#### **6.2.2. Tipos de Manifestação**

TIPO	DESCRIÇÃO
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas
Pedido de acesso à informação	Requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Primeira reclamação	Demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas
Última reclamação	Demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal
Solicitação de providência	Requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas

### 6.2.3. Canais de Atendimento

CANAL	DESCRIÇÃO	OBJETO
Fale Conosco	O Fale Conosco representa o primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social. Seu prazo de atendimento é de 7 dias. O Fale Conosco, composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos.	1) Orientação procedimental e operacional 2) Primeira reclamação 3) Solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo)
Ouvidoria	A Ouvidoria atua na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social. Seu prazo de atendimento é de 20 dias. A Ouvidoria é responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa.	1) Denúncia 2) Elogio 3) Solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências 4) Solicitação de providência 5) Sugestão 6) Última reclamação
Serviço de Informação ao Cidadão	O Serviço de Informação ao Cidadão é a instância responsável pela transparência passiva do INPI. Seu prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação. O Serviço de Informação ao Cidadão zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações.	Pedido de acesso à informação
Serviço de Atendimento Telepresencial	O Serviço de Atendimento Telepresencial é o meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI. O prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis. Sua finalidade é, ainda, mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada.	Solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

### 6.2.4. Princípios de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos

- Regularidade;
- Continuidade;
- Efetividade;
- Segurança;
- Atualidade;
- Generalidade;
- Transparência; e
- Cortesia.

### 6.2.5. Conteúdo da ReOuv

- Unidade Administrativa;
- Gestor;
- Descrição Sucinta do Fato Gerador;
- Descrição das Medidas Recomendadas;
- Etapas e Prazos de Cumprimento Propostos; e
- Periodicidade dos Relatórios de Acompanhamento.

### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

#### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

#### **6.3.6. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

#### **6.3.7. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

#### **6.3.8. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

#### **6.3.9. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

#### **6.3.10. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.11. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.12. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.13. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.14. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Lei de Acesso à Informação**

Ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União que apresenta um panorama da implementação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo federal, com informações sobre números de pedidos de acesso à informação e respectivos recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes e transparência ativa: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>.

### **6.4.3. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.4. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

### **6.4.5. Painel Resolveu?**

Ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União que reúne informações sobre as manifestações tratadas diariamente pelas Ouvidorias da Administração Pública federal por meio da Plataforma Fala.Br: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>.

## 7. Entradas do Processo

Dados de tratamento das manifestações no mês.

## 8. Saída do Processo / Resultado Esperado

Publicação dos dados de tratamento das manifestações no Painel Ouvidata.

## 9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/dYbiRw5Uw1MBypr>.

## 10. Indicadores do Processo

### 10.1. Fale Conosco

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

Tempo médio de resposta: diferença média, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação em cada mês.

Total de manifestações por unidade e serviço: soma acumulada do número de manifestações associadas a determinada unidade e a segmentação específica de serviço no respectivo ano.

### 10.2. Ouvidoria

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

Perfil dos usuários por gênero, idade e origem racial: percentual de manifestações associadas ao gênero, idade e origem racial dos usuários no respectivo ano.

Tempo médio de resposta: diferença média, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação em cada mês.

Total de manifestações por unidade, serviço e natureza de manifestações: soma acumulada do número de manifestações associadas a determinada unidade e a segmentação específica de serviço no respectivo ano.

### 10.3. Serviço de Informação ao Cidadão

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

Localização dos usuários no Brasil: soma acumulada do número de manifestações associadas à unidade federativa brasileira de localização dos usuários no respectivo ano.

Perfil dos usuários por gênero, idade e exercício profissional: percentual de manifestações associadas ao gênero, idade e exercício profissional dos usuários no respectivo ano.

Taxa de atendimento: percentual de pedidos de acesso à informação concedidos, negados e descaracterizados no respectivo ano.

Taxa de recursos: percentual de pedidos de acesso à informação com recursos interpostos em primeira, segunda, terceira e última instância no respectivo ano.

Tempo médio de resposta: diferença média, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação em cada mês.

#### **10.4. Serviço de Atendimento Telepresencial**

Localização dos usuários no Brasil: soma acumulada do número de manifestações associadas à unidade federativa brasileira de localização dos usuários no respectivo ano.

Modalidades de atendimento: percentual de pedidos de modalidades de atendimento telepresencial no respectivo ano.

Total de manifestações por serviço: soma acumulada do número de manifestações associadas a segmentação específica de serviço no respectivo ano.

#### **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

#### **12. Elaborador(es) do Documento**

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

#### **13. Aprovador(es) do Documento**

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

#### **14. Bibliografia**

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

- \_\_\_\_\_. Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – A Ouvidoria Pública como Espaço de Excelência para a Resolução de Conflitos. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.
- \_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.
- BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

**15. Histórico das Alterações**

<b>Data</b>	<b>Nº revisão</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

**16. Anexos**

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – AAC – PP – 0005
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>COORDENAÇÃO DE PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO E TRANSPARÊNCIA</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento

## Sumário

<b>1. Responsável</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Abrangência</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares</b> .....	<b>1</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>8. Saída do Processo / Resultado Esperado</b> .....	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>10. Indicadores do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>8</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>8</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>9</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>9</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI e Unidade Responsável do INPI.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva coordenar, articular, modernizar e intercambiar ações de atendimento ao público, de engajamento à participação social, de fortalecimento da cultura de transparência, de simplificação da gestão de dados, informações e documentos, e de criação de iniciativas inovadoras relacionadas à transformação digital do INPI, por meio das atividades de verificação de temas para reunião da Rede Agir INPI, solicitação da publicação de comunicado institucional de anúncio da reunião, preparação de material para reunião da Rede Agir INPI, realização da reunião da Rede Agir INPI e realização da ação demandada por deliberação da reunião da Rede Agir INPI.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

AGOV – AAC – PP – 0004 – Procedimento de Supervisão Técnica dos Canais de Atendimento do INPI;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;  
Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;  
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;  
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;  
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;  
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;  
Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;  
Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;  
Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;  
Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019;  
Portaria INPI/PR nº 514, de 25 de outubro de 2019;  
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017; e  
Termos de Uso e Política de Privacidade da Comunidade Agir INPI.

## 5. Glossário

**CCOM:** Coordenação de Comunicação Social.

**Comunidade Agir INPI:** estrutura virtual destinada ao relacionamento, interação, orientação e troca de experiências entre usuários dos serviços públicos de propriedade industrial, de acordo com os temas de seu interesse, obtendo esclarecimentos oficiais, de natureza técnica e com qualidade de atendimento dos integrantes da Rede Agir INPI.

**Informação:** conjunto de dados organizados de tal forma que tenham valor ou significado em algum contexto; dado contextualizado, registrado em qualquer meio, suporte ou formato, capaz de produzir e transmitir conhecimento.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Rede Agir INPI:** Rede de Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI.

**SAESP:** Serviço de Assuntos Especiais de Patentes, da Diretoria de Patentes, Programas de Computador e Topografias de Circuitos Integrados.

**SEREM:** Serviço de Relacionamento de Usuários de Marcas, da Diretoria de Marcas, Desenhos Industriais e Indicações Geográficas.

**Serviço Público:** atividade administrativa, de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, realizada pelo INPI de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

**Tratamento da Informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

**Usuário:** servidor, colaborador, pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço público prestado pelo INPI.

## **6. Descrição dos Processos ou Atividades**

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de coordenação de práticas e estratégias de relacionamento e transparência, que se articulam com os procedimentos de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001) e de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004)

#### **6.1.1. Verificar Temas para Reunião da Rede Agir INPI**

Ao identificar a necessidade de realização de reunião da Rede Agir INPI, em caráter ordinário, semestralmente, ou em caráter extraordinário, verificar temas a fim de preparar pauta da reunião e a possibilidade de convidar palestrantes ou debatedores que não façam parte do INPI.

Verificar data e horário para a realização da reunião.

Consultar a disponibilidade da agenda do SAESP e do SEREM.

#### **6.1.2. Solicitar Publicação de Comunicado Institucional de Anúncio da Reunião**

Com a pauta da reunião e data/horário definidos, solicitar à CCOM, por e-mail, a publicação de Comunicado Institucional de convocação interna para o Encontro da Rede Agir INPI.

Informar na solicitação a data, o horário e o link de acesso à reunião.

#### **6.1.3. Preparar Material para Reunião da Rede Agir INPI**

Com base nos temas definidos que serão abordados, preparar o material necessário para apoio durante a reunião.

#### **6.1.4. Realizar Reunião da Rede Agir INPI**

Na data e horário agendados, realizar reunião seguindo a pauta pré-estabelecida e deliberando os assuntos conforme planejado.

Na reunião, são estimulados debates e troca de experiências sobre os temas entre os participantes.

Os encaminhamentos decorrentes da reunião são compostos por ações pontuais relacionados aos temas debatidos e possuem responsável e prazo para execução.

Após a reunião, encaminhar o link de acesso à gravação à CCOM para disponibilização no Portal do INPI.

#### **6.1.5. Realizar Ação Demandada por Deliberação da Reunião da Rede Agir INPI**

Realizar a ação demandada por deliberação da reunião da Rede Agir INPI e informar ao Ouvidor na sua conclusão.

### **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de coordenação de práticas e estratégias de relacionamento e transparência:

### **6.2.1. Competências da Rede Agir INPI**

- Integrar e coordenar iniciativas comuns relacionadas a relacionamento e transparência institucional;
- Fortalecer o relacionamento institucional do INPI junto ao cidadão, ao empresariado e à sociedade civil, por meio da priorização do aperfeiçoamento da experiência do usuário e da qualificação dos serviços públicos com foco no compliance social;
- Estimular a prestação de contas eficiente e o aumento da agilidade na prestação dos serviços públicos;
- Promover e articular o desenvolvimento e o reuso de soluções colaborativas e de plataformas digitais, especialmente nas áreas de gestão arquivística, na formulação de enunciados e indicadores de atendimento, na capacitação e difusão de conhecimento, e na implementação de práticas de governo aberto;
- Fomentar o intercâmbio de experiências e metodologias relacionadas às temáticas de gestão da informação, proteção de dados pessoais e sigilosos, tratamento de manifestações, linguagem cidadã, acesso à informação, abertura de dados públicos e transformação digital, identificar boas práticas que possam ser objeto de uniformização e propor, quando for possível, sugestões de solução;
- Auxiliar a Ouvidoria do INPI na identificação de demandas prioritárias de capacitação e colaborar com a realização de programas de formação e de desenvolvimento de habilidades relacionadas ao tratamento de manifestações, ao engajamento à participação social e à simplificação da gestão no âmbito do INPI;
- Apresentar sugestões de aperfeiçoamento das rotinas e sistemas em uso no âmbito das ações de relacionamento e transparência do INPI e da adoção de procedimentos uniformes para atuação dos Agentes Institucionais de Relacionamento;
- Fornecer material para a produção de informativos, clippings e outros materiais de divulgação dos serviços prestados pelo INPI, orientados à facilitação da localização, compartilhamento, uso e reutilização dos dados e informações publicados, observadas as orientações institucionais, em especial da Coordenação de Comunicação Social do INPI; e
- Coordenar a elaboração e publicação de revista periódica da Rede Agir INPI.

### **6.2.2. Competências do Ouvidor na Coordenação da Rede Agir INPI**

- Convocar e dirigir as reuniões da Rede Agir INPI;
- Designar dentre os membros presentes, à abertura de cada reunião da Rede Agir INPI, um secretário para reduzir a termo as deliberações e conclusões finais;
- Proceder aos encaminhamentos decorrentes das reuniões da Rede Agir INPI;
- Preparar pautas e convidar palestrantes ou debatedores que não componham a Rede Agir INPI;
- Coordenar a preparação da Agenda de Trabalho da Rede Agir INPI;
- Estimular debates e trocas de experiências entre os Agentes Institucionais de Relacionamento, bem como o uso da lista de e-mails da Rede Agir INPI, comunicando a necessidade de alteração de sua composição; e
- Apresentar à Presidência e ao corpo diretor do INPI sugestões de aperfeiçoamento de normas e procedimentos.

### **6.2.3. Tipos de Atividades da Comunidade Agir INPI**

- Postagem;
- Questionamento;
- Discussão; e
- Compartilhamento de informações.

### **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de coordenação de práticas e estratégias de relacionamento e transparência, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

#### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

#### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

#### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

#### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

#### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 514, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Rede de Agentes Institucionais de Relacionamento no âmbito do Instituto Nacional da Propriedade Industrial:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/agir>.

#### **6.3.6. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

#### **6.3.7. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

#### **6.3.8. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

### **6.3.9. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

### **6.3.10. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

### **6.3.11. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

### **6.3.12. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.13. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.14. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.15. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.16. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.17. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:  
<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

#### **6.4.2. Comunidade Agir INPI**

Plataforma online desenvolvida pela Ouvidoria do INPI para relacionamento, interação, orientação e troca de experiências entre usuários dos serviços públicos de propriedade industrial:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/comunidade-agir>.

#### **6.4.3. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

#### **6.4.4. Termos de Uso e Política de Privacidade da Comunidade Agir INPI**

Elaborado para apresentação de informações sobre o funcionamento da Comunidade Agir INPI, as regras aplicáveis aos usuários, o arcabouço legal, as responsabilidades do usuário ao se inscrever e participar da Comunidade Agir INPI, as responsabilidades do INPI ao prover a Comunidade Agir, o contato com a Rede Agir INPI, no caso de dúvidas ou da necessidade de atualizar informações, e a instância responsável por eventuais reclamações:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/rede-agir/comunidade/arquivos/documentos/termos-de-uso-e-politica-de-privacidade-da-comunidade-agir-inpi.pdf>.

### **7. Entrada do Processo**

Necessidade da realização de reuniões da Rede Agir INPI para melhorias na gestão do relacionamento e transparência do INPI.

### **8. Saída do Processo / Resultado Esperado**

Implementação de práticas e estratégias de relacionamento e transparência.

### **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/a0NybsZYCubxG54>.

### **10. Indicadores do Processo**

Encontros da Rede Agir INPI: soma acumulada de encontros da Rede Agir INPI.

Participantes dos Encontros da Rede Agir INPI: número total de participantes de cada encontro da Rede Agir INPI.

Membros da Comunidade Agir INPI: número total de membros inscritos na Comunidade Agir INPI.

Atividades da Comunidade Agir INPI: número total de atividades da Comunidade Agir INPI por tipo.

### **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

### **12. Elaborador(es) do Documento**

Não aplicável.

### 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

### 14. Bibliografia

- BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.
- \_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.
- \_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.
- BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.
- \_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.
- \_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.
- \_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.
- \_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.
- \_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.
- \_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.
- BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.
- \_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.
- \_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.
- \_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Contextualização. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Conceitos Básicos. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Grupos de Processos de Gerenciamento de Projetos. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – A Ouvidoria Pública como Espaço de Excelência para a Resolução de Conflitos. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

## 15. Histórico das Alterações

Data	Nº revisão	Item	Descrição
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – SIP – PP – 0001
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Suporte à Integridade Pública

## Sumário

<b>1. Responsável</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Abrangência</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares</b> .....	<b>1</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>2</b>
<b>7. Entrada do Processo</b> .....	<b>6</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados</b> .....	<b>6</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>6</b>
<b>10. Indicadores do Processo</b> .....	<b>6</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>6</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>7</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>8</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>8</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Auditor-Chefe, Corregedor, Comitê de Ética do INPI e Ouvidoria-Geral da União.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o tratamento das manifestações que comunicam a prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI, por meio das atividades de conferência do assunto, alteração do assunto, seleção do subassunto, identificação do agente público denunciado, identificação da natureza do ato denunciado, estabelecimento de contato com usuário, encaminhamento de informações adicionais e elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Suporte à Integridade Pública (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

AGOV – AAC – PP – 0004 – Procedimento de Supervisão Técnica dos Canais de Atendimento do INPI;

AGOV – GPC – PP – 0001 – Procedimento de Análise Preliminar de Manifestações;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;  
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;  
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;  
Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;  
Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;  
Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e  
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**Comunicação de Irregularidade:** comunicação anônima da prática de ato ilícito, com elementos mínimos de verossimilhança, que dispensa resposta, mas enseja a apuração ou solução por meio da atuação de unidade administrativa do INPI.

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Resposta Conclusiva:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, com a sua apreciação.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, que se articulam com os procedimentos de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001), de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001) e de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004):

#### 6.1.1. Conferir Assunto

Com o recebimento de manifestação de denúncia, no Sistema Ouvidoria do INPI, conferir se o assunto da manifestação está conforme à manifestação recebida.

A conferência consiste em verificar se a manifestação está direcionada à área correspondente à denúncia recebida.

Caso o assunto não esteja conforme, seguir para atividade de alteração do assunto. Se o assunto estiver conforme, seguir para atividade de seleção do subassunto.

### **6.1.2. Alterar Assunto**

Após identificar que o assunto da manifestação não está conforme, alterar o assunto no Sistema Ouvidoria do INPI, selecionando a área correspondente à denúncia recebida.

### **6.1.3. Selecionar Subassunto**

Após identificar que o assunto da manifestação está conforme ou após a alteração do assunto, selecionar o subassunto adequado, no Sistema Ouvidoria do INPI, de acordo com o núcleo da mensagem da denúncia.

### **6.1.4. Identificar o Agente Público Denunciado**

Após selecionar o subassunto da manifestação de denúncia, identificar o agente público denunciado verificando se a denúncia tem por objeto ato ilícito praticado por DAS/FCPE de nível inferior ou superior a 4.

Caso seja DAS/FCPE de nível 4 ou superior, a manifestação é encaminhada à Ouvidoria-Geral da União, via SEI Externo.

### **6.1.5. Identificar Natureza do Ato Denunciado**

Após identificar que a denúncia é relacionada à DAS/FCPE de nível inferior a 4 ou sem cargo ou função de confiança, identificar a natureza do ato ilícito denunciado a fim de verificar o órgão apuratório competente.

E seguir para atividade de elaboração de resposta ao usuário.

### **6.1.6. Estabelecer Contato com Usuário**

Caso receba solicitação de informações adicionais, do Auditor-Chefe, do Corregedor, do Presidente do Comitê de Ética do INPI ou da Ouvidoria-Geral da União, estabelecer contato com o usuário a fim de coletar as informações solicitadas pelo Órgão apurador da denúncia.

De posse das informações adicionais, seguir para atividade de encaminhamento ao órgão apurador responsável.

### **6.1.7. Encaminhar Informações Adicionais**

Após estabelecer contato com usuário e obter as informações necessárias, encaminhar ao órgão apurador responsável pelo tratamento da denúncia.

### **6.1.8. Elaborar Resposta Conclusiva ao Usuário**

Após identificar natureza do ato denunciado, elaborar a resposta ao usuário e preencher os campos: "resposta final ao usuário", "resumo da mensagem" e "resumo da resposta" da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI do INP, sendo informado ao usuário o encaminhamento da manifestação ao órgão apuratório competente.

Quando a manifestação estiver relacionada à comunicação de irregularidade, o usuário não recebe retorno, porém é necessário preencher os campos: "resposta final ao usuário", "resumo da mensagem" e "resumo da resposta" da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades:

### 6.2.1. Competência das Unidades Organizacionais do INPI

Em caso de dúvida quanto à das unidades organizacionais do INPI, acessar o Regimento Interno do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>).

### 6.2.2. Identificação do Agente Público Denunciado

Os ocupantes de Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do INPI de nível 4 ou superior podem ser consultados na página eletrônica <https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/quem-e-quem>.

### 6.2.3. Elementos Mínimos da Denúncia ou Comunicação de Irregularidade

- Indicação do fato, circunstâncias e eventuais valores envolvidos;
- Especificação da autoria, dentre os servidores públicos do INPI, em sentido amplo;
- Caracterização da relevância; e
- Apresentação da materialidade.

### 6.2.4. Elementos Mínimos da Resposta

- Coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- Linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- Direcionamento a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

### 6.2.5. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes</a>
Dados abertos	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos</a>
Planejamento, execução de planos, projetos e programas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico">https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico</a>
Serviços de marcas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas</a>
Serviços de patentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes</a>
Serviços de desenhos industriais	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais</a>
Serviços de indicações geográficas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas</a>
Serviços de programas de computador	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador</a>
Serviços de topografias de circuitos integrados	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados</a>
Serviços de contratos de tecnologia e de franquia	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia</a>
Serviços da Academia do INPI	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia</a>
Carta de Serviços ao Usuário	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos</a>

## 6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

### 6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal: <https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

### **6.3.5. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

### **6.3.6. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

### **6.3.7. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

### **6.3.8. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.9. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.10. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.11. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.12. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.13. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entrada do Processo**

Manifestação de denúncia ou de comunicação de irregularidade.

## **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Adoção das medidas de apuração ou solução da prática de ato ilícito e resposta conclusiva da manifestação enviada ao usuário.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/96aypElk5WjltZO>.

## **10. Indicadores do Processo**

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação "péssimo"; peso 2, "ruim"; peso 3, "regular"; peso 4, "bom"; e peso 5, "excelente".

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

## **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

## 12. Elaborador(es) do Documento

Não aplicável.

## 13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Ouvidorias Públicas e Denúncias. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Recebimento de Denúncias pela Ouvidoria. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

**15. Histórico das Alterações**

<b>Data</b>	<b>Nº revisão</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

**16. Anexos**

Não aplicável.

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – SSM – PP – 0001
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>TRATAMENTO DE SUGESTÕES E SOLICITAÇÕES DE SIMPLIFICAÇÃO</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Suporte à Simplificação e Modernização Institucional

## Sumário

<b>1. Responsável.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares.....</b>	<b>2</b>
<b>5. Glossário.....</b>	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....</b>	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>8</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>9</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>9</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Chefes da DAINT e da DAEXT, Analista da Ouvidoria e Consultor da Área Técnica.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o tratamento das manifestações que propõem ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas, ou que solicitem a simplificação de processos e procedimentos de atendimento, voltados à racionalização de métodos e procedimentos de controle, e à eliminação de formalidades e exigências, por meio das atividades de conferência do assunto, alteração do assunto, seleção do subassunto, consulta à área técnica, análise da manifestação, verificação da resposta do consultor, consolidação das manifestações procedentes, publicação das manifestações e elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Suporte à Simplificação e Modernização Institucional (Processo de Nível 2).

#### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

AGOV – AAC – PP – 0004 – Procedimento de Supervisão Técnica dos Canais de Atendimento do INPI;

AGOV – GPC – PP – 0001 – Procedimento de Análise Preliminar de Manifestações;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

#### 5. Glossário

**DAEXT:** Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria.

**DAINT:** Divisão de Assuntos Internos da Ouvidoria.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Resposta Conclusiva:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, com a sua apreciação.

**Solicitação de Simplificação:** requerimento de medidas para a simplificação de processos e procedimentos de atendimento, voltados à racionalização de métodos e procedimentos de controle, e à eliminação de formalidades e exigências, promovendo a conciliação entre os resultados demandados pela sociedade e as reais possibilidades do INPI.

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

## **6. Descrição dos Processos ou Atividades**

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação, que se articulam com os procedimentos de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001), de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001) e de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004):

#### **6.1.1. Conferir Assunto**

Com o recebimento de manifestação de sugestão, no Sistema Ouvidoria do INPI, conferir se o assunto da manifestação está conforme à sugestão recebida.

#### **6.1.2. Alterar Assunto**

Após identificar que o assunto da manifestação não está conforme, alterar o assunto no Sistema Ouvidoria do INPI, selecionando a área correspondente à sugestão recebida.

#### **6.1.3. Selecionar Subassunto**

Após identificar que o assunto da manifestação está conforme ou após a alteração do assunto, selecionar o subassunto adequado, no Sistema Ouvidoria do INPI, de acordo com o teor da mensagem da sugestão

#### **6.1.4. Consultar Área Técnica**

Após a seleção do subassunto, consultar a área técnica solicitando análise da manifestação ao Consultor responsável pelo tratamento, por meio do campo "mensagem para o Consultor" no Sistema Ouvidoria do INPI.

#### **6.1.5. Analisar Manifestação**

Obter as informações necessárias ao atendimento do usuário, mediante consulta a bases de dados, sistemas, documentação pertinente e, eventualmente, servidores de outras áreas que detenham informações adicionais, e responder a consulta feita pelo analista da Ouvidoria.

#### **6.1.6. Verificar Resposta do Consultor**

Com o retorno do Consultor da área técnica, verificar a resposta a fim de constatar se está adequada ao que foi demandado pelo usuário, apresentada em linguagem cidadã, na forma do art. 2º, inciso XI, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e com a indicação das etapas e prazos previstos para a implementação da sugestão do usuário, na hipótese de ser considerada viável.

Caso verifique que há necessidade de ajuste na mensagem, retornar a manifestação ao Consultor indicando o motivo no Sistema Ouvidoria do INPI.

Se o Consultor sinalizar que o tratamento da manifestação não é de sua competência, seguir para atividade de alteração do assunto visando a alteração da área técnica.

Caso a resposta dada pelo Consultor esteja adequada e indique que a sugestão é inviável, seguir para atividade de elaboração da resposta ao usuário.

Se o Consultor indicar que a sugestão é viável, encaminhar para o Chefe da Divisão e seguir para atividade de elaboração da resposta ao usuário.

### **6.1.7. Consolidar Manifestações Procedentes**

Periodicamente, conforme meta da área, informar as manifestações de sugestões indicadas na análise dos consultores como viáveis, mediante o preenchimento do formulário de “Registro de Solicitações de Simplificação e de Sugestões Procedentes”, que consolida automaticamente as sugestões.

### **6.1.8. Publicar Manifestações**

De posse da consolidação das sugestões procedentes, publicar as manifestações no banco de sugestões do Painel Ouvidata, disponibilizado no Portal do INPI, conforme regra de negócio.

Encaminhar à CQUAL e aos gestores do INPI, por e-mail, a informação de atualização do banco de sugestões, a fim de dar conhecimento e manter sob o monitoramento da respectiva área técnica a implementação das sugestões indicadas como viáveis.

### **6.1.9. Elaborar Resposta Conclusiva ao Usuário**

Após verificar que a resposta do Consultor da área técnica está adequada, elaborar a resposta ao usuário e preencher os campos: "resposta final ao usuário", "resumo da mensagem" e "resumo da resposta" da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação:

### **6.2.1. Competência das Unidades Organizacionais do INPI**

Em caso de dúvida quanto à das unidades organizacionais do INPI, acessar o Regimento Interno do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>).

### **6.2.2. Critérios de Avaliação da Resposta do Consultor**

- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento;
- Presunção de boa-fé do usuário;
- Ordem de atendimento, ressalvados casos de urgência e prioridades legais;
- Vedação da imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- Igualdade de tratamento;
- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento;
- Adoção de medidas de proteção da saúde e segurança dos usuários;
- Dispensa da autenticação de documentos e do reconhecimento de firma;
- Eliminação de formalidades e exigências com custo econômico ou social superior ao risco envolvido;
- Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis;
- Aplicação de soluções tecnológicas de simplificação de processos e procedimentos de atendimento;
- Utilização de linguagem simples e compreensível, sem siglas, jargões e estrangeirismos;
- Vedação da exigência de prova de fato já comprovado em documentação válida;
- Comunicação prévia da interrupção do serviço por inadimplência.

### 6.2.3. Elementos Mínimos da Resposta

- Coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- Linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- Direcionamento a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

### 6.2.4. Exemplos de informações públicas do interesse dos usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes</a>
Dados abertos	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos</a>
Planejamento, execução de planos, projetos e programas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico">https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico</a>
Serviços de marcas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas</a>
Serviços de patentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes</a>
Serviços de desenhos industriais	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais</a>
Serviços de indicações geográficas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas</a>
Serviços de programas de computador	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador</a>
Serviços de topografias de circuitos integrados	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados</a>
Serviços de contratos de tecnologia e de franquia	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia</a>
Serviços da Academia do INPI	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia</a>
Carta de Serviços ao Usuário	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos</a>

## 6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

### 6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:  
<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

### 6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

### 6.3.3. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

### 6.3.4. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

**6.3.5. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

**6.3.6. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

**6.3.7. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

**6.3.8. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

**6.3.9. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

**6.3.10. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

**6.3.11. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

**6.3.12. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

**6.3.13. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

**6.4. Material de Apoio****6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

#### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

#### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

### **7. Entrada do Processo**

Manifestação de sugestão ou de solicitação de simplificação.

### **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Banco de sugestões publicado, com a consolidação das sugestões procedentes, e resposta conclusiva da manifestação enviada ao usuário.

### **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/IFZpFK0nDup0NeS>.

### **10. Indicadores do Processo**

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação "péssimo"; peso 2, "ruim"; peso 3, "regular"; peso 4, "bom"; e peso 5, "excelente".

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

### **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

### **12. Elaborador(es) do Documento**

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

### **13. Aprovador(es) do Documento**

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

## 14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – A Ouvidoria Pública como Espaço de Excelência para a Resolução de Conflitos. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

## 15. Histórico das Alterações

<b>Data</b>	<b>Nº revisão</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

## 16. Anexos

Não aplicável.