

*RELATÓRIO DE ATIVIDADES
ANO 2016*



FICHA TÉCNICA

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente da República

Michel Temer

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

Ministro da Indústria, Comércio Exterior e Serviços

Marcos Pereira

Ouvidor do MDIC

Ullannes Passos Rios

INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

Presidente

Luiz Otávio Pimentel

OUVIDORIA

Ouvidor

Marcos Ferreira dos Santos Jaron

Secretária

Jeanine Meirelles Neves Moutinho

Chefe da Divisão de Assuntos Externos (DAEXT)

Francis Caetano Serrão

DAEXT

Elisângela Santos Barbosa

Chefe da Divisão de Assuntos Internos (DAINT)

Eliane Ferreira Medeiros

DAINT

Davison Rego Menezes

DAINT

Rodrigo Pereira Marques da Silva

Gabinete da Ouvidoria

Renato Ribeiro Cunha

Soraya Sales dos Santos e Silva

Página Eletrônica

<http://www.inpi.gov.br/aceso/ouvidoria-1>

Endereço

Rua São Bento 1 – 21º andar – Centro
Rio de Janeiro – RJ — CEP 20090-010

Email

ouvidoria@inpi.gov.br

Telefone

+55 21 3037 3000

CRÉDITOS

Fonte dos Dados e Informações

Sistema Ouvidoria do INPI
Período de 01/01/2016 a 31/12/2016

Imagem da Capa

Freepik (<http://br.freepik.com/>)

SUMÁRIO

| | | |
|---------|---|----|
| 1 | ABREVIATURAS | 5 |
| 2 | PALAVRAS DO OUVIDOR | 6 |
| 3 | CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE | 8 |
| 4 | DADOS GERENCIAIS DA OUVIDORIA | 9 |
| 4.1 | PROCEDÊNCIA DOS ACIONAMENTOS | 11 |
| 4.1.1 | DEMANDAS POR UNIDADE GERENCIAL E NATUREZA | 11 |
| 4.1.2 | DEMANDAS POR UNIDADE FEDERATIVA | 14 |
| 4.1.3 | DEMANDAS POR SETOR | 15 |
| 4.2 | MODALIDADE DE CONTATO | 16 |
| 4.3 | INDICADORES DA OUVIDORIA | 16 |
| 4.3.1 | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO | 16 |
| 4.3.2 | ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 17 |
| 4.3.2.1 | ANÁLISE DAS MENSAGENS AVALIADAS POR UNIDADE GERENCIAL E ASSUNTO | 18 |
| 4.3.2.2 | SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA | 20 |
| 4.3.2.3 | SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INPI | 21 |
| 4.3.2.4 | SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DAS UNIDADES GERENCIAIS | 22 |
| 4.3.2.5 | SATISFAÇÃO COM O TEMPO DE RESPOSTA | 23 |
| 4.3.2.6 | NÍVEL DE CONFIANÇA NO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA | 24 |
| 5 | ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA | 25 |
| 5.1 | DEMANDAS POR UNIDADE GERENCIAL | 25 |
| 5.2 | PRINCIPAIS SUBASSUNTOS | 25 |
| 5.3 | ANÁLISE DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA | 26 |
| 6 | UNIDADE GERENCIAL: PR | 28 |
| 7 | UNIDADE GERENCIAL: DIRMA | 30 |
| 8 | UNIDADE GERENCIAL: DIRPA | 32 |
| 9 | UNIDADE GERENCIAL: DIREX | 34 |
| 10 | UNIDADE GERENCIAL: DIRAD | 35 |
| 11 | SUGESTÕES E ELOGIOS | 37 |
| 12 | ÍNDICE DE GRÁFICOS E TABELAS | 39 |

1 ABREVIATURAS

| | |
|--------|--|
| AUDIT | Auditoria Interna |
| CCOM | Coordenação de Comunicação Social |
| CGLI | Coordenação-Geral de Logística e Infraestrutura |
| CGPE | Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão Estratégica |
| CGREC | Coordenação-Geral de Recursos e Processos Administrativos de Nulidade |
| CGRH | Coordenação-Geral de Recursos Humanos |
| CGTI | Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação |
| CGU | Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União |
| COINS | Coordenações de Relações Institucionais |
| DAEXT | Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria |
| DAINT | Divisão de Assuntos Internos da Ouvidoria |
| DIRAD | Diretoria de Administração |
| DIREX | Diretoria Executiva |
| DIRMA | Diretoria de Marcas, Desenhos Industriais e Indicações Geográficas |
| DIRPA | Diretoria de patentes, Programas de Computador e Topografias de Circuitos Integrados |
| DPF | Departamento da Polícia Federal |
| EDIR | Escritórios de Difusão Regional |
| e-Ouv | Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal |
| INPI | Instituto Nacional da Propriedade Industrial |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |
| MDIC | Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços |
| OAB | Ordem dos Advogados do Brasil |
| OGP | Open Government Partnership |
| OGU | Ouvidoria-Geral da União |
| OMPI | Organização Mundial da Propriedade Intelectual |
| PDTI | Plano Diretor de Tecnologia da Informação |
| PFE | Procuradoria Federal Especializada Junto ao INPI |
| PR | Presidência do INPI |
| RPI | Revista da Propriedade Industrial |
| SEBRAE | Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas |
| SIC | Serviço de Informação ao Cidadão |

2 PALAVRAS DO OUVIDOR

No segundo dia de setembro de 2016, assumi o cargo de Ouvidor do INPI. Durante os primeiros quatro meses, analisei e acompanhei os procedimentos e rotinas desenvolvidos pela Ouvidoria em atendimento à sua competência regimental. Compreendi que a Ouvidoria atua como canal de manifestação e expressão da democracia, com extraordinário potencial de transformação do Brasil.

Suas demandas, originárias do público interno e externo, são as mais amplas possíveis e seu papel, não há dúvidas, mostra-se fundamental na nova era da humanidade, tendo a tecnologia na liderança dos processos de desenvolvimento da sociedade. A Ouvidoria do INPI cumpre com primazia esse elo entre os demandantes e as instâncias demandadas, zelando pela observância do prazo legal das respostas e, sobretudo, pela qualificação dessas respostas, com a orientação adequada a respeito de procedimentos e com a harmonização da relação humana.

O Sistema Ouvidoria do INPI, sistema eletrônico de atendimento e gestão de demandas, em constante aprimoramento pela Ouvidoria, constitui modelo de atendimento ao cidadão e de integração às unidades internas do Instituto, tendo ferramentas tecnológicas e práticas, que garantem agilidade, efetividade e transparência. Trata-se de plataforma ao máximo desburocratizada, dispondo de recursos determinantes para a confiabilidade, facilidade de acesso e clareza da comunicação dos diversos públicos envolvidos no atendimento das demandas.

Todos os atendimentos, assim como as solicitações de informações aos consultores, encontram-se registrados no Sistema Ouvidoria, que serve de fonte primordial para os dados gerenciais e estatísticos apresentados neste relatório.

Reconhecendo as conquistas já atingidas pela Ouvidoria, cuidamos de um novo visual para a página eletrônica (<http://www.inpi.gov.br/acesso/ouvidoria-1>), com links atualizados, os principais destaques no atendimento das demandas e as normatizações de uso constante dos usuários, propiciando, assim, maior transparência e agilidade no acesso à informação. Nesse particular, merece observação especial a abordagem indevida de supostos procuradores de titulares de direitos da propriedade industrial. Um dos principais acionamentos da Ouvidoria, esse tema assumiu maior relevância devido a práticas fraudulentas envolvendo a imagem institucional.

Ao me qualificar junto à OMPI; participar do “V Encontro da RedeSIC”, para intercâmbio de experiências e suporte operacional entre os SICs do Poder Executivo Federal, com enfoque no desenvolvimento das atividades relacionadas ao eixo temático “Plano de Dados Abertos: Decreto nº 8.777/2016”; promover reuniões na OGU para integração das ações de transparência; e realizar o curso “Elaboração de Plano de Dados Abertos”, ministrado à distância pela ENAP, concentrei esforços em prol da efetiva prevenção e repressão de delitos decorrentes do uso indevido do nome do INPI, dedicando-me à atribuição específica de “receber, analisar e dar tratamento adequado às denúncias e, quando necessário, encaminhar os pleitos às áreas competentes para atendimento”, nos termos do art. 157, inciso I, do Regimento Interno aprovado pela Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

Desse modo, firmamos entendimentos junto à PR, DIREX, AUDIT e PFE, que referenciaram nossa proposta no sentido de uma ação mais contundente perante a sociedade brasileira. Ciente de que o encaminhamento de ofícios à Polícia Federal consiste em esforço pontual, disperso e muitas vezes improdutivo para a efetiva prevenção e repressão de delitos decorrentes do uso indevido do nome e imagem do INPI, a Ouvidoria estabeleceu, com a prévia anuência do Presidente do Instituto, ampla rede interna e externa de colaboração com vistas à formalização de estratégia em defesa do nome e imagem institucionais.

Nesse sentido, mantivemos estreito contato com a Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro e com a Direção-Geral da Polícia Federal para a concepção de termo de parceria entre o Instituto e o DPF, salientando a urgência da celebração da cooperação.

Também notamos a importância da adesão do INPI ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, previsto na Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015. Comprometidos com o aperfeiçoamento da gestão de processos e atuação integrada das Ouvidorias Públicas, com o intercâmbio de informações, incentivo ao uso de tecnologia, debates de temas pertinentes às Ouvidorias e delineamento de estratégias conjuntas, nos aproximamos da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias da OGU para concretizar, no menor espaço de tempo, a interconexão do Sistema Ouvidoria ao e-Ouv, mediante a previsão dessa iniciativa no PDTI do Instituto, sob o respaldo da CGTI.

A rigor, muito além da correspondência entre sistemas, a Ouvidoria do INPI promoveu sua integração à Rede Nacional de Ouvidorias, composta de mais de trezentas Ouvidorias Federais. Transparência e integração são valores cultivados com apreço pela Ouvidoria, de modo que o diálogo permanente e sustentável entre as diversas unidades gerenciais do Instituto, do MDIC e da Administração Pública Federal desobstruam os canais de atendimento ao cidadão e proporcionem qualidade ao serviço público.

Temos, enfim, o Relatório de Atividades da Ouvidoria de 2016, no qual são priorizados os atendimentos prestados ao longo do ano. Eis sob nossos olhos um insumo estratégico para a revisão de procedimentos, disseminação de experiências, engajamento com a transparência pública, potencialização da participação social e intensificação da democratização.

Atenciosamente,

Marcos Ferreira dos Santos Jaron

OUVIDOR DO INPI E AUTORIDADE DE MONITORAMENTO
DE IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE



O Fale Conosco é o canal responsável por oferecer informações e atender a reclamações em primeira instância.

O atendimento é prestado diretamente pela área técnica.

(gerenciado pela CCOM)



**Acesso à
Informação**

Pelo SIC são disponibilizadas as informações públicas previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação.

O atendimento é prestado pela área técnica, com intermediação do SIC.

(gerenciado pela Ouvidoria)



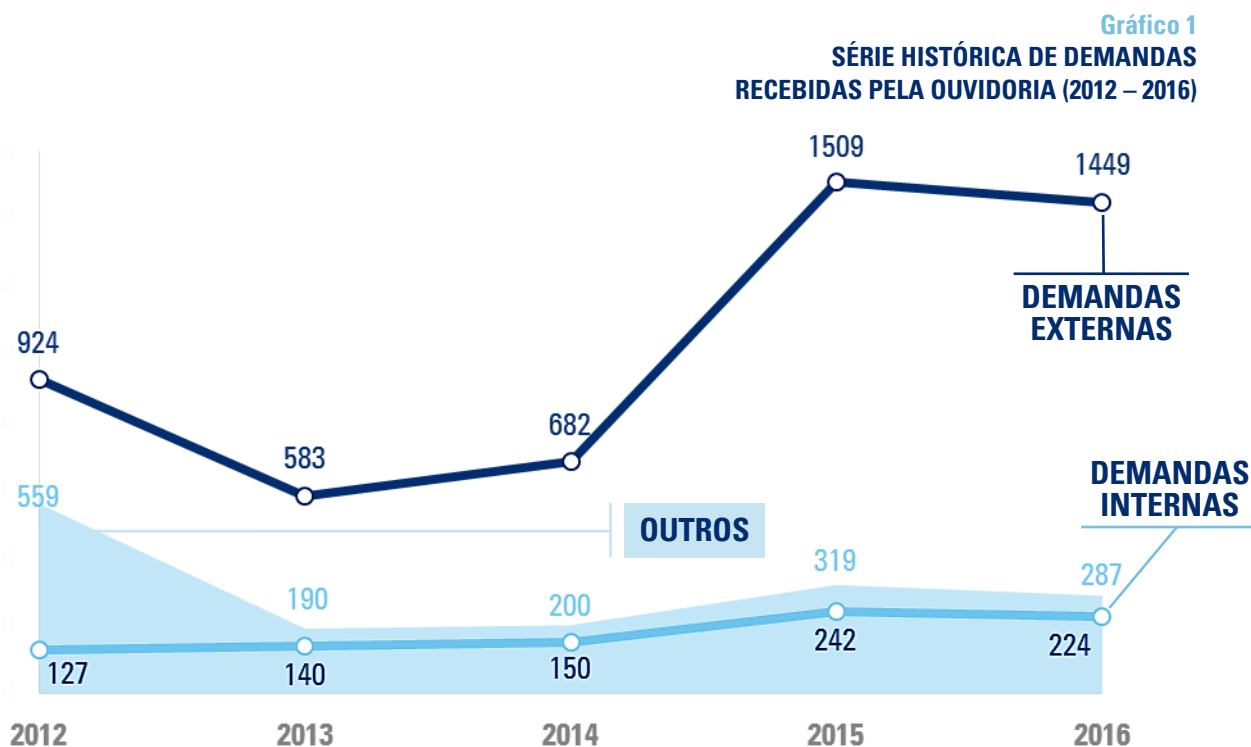
A Ouvidoria responde a denúncias, elogios, reclamações de última instância, solicitações de providências e sugestões.

O atendimento é prestado em caráter individual e casuístico, mediante o tratamento da informação em linguagem cidadã.

(gerenciado pela Ouvidoria)

4 DADOS GERENCIAIS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem por competência o atendimento de reclamações de última instância, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências, sejam elas provenientes do público interno ou externo. As mensagens de natureza estranha a essas são classificadas como “Outros”. No gráfico abaixo, é possível visualizar o quantitativo de demandas recebidas entre os anos de 2012 e 2016.



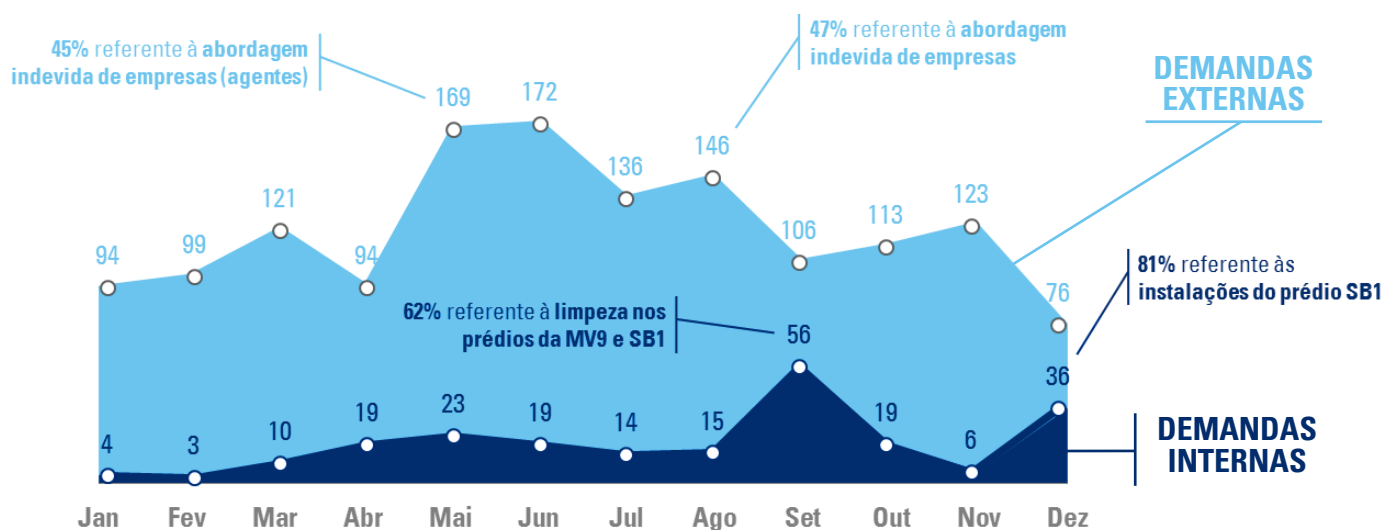
No ano de 2016, foram recebidas 1.673 mensagens, desconsiderando as classificadas como “Outros”. Nota-se uma pequena diminuição dos acionamentos, em aproximadamente 5%, com relação ao ano de 2015.

As demandas dos usuários externos compõem pouco mais de 86% do total de mensagens recebidas em 2016. Trata-se de proporção equivalente à verificada em 2015.

A seguir, apresenta-se a distribuição mensal das demandas da Ouvidoria em 2016. O subassunto mais recorrente refere-se à abordagem indevida de empresas e agentes da propriedade industrial, sofrida por usuários externos. Ao longo de 2016, foram recebidas mais de 500 mensagens apontando cobranças irregulares, o que representa aproximadamente 30% da demanda da Ouvidoria.

Por parte dos usuários internos, teve destaque o número de reclamações sobre a falta de limpeza nos prédios da Mayrink Veiga e da São Bento, assim como situações inadequadas ao desenvolvimento do trabalho, identificadas nas instalações do edifício São Bento Corporate.

Gráfico 2
EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA (2016)



Reitere-se que os dados aqui apresentados não consideram as mensagens de natureza “Outros”, que não se enquadram no rol de competência da Ouvidoria. Sob essa classificação, encontram-se 287 acionamentos, sendo mais de 97% deles advindos de demandas externas.

São informados abaixo os critérios estabelecidos para definir os subassuntos das mensagens classificadas como “Outros”:

Tabela 1
RELAÇÃO DE SUBASSUNTOS DAS DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO “OUTROS” (2016)

| SUBASSUNTO | CRITÉRIO | QTDE |
|--|--|------|
| MENSAGENS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA | Demandas sem atendimento primário, sendo transferidas do Sistema Ouvidoria para o Fale Conosco. | 3 |
| MENSAGEM DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) | Demandas de acesso à informação tratadas pelo Sistema Ouvidoria apenas para fins de gestão documental e do atendimento. | 16 |
| MENSAGENS ENCAMINHADAS AO MESMO TEMPO À ÁREA TÉCNICA E À OUVIDORIA | Demandas que frustram a atuação da Ouvidoria como setor de atendimento em última instância, ensejando a orientação do usuário a aguardar posicionamento da área técnica. | 110 |
| MENSAGENS FORA DA COMPETÊNCIA DO INPI | Demandas estranhas à competência do INPI, sendo, quando possível, orientado o usuário a buscar atendimento junto ao ente público pertinente. | 2 |
| MENSAGENS JÁ TRATADAS EM OUTRO PROTOCOLO | Demandas com o mesmo teor tratado anteriormente ou com complementações de acionamentos prévios ainda em andamento. | 127 |

| | | |
|---|---|------------|
| MENSAGENS DE TEOR INFORMATIVO (INPI) | Demandas por informação devido à obstrução dos canais adequados para atendimento. | 11 |
| NÃO DEFINIDAS | Demandas diversas das situações anteriores, sem enquadramento específico. | 18 |
| TOTAL | | 287 |

4.1 PROCEDÊNCIA DOS ACIONAMENTOS

O Sistema Ouvidoria permite a análise da procedência dos acionamentos, classificando-os de acordo com a natureza da demanda e unidade gerencial, e com ordem da mensagem – por unidade federativa ou setor do Instituto.

4.1.1 DEMANDAS POR UNIDADE GERENCIAL E NATUREZA

Na tabela e no gráfico abaixo está a distribuição das mensagens recebidas por cada unidade gerencial do INPI em 2016.

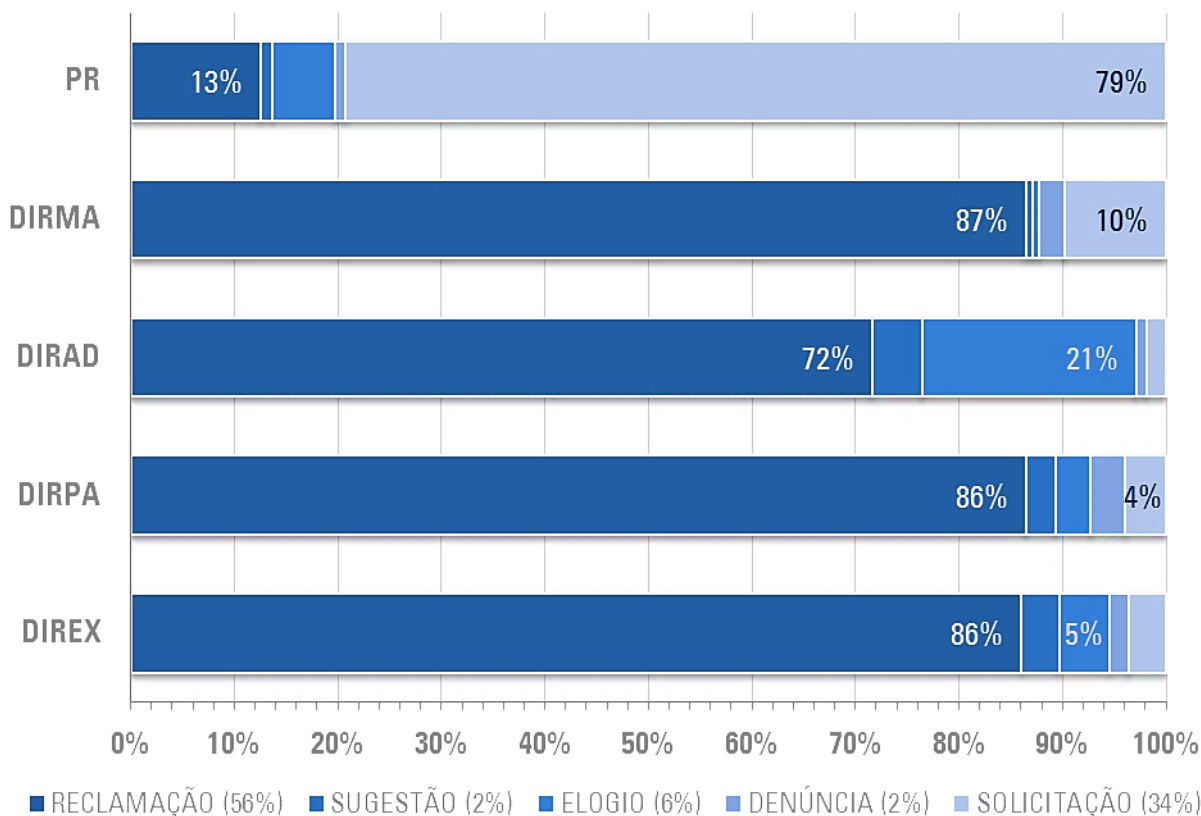
Tabela 2
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR UNIDADE GERENCIAL E NATUREZA (2016)

| UNIDADE | RECLAMAÇÃO | | SUGESTÃO | | ELOGIO | | DENÚNCIA | | SOLICITAÇÃO | | ORIGEM | |
|--------------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|--------------|--------------|
| PR | 11 | 69 | 5 | 2 | 3 | 36 | 0 | 6 | 1 | 506 | 20 | 619 |
| DIRMA | 1 | 422 | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 11 | 1 | 47 | 3 | 486 |
| DIRAD | 112 | 34 | 10 | 0 | 39 | 3 | 2 | 0 | 4 | 0 | 167 | 37 |
| DIRPA | 0 | 153 | 1 | 4 | 2 | 4 | 0 | 6 | 0 | 7 | 3 | 174 |
| DIREX | 22 | 119 | 2 | 4 | 7 | 1 | 0 | 3 | 0 | 6 | 31 | 133 |
| TOTAL | 146 | 797 | 18 | 13 | 51 | 47 | 3 | 26 | 6 | 566 | 224 | 1.449 |
| TOTAL GERAL | 943 | | 31 | | 98 | | 29 | | 572 | | 1.673 | |

DEMANDA INTERNA

DEMANDA EXTERNA

Gráfico 3
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR
UNIDADE GERENCIAL E NATUREZA (2016)



Pode-se observar que a natureza “Reclamação” é predominante em quatro das cinco unidades gerenciais. As reclamações recebidas constituem 56% do total de mensagens da Ouvidoria. O percentual de elogios recebidos é de 6%. Já as denúncias e sugestões representam, individualmente, 2% da demanda total.

As solicitações, por sua vez, representam 34% das demandas de 2016 – um aumento significativo em relação ao ano de 2015, quando configurava apenas 16% das mensagens recebidas pela Ouvidoria. Esse crescimento está diretamente relacionado às demandas sobre abordagem indevida de supostos procuradores ou agentes, que, desde a extinção da Comissão de Conduta Profissional dos Agentes da Propriedade Industrial, têm sido respondidas pela Ouvidoria e pela DIRMA.

Cabe salientar que as atividades referentes à fiscalização dos serviços prestados e ao registro dos agentes da propriedade industrial foram suspensas pela sentença proferida nos autos do processo nº 0020172-59.2009.403.6100 (Ação Civil Pública), em trâmite na 10ª Vara Cível da Seção Judiciária de São Paulo.

A sentença, que ainda preceitua que qualquer cidadão pode agir como procurador de terceiros perante o Instituto, foi efetivada pelo INPI por meio da Resolução PR/INPI nº 141 PR/INPI, de 3 de novembro de 2014, publicada na RPI nº 2288, de 11 de novembro de 2014. Desse modo, o INPI não exerce poder disciplinar sobre a conduta de agentes ou procuradores, mantendo em seu Portal (<http://www.inpi.gov.br/>) um alerta aos usuários.

É de amplo conhecimento a atuação insidiosa de supostos procuradores de titulares de direitos da propriedade industrial que, insinuando ou afirmando-se representantes (*longa*

manus) do INPI, enviam boletos e realizam telefonemas a respeito de depósitos de pedidos, de cobranças de anuidades ou de teor diverso. Não raro, essa abordagem fraudulenta, para se fazer crível, implica o uso indevido do nome, do signo distintivo e da imagem do Instituto, traindo a confiança da sociedade e ferindo gravemente o patrimônio imaterial do INPI.

Sensível a esses nefastos episódios, frequentemente informados à Ouvidoria por usuários indignados com essa prática que se alastra de modo infrene, o INPI, por intermédio do Ouvidor, estreitou relacionamento com a Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro no intuito de estabelecer uma coalizão na prevenção e repressão de delitos que atentem contra o nome e imagem do Instituto.

Essa iniciativa tem por escopo fomentar a cultura de valorização e o fortalecimento da imagem do INPI, tendo em vista os recorrentes casos de utilização indevida do nome, sigla, símbolos e a imagem institucional que compõem o patrimônio imaterial da autarquia.

A proibição do uso das siglas das entidades públicas e sua exploração por particulares são vedadas especialmente pelos arts. 12 e 18 do Código Civil, além dos arts. 124 e 191 da Lei de Propriedade Industrial. Em casos mais graves, pode, cumulativamente, haver incidência da legislação penal, como estatui o art. 296, parágrafo 1º, inciso III, do Código Penal.

No que se refere mais diretamente à publicidade indevida, além de ofensa ao Código do Consumidor, como se infere de seus arts. 30, 37, 57 e 60, dentre outros, pode haver descumprimento do Estatuto da OAB, pelo oferecimento de serviço de consultoria jurídica por não advogado ou mercantilização da profissão de advogado, com ofensa ao Código de Ética da OAB e a seus provimentos, especialmente o de nº 94/2000, do Conselho Federal.

A reputação do INPI, ente público concebido para zelar pela propriedade industrial, deve ser preservada desses golpes, sendo curial destacar que as principais vítimas do uso indevido do nome do Instituto são os pequenos negócios nacionais.

Segundo dados do SEBRAE, os pequenos negócios respondem por mais de um quarto do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. Juntas, as cerca de 9 milhões de micro e pequenas empresas no país representam 27% do PIB (<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>).

Em valores absolutos, a produção gerada pelas micro e pequenas empresas quadruplicou em dez anos, saltando de 144 bilhões de reais em 2001 para 599 bilhões em 2011. Os pequenos negócios são as principais geradoras de riqueza no comércio no Brasil, já que respondem por 53,4% do PIB deste setor. No PIB da indústria, a participação das micro e pequenas (22,5%) já se aproxima das médias empresas (24,5%). E no setor de serviços, mais de um terço da produção nacional (36,3%) têm origem nos pequenos negócios.

Da mesma forma que esses números representam a dimensão da importância das micro e pequenas empresas na economia brasileira, faz-se imperioso protegê-las dos ataques traiçoeiros de supostos procuradores, preferencialmente dirigidos aos empreendimentos de menor porte, como estratégia de adarga do próprio desenvolvimento nacional.

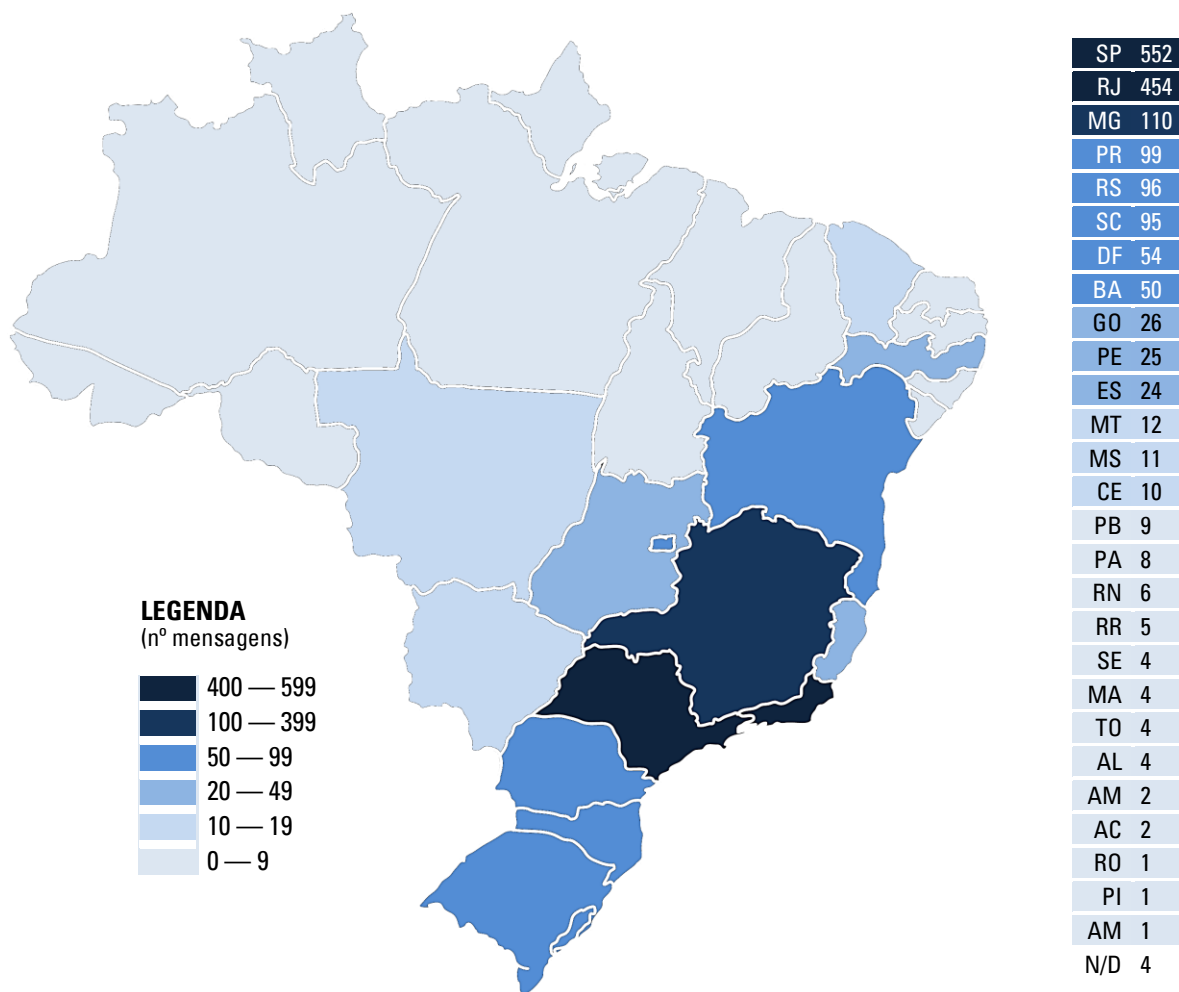
Nesse sentido, as tratativas de negociação da cooperação entre o Instituto e o DPF alcançaram ampla repercussão na mídia, revelando o interesse social envolvido na dissuasão dessas práticas:

| | |
|-------------|---|
| I | HTTP://WWW.INPI.GOV.BR/NOTICIAS/INPI-E-POLICIA-FEDERAL-ACERTAM-PARceria-PARA-COMBATER-FRAUDE-NA-AREA-DE-PROPRIEDADE-INDUSTRIAL |
| II | HTTP://G1.GLOBO.COM/GLOBO-NEWS/JORNAL-GLOBO-NEWS/VIDEOS/V/PF-VAI-INVESTIGAR-BOLETOS-FALSOS-EM-NOME-DO-INSTITUTO-NACIONAL-DA-PROPRIEDADE-INDUSTRIAL/5656210/ |
| III | HTTPS://NOTICIAS.TERRA.COM.BR/DINO/POLICIA-FEDERAL-E-INPI-SE-UNEM-CONTRA-FRAUDES-A-DEPOSITANTES-DE-MARCAS-E-PATENTES,F730097A7625FC810A536F7F2CDCB40564I0JDME.HTML |
| IV | HTTP://ECONOMIA.ESTADAO.COM.BR/NOTICIAS/RELEASES-AE,POLICIA-FEDERAL-E-INPI-SE-UNEM-CONTRA-FRAUDES-A-DEPOSITANTES-DE-MARCAS-E-PATENTES,70001694781 |
| V | HTTP://AGENCIABRASIL.EBC.COM.BR/GERAL/NOTICIA/2017-02/INPI-E-POLICIA-FEDERAL-FAZEM-PARceria-CONTRA-GOLPES-NO-REGISTRO-DE-PATENTES |
| VI | HTTP://PONTALEMFOCO.COM.BR/POLICIA-FEDERAL-IRA-INVESTIGAR-BOLETOS-FALSOS-NOS-ESTADOS/ |
| VII | HTTP://WWW.OTEMPO.COM.BR/CAPA/ECONOMIA/POL%C3%ADCIA-FEDERAL-IR%C3%A1-INVESTIGAR-BOLETOS-FALSOS-NOS-ESTADOS-1.1436740 |
| VIII | HTTPS://JOTA.INFO/JUSTICA/BOLETOS-FALSOS-EM-NOME-DO-INPI-SERAO-INVESTIGADOS-PELA-PF-06032017 |
| XI | HTTP://BRAZIL.SHAFQA.COM/PT/BR/2768317 |
| X | HTTP://WWW.OTEMPO.COM.BR/CAPA/ECONOMIA/EM-2016-BOLETOS-FALSOS-CRESCERAM-427-NO-INPI-1.1433863 |

4.1.2 DEMANDAS POR UNIDADE FEDERATIVA

Em relação à procedência dos acionamentos por Estado, a maior parcela, da mesma forma que no ano de 2015, é proveniente de São Paulo – todas de origem externa – e do Rio de Janeiro – 214 relativas a demandas internas e 240 a externas –, que representam 33% e 27% do total, respectivamente:

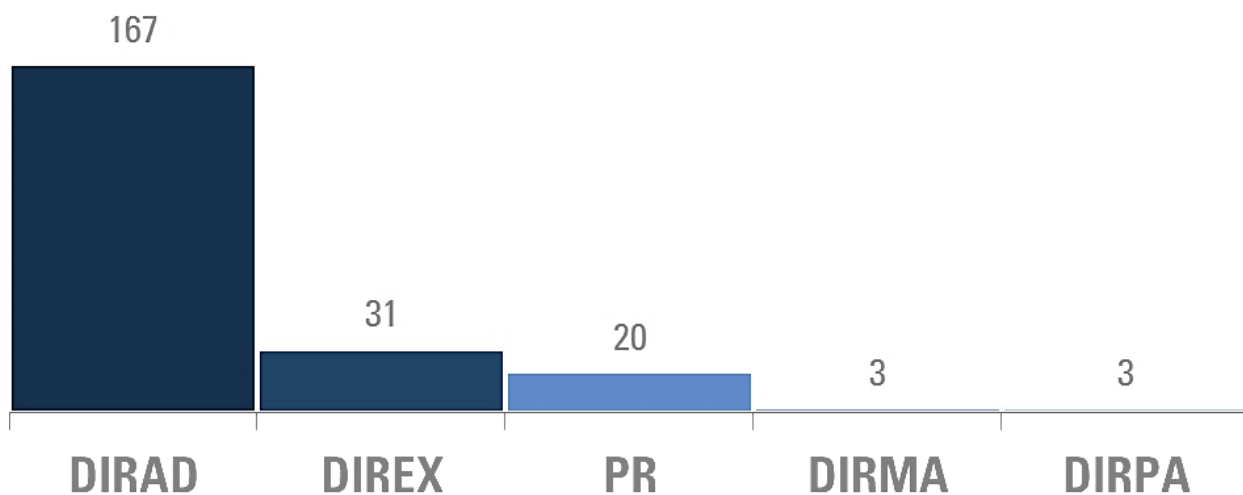
Gráfico 4
PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS
POR UNIDADE FEDERATIVA (2016)



4.1.3 DEMANDAS POR SETOR

No gráfico abaixo, é possível verificar o setor de procedência dos acionamentos internos no ano de 2016.

Gráfico 5
PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS
INTERNAS POR SETOR (2016)



Além de corresponder à lotação do maior número de demandantes, a DIRAD foi a unidade responsável pela maioria dos acionamentos internos, como se poderá constatar em seção própria (Capítulo 10 abaixo).

4.2 MODALIDADE DE CONTATO

Os canais de atendimento das manifestações dirigidas à Ouvidoria são a carta, fax, internet ou o diálogo pessoal. As mensagens recebidas pela internet, por meio do Sistema Ouvidoria, representaram 99,4% dos acionamentos. Os contatos realizados pelos demais canais são lançados no Sistema para garantir a segurança das informações.

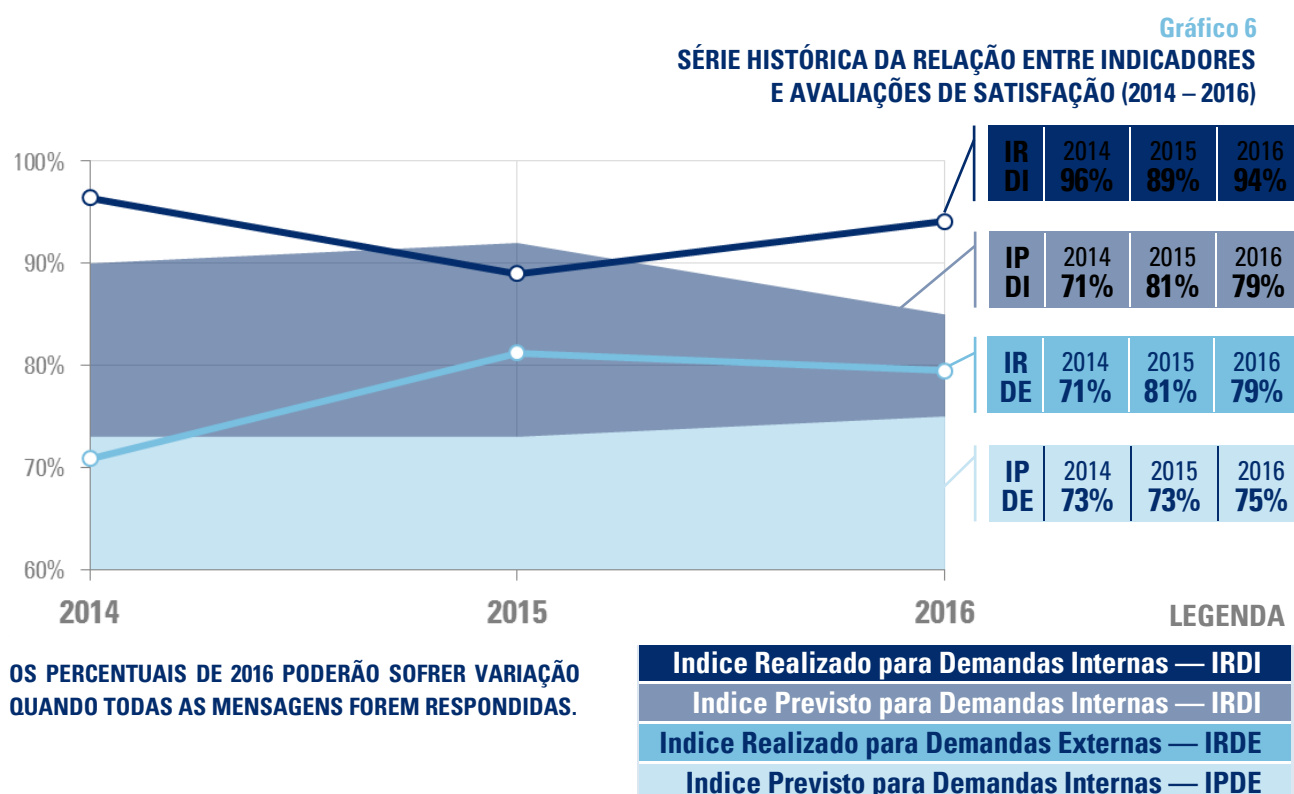
4.3 INDICADORES DA OUVIDORIA

Estão previstos para a Ouvidoria dois índices institucionais na pasta de Indicadores de Gestão do INPI: o Índice de Satisfação com o Atendimento de Assuntos Internos e o Índice de Satisfação com o Atendimento de Assuntos Externos, medidos pela soma dos percentuais dos atendimentos avaliados como “Excelente” ou “Bom”. As demais classificações, “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”, não são computadas.

A seguir, esses índices são apresentados juntamente à análise do desempenho atingido pela Ouvidoria, cabendo reiterar que as mensagens classificadas como “Outros” não foram consideradas para fins estatísticos.

4.3.1 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

No gráfico abaixo, são visualizados os índices de satisfação com o atendimento da Ouvidoria nos anos de 2014 a 2016.



Para o ano de 2016 foi estabelecido como meta junto à CGPE o índice de 75% de satisfação com o atendimento prestado aos usuários externos, sendo alcançado o resultado de 79%. Houve uma pequena queda em comparação a 2015. A superação da meta proposta pelo segundo ano consecutivo reflete o esforço conjunto e contínuo entre a equipe da Ouvidoria e os consultores demandados, pautando-se por maior integração em prol da eficiência do atendimento.

A satisfação dos usuários internos, por sua vez, atingiu o resultado de 94% de satisfação diante da meta projetada para 2016 (85%). Houve significativo avanço de 9 pontos percentuais com relação a 2015, atestando a consecução de maior visibilidade e credibilidade da Ouvidoria junto ao público interno do Instituto.

Os níveis mais baixo de satisfação relacionam-se aos assuntos “Marcas – Acompanhamento do Processo” e “Assuntos Administrativos e Infraestrutura”.

Nas demandas avaliadas da responsabilidade da DIRMA, os usuários sinalizam a dificuldade em compreender a linguagem técnica das respostas e pedem por procedimentos mais claros, assim como por critérios e respostas mais objetivas. Já nas demandas da DIRAD que receberam avaliação, a insatisfação diz respeito, especialmente, à demora ou ausência de comunicação institucional acerca das decisões adotadas quanto ao trabalho remoto e à desconcentração de exames, das providências do Instituto ante a interrupção dos serviços de limpeza nas instalações da sede do INPI e da suspeita de contaminação da água fornecida no edifício São Bento Corporate.

4.3.2 ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação promovida pela Ouvidoria constitui importante ferramenta de avaliação com potencial de subsidiar o aprimoramento dos serviços de atendimento e dos procedimentos do INPI. De maneira geral, as mensagens recebidas pela Ouvidoria particularizam as necessidades de melhoria no Instituto.

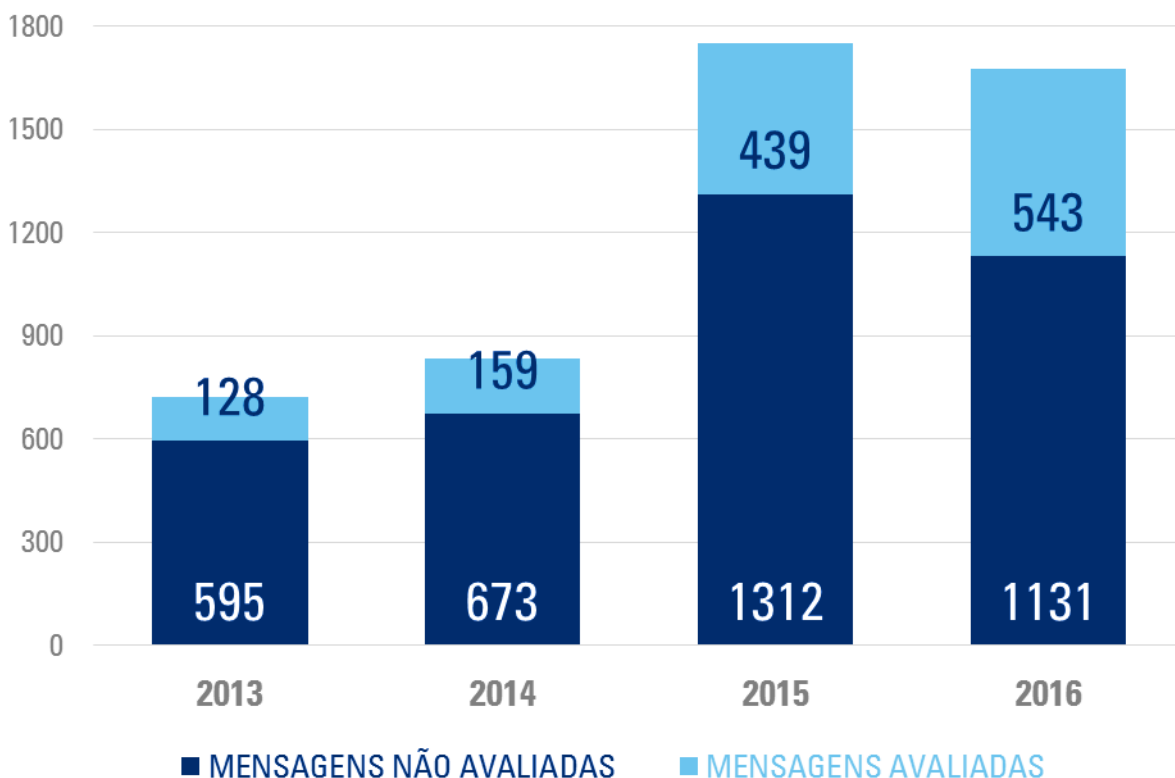
A Pesquisa de Satisfação aplicada em 2016 apresenta os cinco tópicos abaixo, submetidos à livre e espontânea resposta do usuário, além da possibilidade de tecer breve comentário sobre o atendimento:

Tabela 4
TÓPICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (2016)

- I COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA?
- II COMO VOCÊ AVALIA OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INPI?
- III COMO VOCÊ AVALIA OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁREA RESPONSÁVEL POR ESTE ASSUNTO?
- IV O TEMPO DE RESPOSTA ATENDEU AS SUAS EXPECTATIVAS?
- V VOCÊ VOLTARIA A PROCURAR A OUVIDORIA DO INPI?

No ano de 2016, das 1.673 mensagens atendidas, 543 foram avaliadas, o que corresponde a 25% dos acionamentos. Esse número registra o crescimento quantitativo e proporcional de respostas à Pesquisa de Satisfação:

SÉRIE HISTÓRICA DE MENSAGENS AVALIADAS (2013 – 2016)

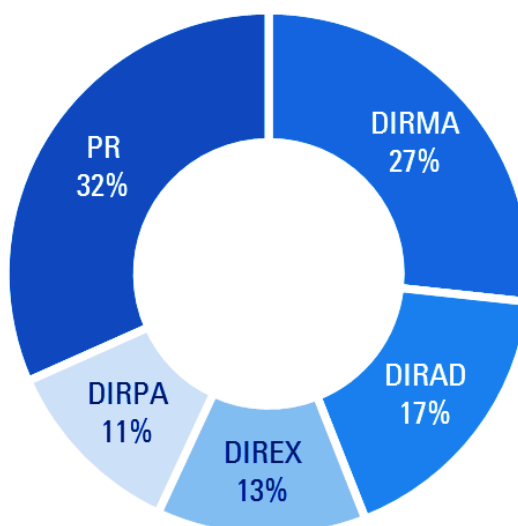


O número de mensagens avaliadas tem sido crescente desde 2013. Em 2016, a participação dos usuários aumentou para 32% do total de mensagens recebidas, quando em 2015 esse índice foi de 25%.

4.3.2.1 ANÁLISE DAS MENSAGENS AVALIADAS POR UNIDADE GERENCIAL E ASSUNTO

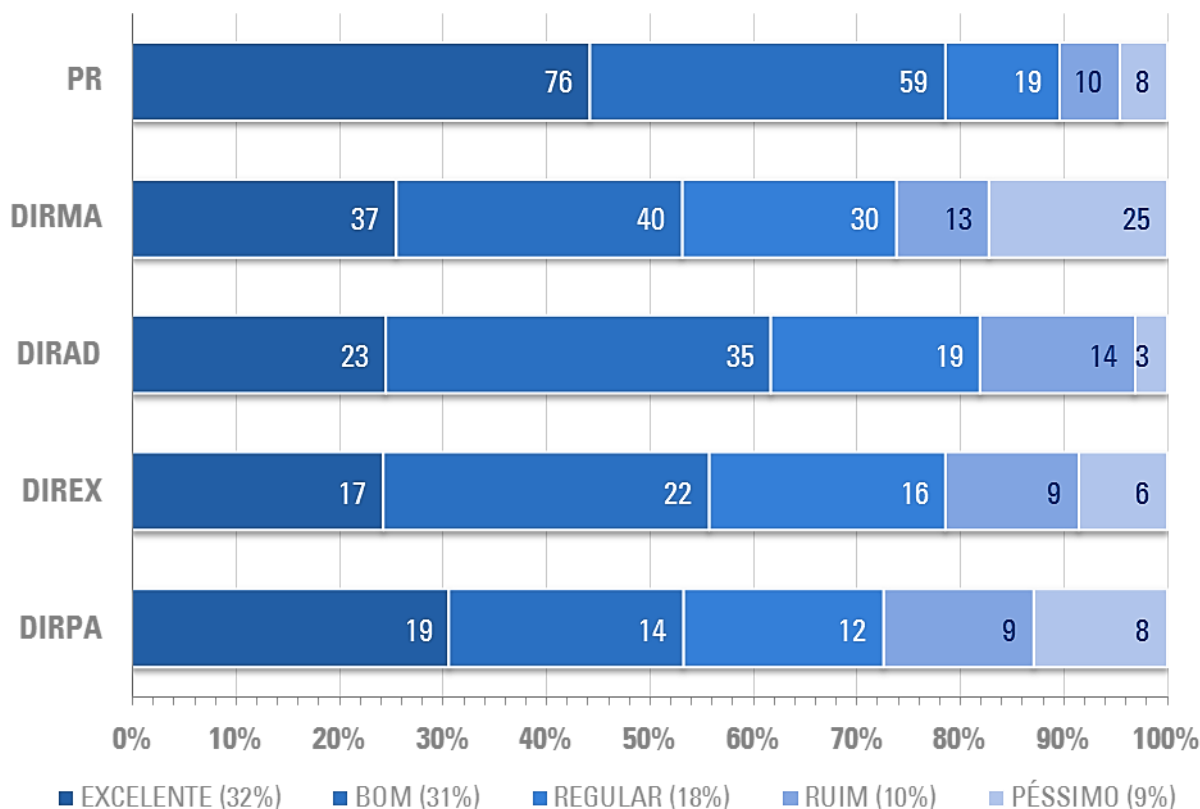
No gráfico a seguir, pode-se observar a distribuição das mensagens avaliadas entre as unidades gerenciais do INPI, refletindo o alto volume de demandas relativas à abordagem indevida tratadas pela Ouvidoria e vinculadas estruturalmente à responsabilidade da PR.

DISTRIBUIÇÃO DAS MENSAGENS AVALIADAS POR UNIDADE GERENCIAL (2016)



Tendo em vista a reestruturação organizacional do Instituto, sucedida no ano de 2016, tornou-se inviável a realização de análise comparativa do desempenho das unidades gerenciais em relação ao ano de 2015. A seguir, é possível visualizar a satisfação dos usuários em relação ao atendimento das unidades do Instituto:

Gráfico 9
DISTRIBUIÇÃO DAS AVALIAÇÕES
POR UNIDADE GERENCIAL (2016)



PR e DIRAD obtiveram os maiores índices de satisfação com o atendimento: 78% e 62%, respectivamente. Não obstante o alto número de reclamações sobre o funcionamento dos prédios, a interrupção dos contratos de limpeza e diversas decisões administrativas, a DIRAD obteve bom índice de satisfação.

As mensagens avaliadas também foram analisadas sob o prisma dos assuntos:

Tabela 5
DISTRIBUIÇÃO DAS AVALIAÇÕES POR ASSUNTO (2016)

| ASSUNTO | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM | PÉSSIMO | TOTAL |
|---|-----------|-----|---------|------|---------|-------|
| MARCAS - PROCESSOS (ACOMPANHAMENTO) | 34 | 38 | 29 | 13 | 24 | 138 |
| OUVIDORIA | 59 | 40 | 13 | 3 | 5 | 120 |
| PATENTES | 15 | 11 | 10 | 8 | 8 | 52 |
| ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS E INFRAESTRUTURA | 8 | 18 | 12 | 11 | 0 | 49 |
| RECURSOS HUMANOS | 12 | 14 | 7 | 1 | 2 | 36 |
| WEBMASTER | 11 | 11 | 9 | 2 | 3 | 36 |

| | | | | | | |
|---|----|----|---|---|---|----|
| INFORMÁTICA | 5 | 11 | 6 | 7 | 2 | 31 |
| DIVISÕES REGIONAIS E REPRESENTAÇÕES | 13 | 6 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| COORDENAÇÃO GERAL DE RECURSOS E PAN | 1 | 9 | 3 | 5 | 0 | 18 |
| PROGRAMA DE COMPUTADOR | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 9 |
| SETOR FINANCEIRO | 3 | 3 | 0 | 2 | 1 | 9 |
| DESENHO INDUSTRIAL (APOIO ADMINISTRATIVO) | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| SETOR DE COMUNICAÇÃO | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| PLANEJAMENTO | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| CURSOS DE CAPACITAÇÃO EM PI | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| MARCAS - COMO REGISTRAR | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| CONTRATO DE TECNOLOGIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PESQUISA E INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PROCURADORIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

4.3.2.2 SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O gráfico a seguir representa o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, o que corresponde à primeira pergunta da Pesquisa de satisfação (Tabela 4 acima). 83% dos usuários considerou o atendimento satisfatório, classificando-o como “Excelente” ou “Bom”. Esse desempenho equipara-se ao ano de 2015, o melhor resultado alcançado desde a implementação do Sistema Ouvidoria e da Pesquisa de Satisfação, em 2012:

Gráfico 10
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA (2016)

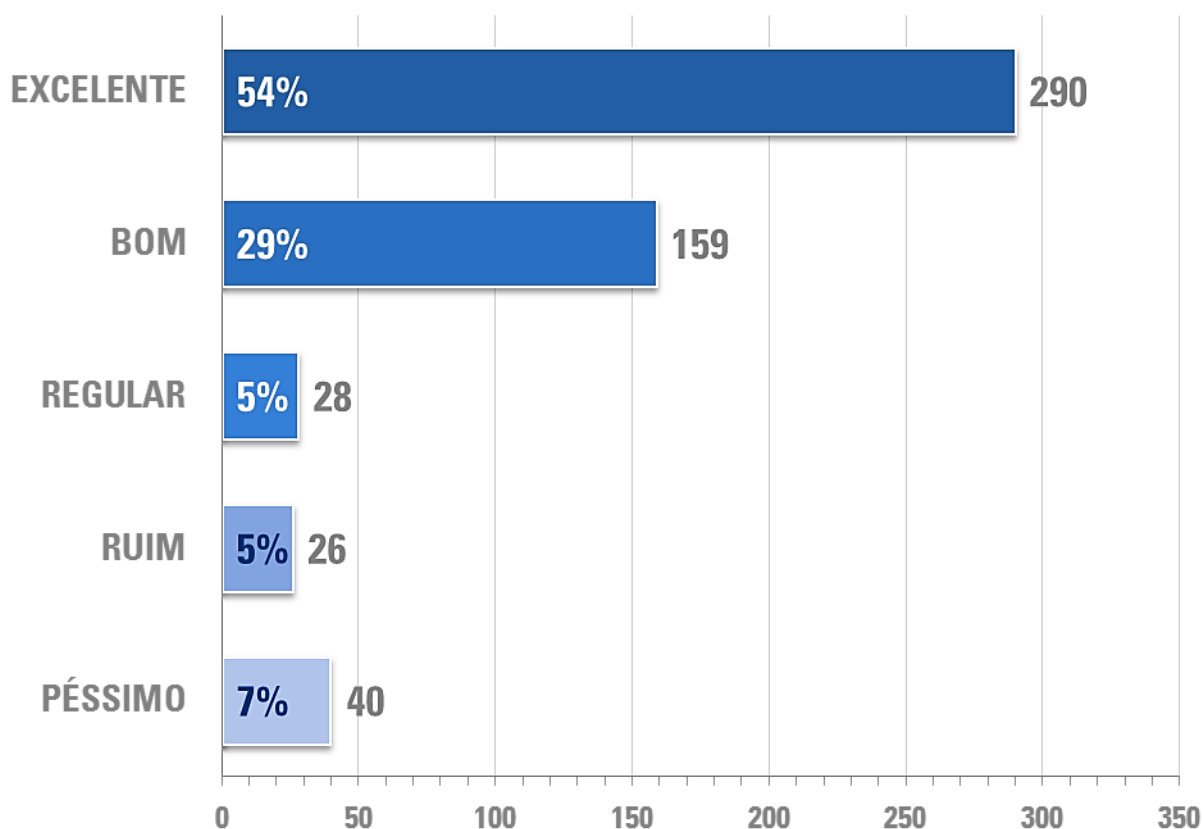
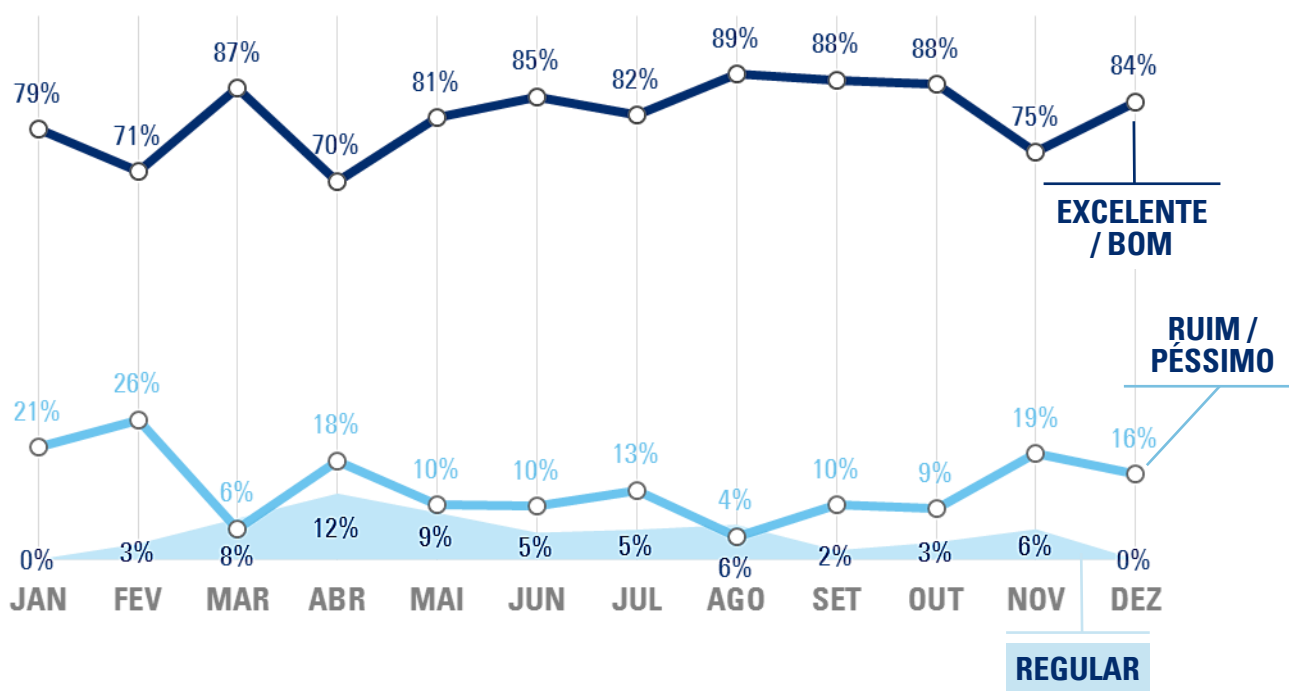


Gráfico 11
EVOLUÇÃO MENSAL DA AVALIAÇÃO DO
ATENDIMENTO DA OUVIDORIA (2016)



4.3.2.3 SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INPI

A segunda pergunta da Pesquisa de Satisfação (Tabela 4 acima) tem o intuito de medir a satisfação panorâmica do usuário com o Instituto. 52% dos usuários considerou o atendimento satisfatório (“Excelente” ou “Bom”), com diminuta retração ante 2015 (54%):

Gráfico 12
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INPI (2016)

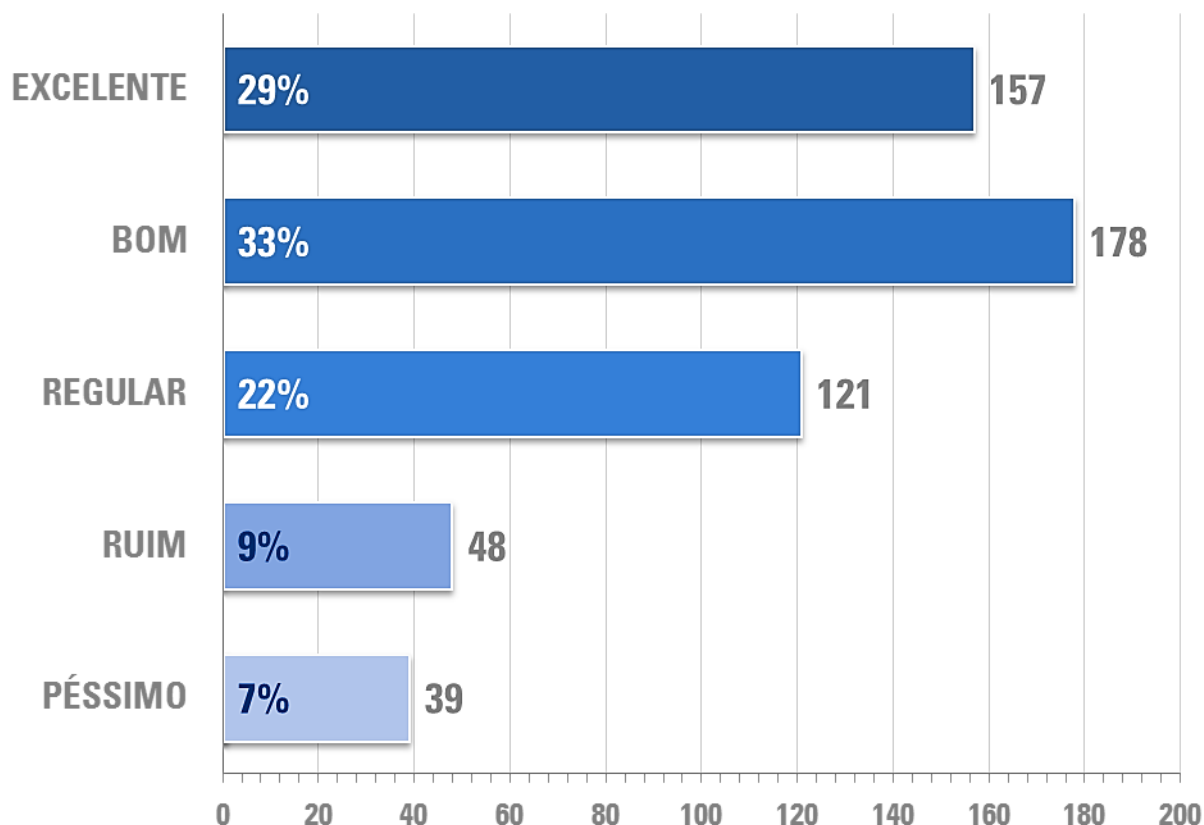
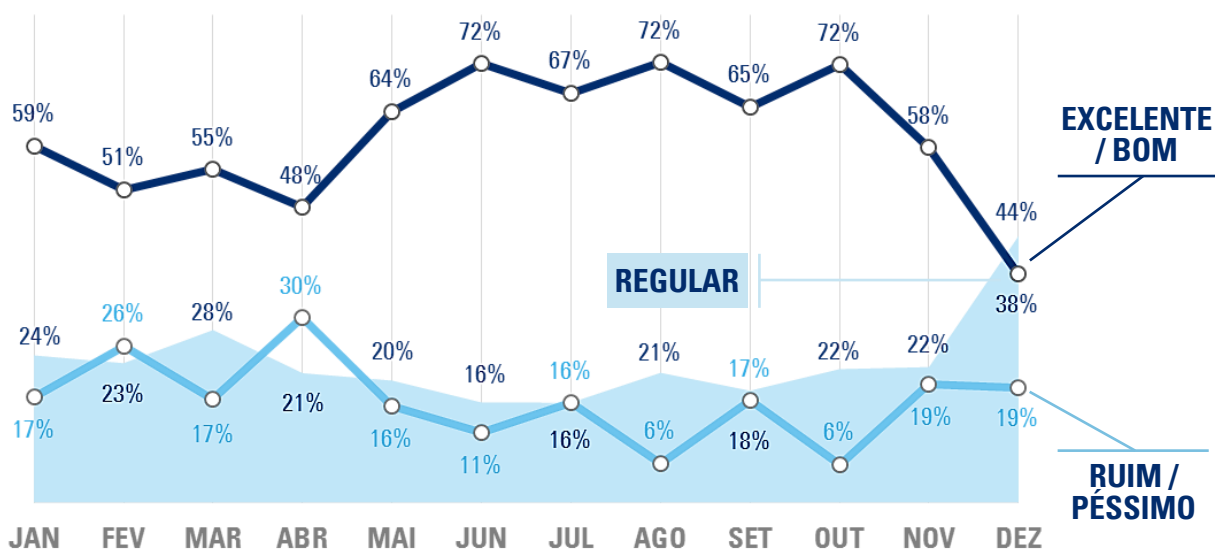


Gráfico 13
EVOLUÇÃO MENSAL DA AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELO INPI (2016)



4.3.2.4 SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DAS UNIDADES GERENCIAIS

Em relação ao nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela unidade gerencial responsável pelo assunto – terceira pergunta da Pesquisa de Satisfação (Tabela 4 acima), tem-se que 63% dos usuários considerou o atendimento satisfatório, sinalizando melhora no índice do ano de 2015 (62%):

Gráfico 14
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DAS
UNIDADES GERENCIAIS (2016)

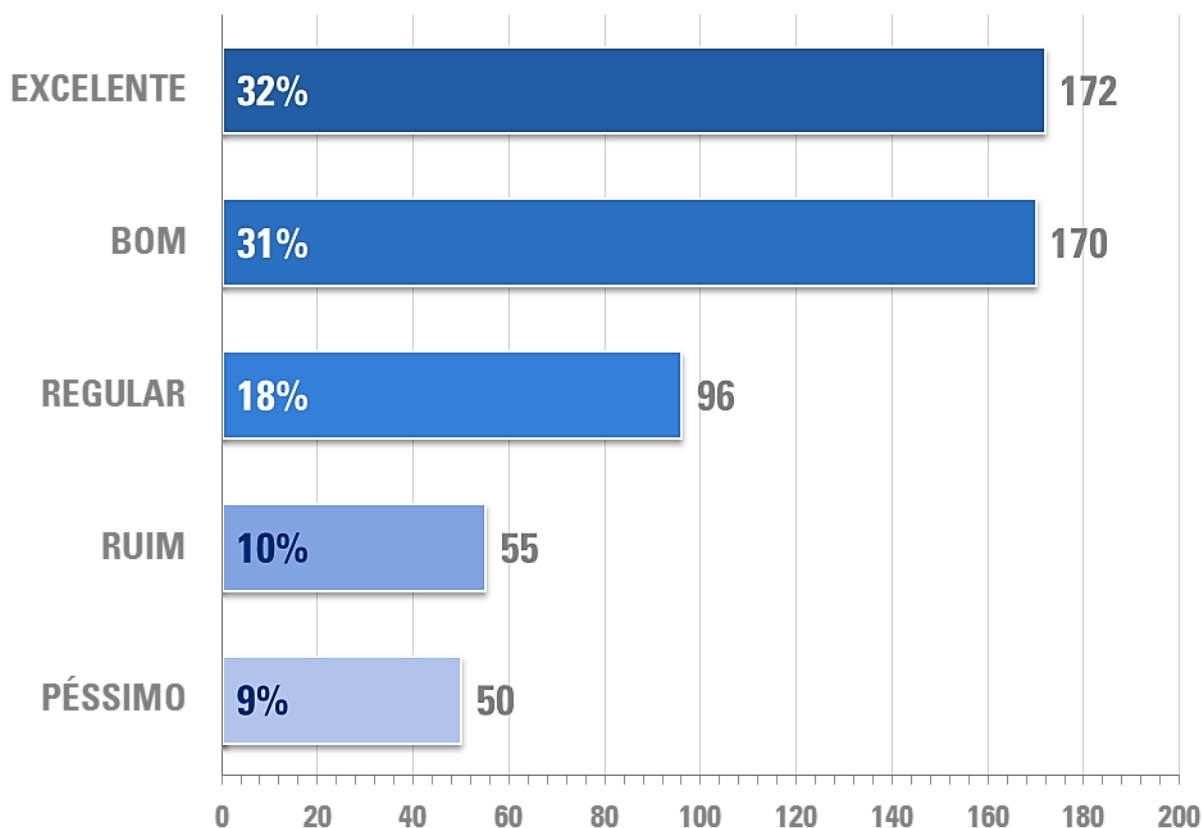
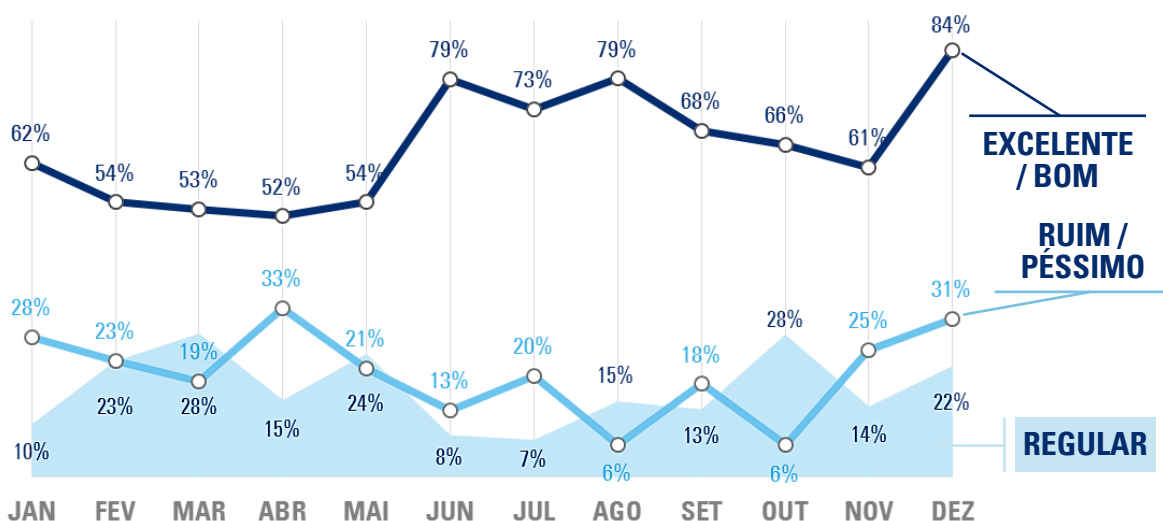


Gráfico 15
EVOLUÇÃO MENSAL DA AVALIAÇÃO DO
ATENDIMENTO DAS UNIDADES GERENCIAIS (2016)



4.3.2.5 SATISFAÇÃO COM O TEMPO DE RESPOSTA

Quanto à quarta pergunta da Pesquisa de Satisfação (Tabela 4 acima), sobre o tempo de resposta e o atendimento das expectativas do usuário, 77% dos usuários respondeu afirmativamente – o mesmo percentual de 2015:

Gráfico 16
AVALIAÇÃO DO TEMPO TOTAL DE
RESPOSTA DO ATENDIMENTO (2016)

Pesquisa de Satisfação:

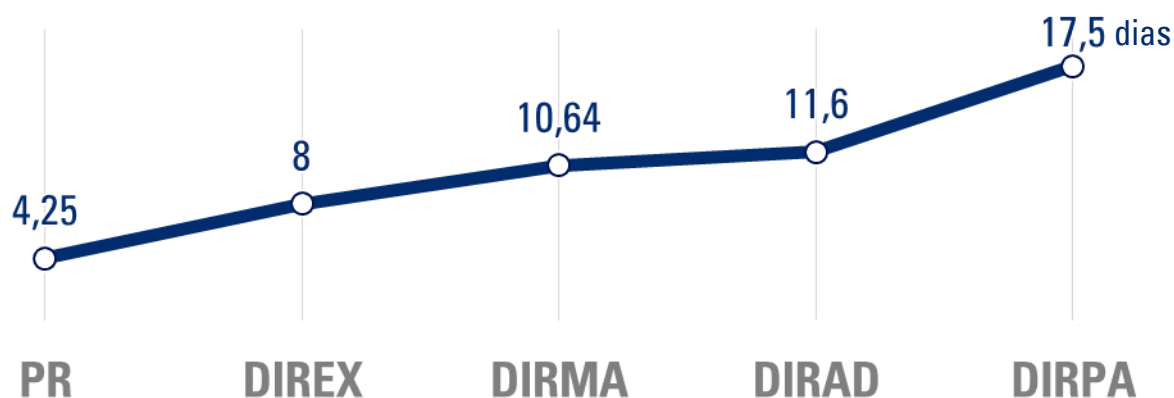
O tempo de resposta atendeu as suas expectativas?



O tempo médio de resposta das mensagens avaliadas foi de aproximadamente 9 dias. Esse índice reflete o tempo total para a resolução das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Não raro, os consultores das áreas do Instituto enviam justificativas ou posicionamentos sobre as demandas, cabendo à Ouvidoria manter o acionamento em aberto até a confirmação da solução definitiva da demanda.

Nota-se que, em 2016, DIRPA, DIRAD e DIRMA tiveram tempo médio de resposta das mensagens avaliadas superior à média geral das unidades, conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 17
TEMPO MÉDIO DA RESPOSTA PRESTADA
PELAS UNIDADES GERENCIAIS (2016)



4.3.2.6 NÍVEL DE CONFIANÇA NO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A quinta e última pergunta da Pesquisa de Satisfação (Tabela 4 acima) questiona se os usuários voltariam ou não a procurar a Ouvidoria, com a intenção de monitorar o grau de confiabilidade do usuário nos serviços prestados pela Ouvidoria:

Gráfico 18
AVALIAÇÃO DA CONFIANÇA NO
ATENDIMENTO DA OUVIDORIA (2016)

Pesquisa de Satisfação:

Você voltaria a procurar a Ouvidoria do INPI?



Faz-se mister frisar que a credibilidade da Ouvidoria está firmemente vinculada à preservação de sua autonomia, possibilitando o acesso participativo do cidadão aos centros de decisão do INPI e se consolidando como efetivo canal de consolidação do Estado Democrático brasileiro.

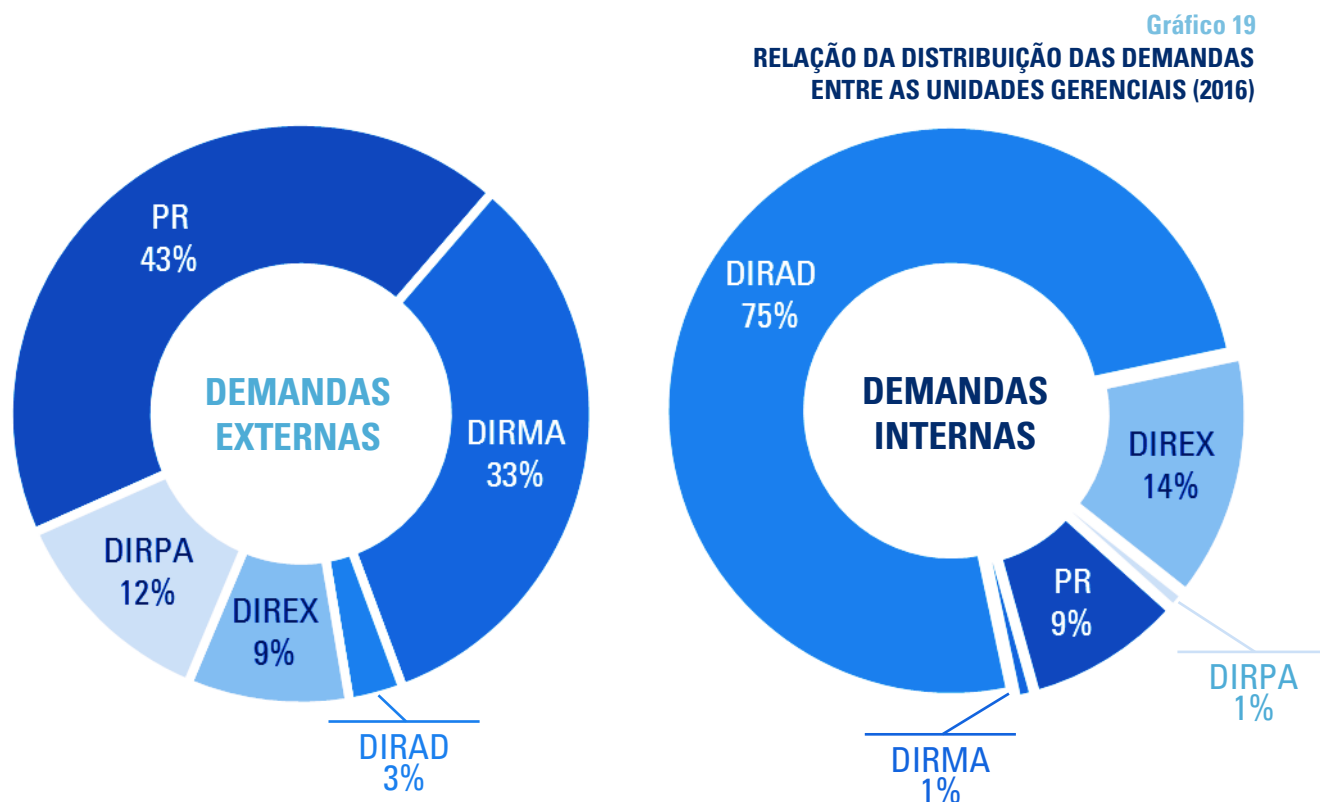
Balizado pelos princípios constitucionais da eficiência, da transparência e da participação do cidadão na Administração Pública, o Regimento Interno do INPI sedimenta e preserva a autonomia da Ouvidoria, mediante sua vinculação estrutural e formal à Presidência, a propiciar a realização de suas atividades com mobilidade e rapidez na busca de soluções junto aos dirigentes do Instituto.

5 ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

Neste capítulo serão apresentados os principais conteúdos abordados nos acionamentos recebidos no ano de 2016.

5.1 DEMANDAS POR UNIDADE GERENCIAL

As demandas externas e internas encontram-se distribuídas conforme a representação gráfica abaixo:



5.2 PRINCIPAIS SUBASSUNTOS

Com o objetivo de apresentar um diagnóstico geral das demandas tratadas pela Ouvidoria, apresentam-se os dez subassuntos mais recorrentes no ano de 2016, sendo analisadas conjuntamente as demandas internas e externas:

Tabela 6
RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS SUBASSUNTOS (2016)

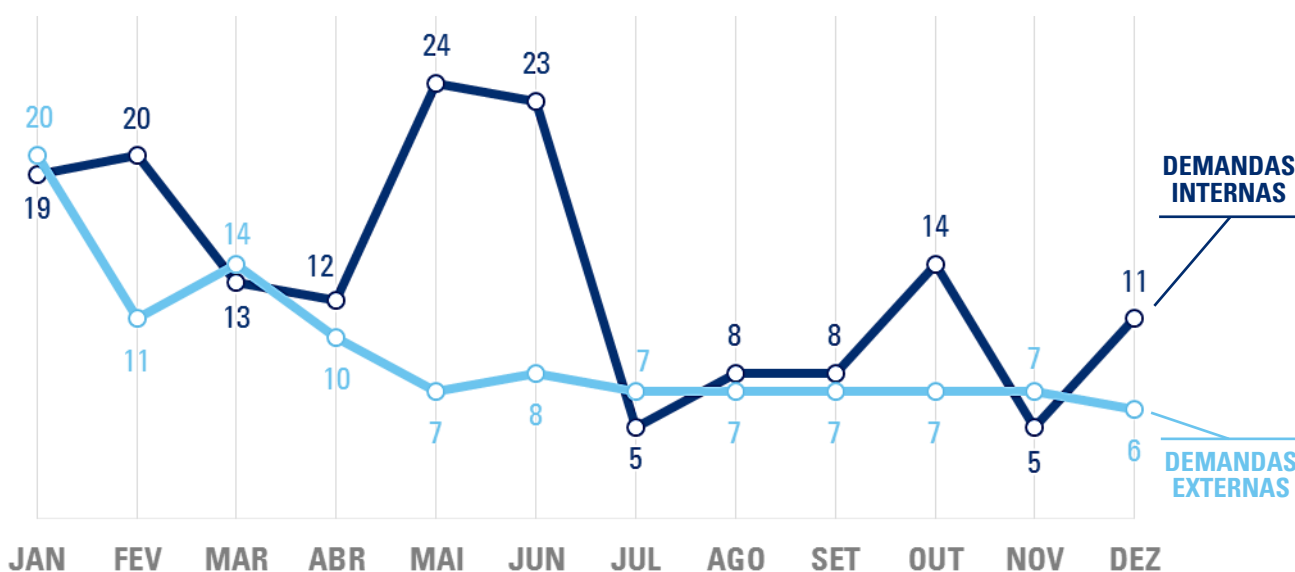
| UNIDADE | SUBASSUNTO | OTDE | % |
|--------------|--|------------|------------|
| PR | ABORDAGEM INDEVIDA DE EMPRESAS (AGENTES) – OUVIDORIA | 496 | 30% |
| DIRMA | FALE CONOSCO – DEMORA NO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 80 | 5% |
| DIRMA | FALE CONOSCO – DISCORDÂNCIA DA RESPOSTA RECEBIDA | 53 | 3% |
| DIRAD | INSTALAÇÕES – SB1 | 41 | 2% |

| | | | |
|---|---|--------------|------------|
| PR | LOGIN E SENHA – WEBMASTER | 37 | 2% |
| DIRMA | DECISÃO DE CONCESSÃO/DEFERIMENTO / INDEFERIMENTO | 32 | 2% |
| DIRMA | ACESSO A PROCEDIMENTOS / INFORMAÇÕES | 29 | 2% |
| DIRMA | CERTIFICADO DE REGISTRO / PRORROGAÇÃO – DEMORA NA EXPEDIÇÃO / RETIFICAÇÃO | 28 | 2% |
| DIRAD | ATENDIMENTO – SERVIDOR ATIVO | 27 | 2% |
| PR | DADOS CADASTRAIS – ATUALIZAÇÃO – WEBMASTER | 25 | 1% |
| TOTAL DOS PRINCIPAIS SUBASSUNTOS | | 848 | 51% |
| TOTAL DOS DEMAIS SUBASSUNTOS | | 823 | 49% |
| TOTAL GERAL | | 1.671 | |

5.3 ANÁLISE DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Conta-se o tempo de resposta dos acionamentos atendidos pela Ouvidoria do recebimento da mensagem até o envio da resposta final ao usuário. Nesse ínterim, o conteúdo da mensagem é estudado pelo analista da Ouvidoria, que verifica a necessidade de seu encaminhamento às áreas técnicas do Instituto. Em 2016, a Ouvidoria percorreu, em média, 10 dias para efetivar o da resposta final ao usuário:

Gráfico 20
TEMPO MÉDIO DA RESPOSTA FINAL (2016)



A área técnica demandada dispõe do prazo regulamentar de 8 dias úteis para prestar resposta à Ouvidoria, conforme previsto na Resolução PR/INPI nº 138, de 22 de setembro de 2014. Trata-se de período inferior aos 20 dias estabelecidos na Instrução Normativa OGU nº 1, de 5 de novembro de 2014, em razão de eventual necessidade de adequação e qualificação da resposta e de consulta a outras áreas técnicas para a formulação de resposta completa e definitiva ao usuário. Vê-se, na tabela abaixo, o tempo médio, em dias, para envio da resposta relativa a cada assunto:

Tabela 7
TEMPO MÉDIO DA RESPOSTA FINAL POR ASSUNTO (2016)

| UNIDADE | ASSUNTO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | MÉDIA |
|--------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| PR | CONTRATO DE TECNOLOGIA | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | COORDENAÇÃO GERAL DE RECURSOS E PAN | 9 | 5 | 7 | 14 | 5 | 6 | 7 | 7 | 0 | 1 | 5 | 8 | 7 |
| | CURSOS DE CAPACITAÇÃO EM PI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | DEFESA DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| | DIVISÕES REGIONAIS E REPRESENTAÇÕES | 1 | 11 | 0 | 12 | 4 | 30 | 11 | 1 | 5 | 6 | 3 | 6 | 8 |
| | OUIDORIA | 3 | 6 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| | PROCURADORIA | 0 | 0 | 8 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | SETOR DE COMUNICAÇÃO | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 | 1 | 0 | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| DIREX | INFORMÁTICA | 3 | 16 | 6 | 13 | 8 | 9 | 4 | 5 | 3 | 9 | 7 | 2 | 7 |
| | PLANEJAMENTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | WEBMASTER | 11 | 4 | 2 | 3 | 6 | 3 | 10 | 3 | 9 | 3 | 6 | 5 | 5 |
| DIRAD | ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS E INFRAESTRUTURA | 27 | 48 | 21 | 11 | 24 | 8 | 0 | 24 | 7 | 19 | 0 | 11 | 20 |
| | RECURSOS HUMANOS | 0 | 6 | 9 | 10 | 33 | 4 | 4 | 7 | 19 | 13 | 5 | 31 | 13 |
| | SETOR FINANCEIRO | 12 | 7 | 33 | 7 | 5 | 28 | 3 | 22 | 8 | 10 | 4 | 39 | 15 |
| DIRMA | DESENHO INDUSTRIAL (APOIO ADMINISTRATIVO) | 98 | 3 | 28 | 0 | 3 | 12 | 19 | 7 | 1 | 0 | 1 | 0 | 19 |
| | DESENHO INDUSTRIAL (EXAME TÉCNICO) | 0 | 0 | 0 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| | MARCAS – COMO REGISTRAR | 2 | 11 | 6 | 10 | 2 | 1 | 0 | 0 | 11 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| | MARCAS – PROCESSOS (ACOMPANHAMENTO) | 15 | 11 | 11 | 12 | 12 | 12 | 7 | 11 | 7 | 9 | 16 | 10 | 11 |
| DIRPA | PATENTES | 17 | 28 | 39 | 27 | 37 | 24 | 33 | 31 | 31 | 29 | 12 | 7 | 26 |
| | PESQUISA E INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | PROGRAMA DE COMPUTADOR | 77 | 2 | 12 | 1 | 9 | 8 | 0 | 6 | 0 | 11 | 6 | 1 | 13 |
| GERAL | DEMANDAS INTERNAS | 19 | 20 | 13 | 12 | 24 | 23 | 5 | 8 | 8 | 14 | 5 | 11 | 14 |
| | DEMANDAS EXTERNAS | 20 | 11 | 14 | 10 | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 9 |
| | TOTAL DAS DEMANDAS | 20 | 11 | 14 | 11 | 9 | 10 | 7 | 7 | 8 | 8 | 7 | 8 | 10 |

6 UNIDADE GERENCIAL: PR

Tabela 8
TABULAÇÃO DE DEMANDAS: PR (2016)

| ASSUNTO | SUBASSUNTO | RECLAMAÇÃO | SUGESTÃO | ELOGIO | DENÚNCIA | SOLICITAÇÃO | TOTAL |
|-------------------------------------|---|------------|-----------|-----------|----------|-------------|------------|
| CONTRATO DE TECNOLOGIA | ATENDIMENTO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | TOTAL | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| COORDENAÇÃO GERAL DE RECURSOS E PAN | ACESSO A PROCEDIMENTOS/INFORMAÇÕES | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| | ANULAÇÃO DE DESPACHO INDEVIDO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | ATENDIMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | CONTESTAÇÃO DE DECISÃO | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | EXAME DE NULIDADE DE REGISTRO DE MARCA - DEMORA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | FALE CONOSCO - DEMORA NO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | FALE CONOSCO - INCOMPREENSÃO DA RESPOSTA RECEBIDA | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | PEDIDO DE NULIDADE ADM. - DEMORA NA PUBLICAÇÃO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | RECURSO - DEMORA NA ANÁLISE | 21 | 0 | 0 | 0 | 3 | 24 |
| | NÃO DEFINIDO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 39 | 0 | 1 | 0 | 6 | 46 | |
| CURSOS DE CAPACITAÇÃO EM PI | CONTEÚDO E ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | TOTAL | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| DEFESA DA PI | CONCORRÊNCIA DESLEAL | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| DIVISÕES REGIONAIS E REPRESENTAÇÕES | ATENDIMENTO DA SEDIR/ES | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| | ATENDIMENTO DA SEDIR/PE | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| | ATENDIMENTO DA SEDIR/PR | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | ATENDIMENTO DO EDIR/CE | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | ATENDIMENTO DO EDIR/DF | 1 | 0 | 7 | 0 | 0 | 8 |
| | ATENDIMENTO DO EDIR/GO | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| | ATENDIMENTO DO EDIR/RS | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | ATENDIMENTO DO EDIR/SP | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 8 |
| | ATENDIMENTO DO EDIR/MG | 1 | 2 | 6 | 0 | 0 | 9 |
| | DESCONCENTRAÇÃO DO EXAME | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | LOCALIZAÇÃO DE DOCUMENTO NO EDIR/SP | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | NÃO DEFINIDO | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 18 | 4 | 29 | 1 | 0 | 52 | |
| OUVIDORIA | ABORDAGEM INDEVIDA DE EMPRESAS (AGENTES) | 4 | 0 | 0 | 2 | 490 | 496 |
| | ACESSO A DOCUMENTAÇÃO | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | ACESSO A SISTEMA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | ATENDIMENTO | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| | ATENDIMENTO - SERVIDOR ATIVO | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | ATENDIMENTO - SERVIDOR INATIVO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | ELOGIO A SERVIDOR/COLABORADOR | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | INPI | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | MELHORIA DE PROCEDIMENTOS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | PIRATARIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| | SOLICITAÇÃO JUDICIAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 |
| | NÃO DEFINIDO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | TOTAL | 14 | 1 | 6 | 4 | 498 | 523 |
| PROCURADORIA | DECISÃO JUDICIAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| | TOTAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| SETOR DE COMUNICAÇÃO | ALTERAÇÃO NA INTRANET | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | CAMPANHA INSTITUCIONAL | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | FALE CONOSCO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | TOTAL | 5 | 2 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| TOTAL GERAL | | 80 | 7 | 39 | 6 | 506 | 638 |

As reclamações mais presentes em relação aos subassuntos conexos à PR estão sob a responsabilidade da Ouvidoria. O subassunto “Abordagem Indevida de Empresas (Agentes)” teve aumento expressivo em relação ao ano anterior (36%), representando 78% das demandas.

Entre os demais assuntos relacionados à PR, “Divisões Regionais e Representações” é o segundo mais recorrente, com 8% do total de mensagens. Os principais motivos dos acionamentos, em 2016, foram os atendimentos em COINS e EDIR e a desconcentração de exames.

O terceiro assunto mais demandado foi demora na análise dos recursos. Registrou-se um aumento expressivo de mensagens vinculadas à Coordenação-Geral de Recursos e Processos Administrativos de Nulidade – CGREC, com 7% do total de mensagens. Em números absolutos, houve aumento de reclamações, passando de 12 em 2015 para 21 no ano de 2016. A CGREC continua adotando a prática de divulgação de seus prazos de análise no Portal, na página “Recursos e nulidades” - por meio da tabela “Filas de Exame de Recursos e Processos Administrativos de Nulidade”. A disponibilização destas informações, constantemente demandadas pelos usuários externos, além de garantir mais transparência, evita que os usuários tenham que protocolar mensagens no Sistema Fale Conosco, tornando mais ágil o acesso à informação.

7 UNIDADE GERENCIAL: DIRMA

Tabela 9
TABULAÇÃO DE DEMANDAS: DIRMA (2016)

| ASSUNTO | SUBASSUNTO | RECLAMAÇÃO | SUGESTÃO | ELOGIO | DENÚNCIA | SOLICITAÇÃO | TOTAL |
|--|---|------------|----------|----------|----------|-------------|-----------|
| DESENHO INDUSTRIAL (APOIO ADMINISTRATIVO) | ATENDIMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | CERTIFICADO DE REGISTRO – DEMORA NA EXPEDIÇÃO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | DIGITALIZAÇÃO | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | EXIGÊNCIA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | FALE CONOSCO – NÃO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | FOTOCÓPIAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | PEDIDO DE DESENHO INDUSTRIAL – DEMORA NA ANÁLISE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | PERDA DE PRAZO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | PRIORIDADE – REIVINDICAÇÃO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | TOTAL | 18 | 0 | 1 | 0 | 0 | 19 |
| DESENHO INDUSTRIAL (EXAME TÉCNICO) | EXIGÊNCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | TOTAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MARCAS – COMO REGISTRAR | ABORDAGEM INDEVIDA DE EMPRESAS (AGENTES) | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | ACESSO A PROCEDIMENTOS / INFORMAÇÕES | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 7 |
| | ATENDIMENTO | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | ATENDIMENTO – SERVIDOR ATIVO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | TOTAL | 8 | 1 | 0 | 1 | 6 | 16 |
| MARCAS – PROCESSOS (ACOMPANHAMENTO) | ABORDAGEM INDEVIDA DE EMPRESAS (AGENTES) | 1 | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 |
| | ACESSO A PROCEDIMENTOS / INFORMAÇÕES | 14 | 0 | 0 | 0 | 15 | 29 |
| | ACESSO / VISUALIZAÇÃO / ALTERAÇÃO – SISTEMAS PAG E E-MARCAS | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | ARQUIVAMENTO | 22 | 0 | 0 | 0 | 1 | 23 |
| | ATENDIMENTO | 9 | 0 | 2 | 0 | 0 | 11 |
| | BASE DE DADOS/SITE – ATUALIZAÇÃO | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | CADUCIDADE | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | CERTIDÃO DE BUSCA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | CERTIFICADO DE REGISTRO / PRORROGAÇÃO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | CERTIFICADO DE REGISTRO / PRORROGAÇÃO - DEMORA | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| | CERTIFICADO DE REGISTRO / PRORROGAÇÃO – ERRO | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | CONCESSÃO DO REGISTRO – DEMORA | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | CONCORRÊNCIA DESLEAL | 5 | 0 | 0 | 4 | 1 | 10 |
| | DADOS CADASTRAIS (PROCESSO) – ATUALIZAÇÃO | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | DECISÃO DE CONCESSÃO/DEFERIMENTO/INDEFERIMENTO | 28 | 0 | 0 | 1 | 3 | 32 |
| | DECISÃO JUDICIAL | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 |
| | DESTITUIÇÃO / TROCA DE PROCURADOR | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | DEVOLUÇÃO DE PRAZO | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | DOCUMENTOS – EXTRAÍDO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | EXIGÊNCIA | 8 | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 |
| | EXTINÇÃO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | FALE CONOSCO – DEMORA NO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 80 | 0 | 0 | 0 | 0 | 80 |
| | FALE CONOSCO – DISCORDÂNCIA DA RESPOSTA RECEBIDA | 53 | 0 | 0 | 0 | 0 | 53 |
| | FALE CONOSCO – INCOMPREENSÃO DA RESPOSTA RECEBIDA | 20 | 0 | 0 | 1 | 1 | 22 |
| | FALE CONOSCO – NÃO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | FOTOCÓPIAS | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | MELHORIA NOS PROCEDIMENTOS | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | OPOSIÇÃO – DEMORA NA ANÁLISE | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | PAGAMENTO DE TAXA | 9 | 0 | 0 | 0 | 3 | 12 |
| | PEDIDO DE MARCA – DEMORA NA ANÁLISE | 15 | 0 | 0 | 1 | 0 | 16 |
| | PEDIDO DE RECONHECIMENTO DE ALTO RENOME | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | PEDIDO DE REGISTRO – ERRO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| PEDIDO INEXISTENTE | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| PETIÇÃO DE ERRO DE PUBLICAÇÃO - DEMORA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|
| MARCAS – PROCESSOS (ACOMPANHAMENTO) | PETIÇÃO DE RETIFICAÇÃO – NÃO ATENDIDA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | PRIORIZAÇÃO DE EXAME | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | PUBLICAÇÃO DO PEDIDO – DEMORA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | RESTITUIÇÃO DE TAXA / EXAME DE MÉRITO | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | RPI - ERRO DE PUBLICAÇÃO / CONTEÚDO DO DESPACHO | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | SISTEMA E- MARCAS – MELHORIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | SOBRESTAMENTO | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE DE MARCAS | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| | NÃO DEFINIDO | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | TOTAL | 396 | 2 | 2 | 11 | 42 | 453 |
| TOTAL GERAL | 423 | 3 | 3 | 12 | 48 | 489 | |

O subassunto mais recorrente no ano de 2016 referiu-se a “Fale Conosco – Demora no Recebimento da Resposta”, com 80 mensagens, o equivalente a 16% dos acionamentos direcionados à DIRMA. Esse número está relacionado ao atendimento das mensagens do Sistema Fale Conosco além do prazo estabelecido de 7 dias.

Outra subassunto relacionado ao assunto “Marcas – Processos (Acompanhamento)”, que também apresentou números expressivos” foi “Fale Conosco – Discordância da Resposta Recebida”, com 53 acionamentos.

Nas reclamações relativas às decisões da Diretoria, mostrou-se clara a receptividade e agilidade no tratamento das demandas e no envio de respostas, com esclarecimentos objetivos quanto aos motivos das decisões publicadas.

Frise-se que, com a finalidade de promover maior celeridade nos exames e processamento das petições destinadas à DIRMA, tendo em consideração seu atual quadro de servidores e colaboradores, a Diretoria, desde em 13 de julho de 2016, suspendeu o atendimento telefônico aos usuários de marcas.

8 UNIDADE GERENCIAL: DIRPA

Tabela 10
TABULAÇÃO DE DEMANDAS: DIRPA (2016)

| ASSUNTO | SUBASSUNTO | RECLAMAÇÃO | SUGESTÃO | ELOGIO | DENÚNCIA | SOLICITAÇÃO | TOTAL |
|---|--|------------|----------|----------|----------|-------------|------------|
| PATENTES | ARQUIVAMENTO | 16 | 0 | 0 | 0 | 2 | 18 |
| | ATENDIMENTO | 7 | 1 | 4 | 0 | 1 | 13 |
| | BASE DE DADOS / SITE – ATUALIZAÇÃO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | CARTA PATENTE – DEMORA NA RETIFICAÇÃO / EXPEDIÇÃO | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| | DECISÃO DE DEFERIMENTO / INDEFERIMENTO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | DEPÓSITO NULO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | DESEMPENHO DE SERVIDOR / COLABORADOR | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | DESTITUIÇÃO / TROCA DE PROCURADOR – DEMORA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | DIGITALIZAÇÃO – DEMORA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | DOCUMENTAÇÃO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | E-PATENTE | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | EXAME PRIORITÁRIO | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| | EXIGÊNCIA | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| | FALE CONOSCO – DEMORA NO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| | FALE CONOSCO – DISCORDÂNCIA DA RESPOSTA RECEBIDA | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| | FALE CONOSCO – INCOMPREENSÃO DA RESPOSTA RECEBIDA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | FOTOCÓPIAS | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | INFORMAÇÃO PRESTADA | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| | MELHORIA DE SISTEMAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | MELHORIA NA INFORMAÇÃO PRESTADA | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | MELHORIA NO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE PROCESSO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | NÚMERO DE PCT | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | PAGAMENTO DE TAXA | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | PARECER TÉCNICO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | PARTICIPAÇÃO DE SERVIDOR / COLABORADOR EM PROJETO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | PEDIDO DE PATENTES – DEMORA NA ANÁLISE | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| | PIRATARIA | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| PUBLICAÇÃO DO PEDIDO – DEMORA | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| RPI – ERRO DE PUBLICAÇÃO / CONTEÚDO DO DESPACHO | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| | TOTAL | 131 | 5 | 6 | 4 | 7 | 153 |
| PESQUISA E INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS | ATENDIMENTO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | FALE CONOSCO – DEMORA NO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | TOTAL | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| PROGRAMA DE COMPUTADOR | ACESSO A PROCEDIMENTOS / INFORMAÇÕES | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | ALTERAÇÃO NA LEGISLAÇÃO / PROCEDIMENTO DE REGISTRO DE SOFTWARE | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | ATENDIMENTO | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | CERTIFICADO DE REGISTRO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | ENVIO / RECEBIMENTO DE DOCUMENTAÇÃO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | EXIGÊNCIA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | FALE CONOSCO – DEMORA NO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | FALE CONOSCO – DISCORDÂNCIA DA RESPOSTA RECEBIDA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | PEDIDO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR – DEMORA NA ANÁLISE | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | TOTAL | 20 | 0 | 0 | 2 | 0 | 22 |
| TOTAL GERAL | | 153 | 5 | 6 | 6 | 7 | 177 |

No ano de 2016, os temas mais demandados relacionados ao assunto “Patentes” foram “Fale Conosco – Demora no Recebimento de Resposta”, “ Fale Conosco – Discordância da Resposta Recebida” e “Arquivamento”.

Quanto às reclamações referentes a “Atendimento”, houve uma diminuição de ocorrências em 2016 (13 mensagens) em comparação com o ano anterior (19).

Diante da necessidade de ampliar os esforços para garantir maior agilidade aos serviços, em novembro de 2016, a DIRPA, por meio de comunicado publicado no Portal do INPI, informou que o atendimento aos usuários externos ocorreria somente por meio do Sistema Fale Conosco e por atendimento presencial na sede do Instituto.

9 UNIDADE GERENCIAL: DIREX

Tabela 11
TABULAÇÃO DE DEMANDAS: DIREX (2016)

| ASSUNTO | SUBASSUNTO | RECLAMAÇÃO | SUGESTÃO | ELOGIO | DENÚNCIA | SOLICITAÇÃO | TOTAL |
|--------------------|--|------------|----------|----------|----------|-------------|------------|
| INFORMÁTICA | ACESSO AO SITE DO INPI | 10 | 0 | 0 | 2 | 1 | 13 |
| | ACESSO ÀS BASES DE DADOS DO INPI | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | ATENDIMENTO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | ATENDIMENTO – SERVIDOR ATIVO | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 6 |
| | COMPUTADORES / IMPRESSORAS / SCANNERS | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | FALE CONOSCO – DEMORA NA RESPOSTA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | FALE CONOSCO – NÃO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | INFRAESTRUTURA DE REDES | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | LOGIN E SENHA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | MELHORIA DE SISTEMAS | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | SEGURANÇA DE T.I. | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | SISTEMA E-PATENTES | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | SISTEMA INDISPONÍVEL | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | SISTEMA MEUS PEDIDOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | SISTEMA PAG | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TRABALHO REMOTO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| TOTAL | | 49 | 6 | 6 | 2 | 1 | 64 |
| PLANEJAMENTO | REESTRUTURAÇÃO DO INPI | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | TOTAL | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| WEBMASTER | ACESSO ÀS BASES DE DADOS DO INPI | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | ATENDIMENTO | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| | DADOS CADASTRAIS – ATUALIZAÇÃO | 24 | 0 | 0 | 0 | 1 | 25 |
| | FALE CONOSCO – DEMORA NA RESPOSTA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | FALE CONOSCO – INCOMPREENSÃO DA RESPOSTA | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | FALE CONOSCO – NÃO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | GUIA DE RECOLHIMENTO DA UNIÃO – GRU | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | LOGIN E SENHA | 32 | 0 | 0 | 1 | 4 | 37 |
| | SISTEMA MEUS PEDIDOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | SISTEMAS PAG E-MARCAS E E-PATENTES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | TOTAL | 84 | 0 | 2 | 1 | 5 | 92 |
| TOTAL GERAL | | 139 | 6 | 8 | 3 | 6 | 162 |

A distribuição de mensagens sob a responsabilidade da DIREX sucedeu-se do seguinte modo: o assunto “Webmaster” totalizou 57% das mensagens; seguido pelo assunto “Informática”, que obteve 39% dos acionamentos, com destaque para as reclamações referentes a “Acesso ao Site do INPI” (10 mensagens). O assunto “Planejamento” representou 4% do total.

O tema mais recorrente da DIREX foi “Login e Senha”, com 39 mensagens, na sua maioria reclamações. Esse tema é responsável por 24% das mensagens da Diretoria.

Verifica-se o empenho da CGTI para facilitar o acesso dos usuários a temas bastante demandados. Atualmente, há no Portal do INPI links importantes como “Cadastro no e-INPI” e “Recupere Login e Senha”, franqueado pelo guia “Acesso Rápido”. A disponibilização dessas informações em local de fácil acesso evita demandas desnecessárias ao Sistema Fale Conosco e permite que usuários realizem procedimentos com mais agilidade.

10 UNIDADE GERENCIAL: DIRAD

Tabela 12
TABULAÇÃO DE DEMANDAS: DIRAD (2016)

| ASSUNTO | SUBASSUNTO | RECLAMAÇÃO | SUGESTÃO | ELOGIO | DENÚNCIA | SOLICITAÇÃO | TOTAL |
|---|--|------------|-----------|-----------|----------|-------------|------------|
| ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS E INFRAESTRUTURA | ATENDIMENTO | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| | ATENDIMENTO – SERVIDOR ATIVO | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | ATENDIMENTO – SERVIDOR INATIVO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | CONTRATO – ÁGUA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | CONTRATO – CAFÉ | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | CONTRATO – COLABORADORES | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | CONTRATO – LIMPEZA MV9 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| | CONTRATO – LIMPEZA SB1 | 21 | 1 | 2 | 0 | 0 | 24 |
| | CONTRATO – TELEFONIA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | DECISÕES ADMINISTRATIVAS - DISCORDÂNCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | DEDETIZAÇÃO | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | GUARDA E DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | IMÓVEL – COINS/DF | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | INSTALAÇÕES – COINS/SP | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | INSTALAÇÕES – MV9 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | INSTALAÇÕES – SB1 | 37 | 2 | 0 | 0 | 2 | 41 |
| | PARTICIPAÇÃO DE SERVIDOR/COLABORADOR EM PROJETO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | REGULARIZAÇÃO FISCAL | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| TRANSFERÊNCIA DE BENS PATRIMONIAIS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| NÃO DEFINIDO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| | TOTAL | 98 | 3 | 9 | 1 | 2 | 113 |
| RECURSOS HUMANOS | ATENDIMENTO – SERVIDOR ATIVO | 4 | 1 | 21 | 0 | 1 | 27 |
| | ATENDIMENTO – SERVIDOR INATIVO | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | CONCURSO DO INPI | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | CONTRACHEQUE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | DECISÕES ADMINISTRATIVAS – DISCORDÂNCIA | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| | DESCONCENTRAÇÃO DO EXAME | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | PLANO DE SAÚDE | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | PROCESSO – DEMORA NA ANÁLISE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 8 |
| | REMOÇÃO DE SERVIDOR | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | TRABALHO REMOTO | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | TOTAL | 21 | 7 | 31 | 1 | 2 | 62 |
| SETOR FINANCEIRO | ATENDIMENTO | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | ATRASO NO PAGAMENTO DE SERVIDOR | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | FALE CONOSCO – DEMORA NO RECEBIMENTO DE RESPOSTA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | GUIA DE RECOLHIMENTO DA UNIÃO – GRU | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | PAGAMENTO NÃO IDENTIFICADO | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | RESTITUIÇÃO DE TAXA | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| | TOTAL | 27 | 0 | 2 | 0 | 0 | 29 |
| TOTAL GERAL | | 146 | 10 | 42 | 2 | 4 | 204 |

Dentre os assuntos inerentes à DIRAD tratados pela Ouvidoria, é importante destacar que “Assuntos Administrativos e Infraestrutura” e “Recursos Humanos” são predominantemente relacionados a demandas de usuários internos, ao passo que “Setor Financeiro” possui demandas exclusivamente de usuários externos.

“Assuntos Administrativos e Infraestrutura” constituem 56% das mensagens de competência da DIRAD. Quanto a “Recursos Humanos”, o índice apresentado em 2016 correspondeu a 30% dos acionamentos.

A DIRAD é a unidade mais acionada pelos servidores e colaboradores do INPI, pois nela se concentram atividades relacionadas diretamente às necessidades do corpo funcional. Nesse contexto, o público interno do Instituto já manifestou que sua principal reivindicação não consiste, necessariamente, no imediato atendimento de seus pleitos, mas na comunicação das providências em curso para atendê-los.

Assim, entende-se que o estreitamento das relações institucionais entre CGRH, CGLI e CCOM é fundamental para o avanço no tratamento das questões pertinentes ao corpo social do Instituto, garantindo maior fluidez e transparência interna.

Merece destaque a expressiva queda percentual de manifestações em relação a 2015 (66%), em razão do trabalho de pós-atendimento dos usuários internos desenvolvido pela Ouvidoria, toda vez que sinalizado baixo nível de satisfação com o tratamento das demandas.

Demais, a DIRAD é responsável por 43% dos elogios recebidos no ano de 2016. Dos 42 elogios direcionados à unidade, 21 deles se referiram a “Atendimento – Servidor Ativo”.

As demandas relativas ao assunto “Setor Financeiro” constituem 14% das mensagens direcionadas à Diretoria. As reclamações refletem principalmente a insatisfação com o tempo para a restituição de taxas.

A solicitação de restituição pode ser efetivada por meio eletrônico, conforme procedimento disponível no Portal do INPI, pelo link “Em Destaque – Restituição de Taxa”, sendo disponibilizadas, em caráter informativo, as Resoluções PR/INPI nº 148, que dispõe sobre normas de procedimentos relativos a devolução de valores recolhidos indevidamente, e 149, que institui o submódulo referente ao Serviço de Restituição de Retribuição, no módulo Peticionamento Eletrônico do Sistema Eletrônico de Gestão da Propriedade Industrial.

11 SUGESTÕES E ELOGIOS

As sugestões representaram 1,8% do total de mensagens recebidas no ano de 2016, totalizando 31 mensagens. Das sugestões recebidas em 2016, 58% foram provenientes dos usuários internos e 42% dos externos.

Tabela 13
RELAÇÃO DOS SUBASSUNTOS DAS SUGESTÕES
APRESENTADAS EM DEMANDAS INTERNAS (2016)

| UNIDADE | SUBASSUNTO | QTDE | % |
|--------------|---------------------------------------|----------|------------|
| DIRPA | MELHORIA DE SISTEMAS E PROCEDIMENTOS | 4 | 22% |
| DIRAD | TRABALHO REMOTO | 3 | 17% |
| DIRAD | LIMPEZA E INSTALAÇÕES SB1 | 3 | 17% |
| PR | INFORMAÇÕES NA INTRANET | 2 | 11% |
| DIRAD | ATENDIMENTO SERIDOR (ATIVO E INATIVO) | 2 | 11% |
| PR | DESCONCENTRAÇÃO DO EXAME | 2 | 11% |
| DIRAD | AÇÕES DA DISAO | 2 | 11% |

As 18 sugestões de procedência interna representam a confiança dos servidores na capacidade de transformação positiva do Instituto, entregando suas justas expectativas de mudança em um modelo participativo e integrado de condução das demandas.

A celeridade no atendimento e a desburocratização dos processos permitiram que 52% das sugestões de origem interna fossem aceitas, ao passo que 30% foram rejeitadas e 19% permanecem em estudo de implementação.

Tabela 14
RELAÇÃO DOS SUBASSUNTOS DAS SUGESTÕES
APRESENTADAS EM DEMANDAS EXTERNAS (2016)

| UNIDADE | SUBASSUNTO | QTDE | % |
|------------------------------|---|----------|------------|
| DIRMA / DIREX / DIRPA | MELHORIA NOS SISTEMAS / SITE | 5 | 38% |
| DIREX | PUBLICAÇÕES NO SITE / QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES | 4 | 31% |
| PR | PESSOAL | 2 | 15% |
| DIRMA | MELHORIA NOS PROCEDIMENTOS | 1 | 8% |
| DIRPA | ATENDIMENTO | 1 | 8% |

Os assuntos mais abordados pelos usuários externos nas sugestões foram temas ligados à PR (46%) e DIRPA (31%).

Houve pouca variação, em valores absolutos, no número de sugestões recebidas de usuários externos em relação ao 2015. Apesar do aumento de 30%, foram recebidas 10 sugestões em 2015 e 13 em 2016. Ainda que em pequeno número, as proposições se mostraram bastante úteis, pois permitiram que o Instituto fizesse mudanças importantes.

No tocante à “Melhoria nos Sistemas/Site”, foram sugeridas mudanças no Sistema e-Patentes e no sistema de buscas do site. Quanto às “Publicações no Site”, foram propostas mudanças na RPI, nova divulgação do Sistema “Meus Pedidos” e mudanças no Manual de Marcas.

Em 2016, foram registrados 98 elogios para o INPI, equivalente a 5,8% da demanda da Ouvidoria. Desses, 51 foram provenientes de servidores do órgão e 47 de usuários externos. Em relação ao ano de 2015, houve aumento de 85% no número de elogios recebidos.

12 ÍNDICE DE GRÁFICOS E TABELAS

| | |
|------------|---|
| Gráfico 1 | SÉRIE HISTÓRICA DE DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA (2012 – 2016) |
| Gráfico 2 | EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA (2016) |
| Gráfico 3 | DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR UNIDADE GERENCIAL E NATUREZA (2016) |
| Gráfico 4 | PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS POR UNIDADE FEDERATIVA (2016) |
| Gráfico 5 | PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS INTERNAS POR SETOR (2016) |
| Gráfico 6 | SÉRIE HISTÓRICA DA RELAÇÃO ENTRE INDICADORES E AVALIAÇÕES DE SATISFAÇÃO (2014 – 2016) |
| Gráfico 7 | SÉRIE HISTÓRICA DE MENSAGENS AVALIADAS (2013 – 2016) |
| Gráfico 8 | DISTRIBUIÇÃO DAS MENSAGENS AVALIADAS POR UNIDADE GERENCIAL (2016) |
| Gráfico 9 | DISTRIBUIÇÃO DAS AVALIAÇÕES POR UNIDADE GERENCIAL (2016) |
| Gráfico 10 | AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA (2016) |
| Gráfico 11 | EVOLUÇÃO MENSAL DA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA (2016) |
| Gráfico 12 | AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INPI (2016) |
| Gráfico 13 | EVOLUÇÃO MENSAL DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INPI (2016) |
| Gráfico 14 | AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DAS UNIDADES GERENCIAIS (2016) |
| Gráfico 15 | EVOLUÇÃO MENSAL DA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DAS UNIDADES GERENCIAIS (2016) |
| Gráfico 16 | AVALIAÇÃO DO TEMPO TOTAL DE RESPOSTA DO ATENDIMENTO (2016) |
| Gráfico 17 | TEMPO MÉDIO DA RESPOSTA PRESTADA PELAS UNIDADES GERENCIAIS (2016) |
| Gráfico 18 | AVALIAÇÃO DA CONFIANÇA NO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA (2016) |
| Gráfico 19 | RELAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS ENTRE AS UNIDADES GERENCIAIS (2016) |
| Gráfico 20 | TEMPO MÉDIO DA RESPOSTA FINAL (2016) |
| Tabela 1 | RELAÇÃO DE SUBASSUNTOS DAS DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO “OUTROS” (2016) |
| Tabela 2 | DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR UNIDADE GERENCIAL E NATUREZA (2016) |
| Tabela 3 | RELAÇÃO DE NOTÍCIAS VEICULADAS NA INTERNET ACERCA DO COMBATE À ABORDAGEM INDEVIDA |
| Tabela 4 | TÓPICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (2016) |
| Tabela 5 | DISTRIBUIÇÃO DAS AVALIAÇÕES POR ASSUNTO (2016) |
| Tabela 6 | RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS SUBASSUNTOS (2016) |
| Tabela 7 | TEMPO MÉDIO DA RESPOSTA FINAL POR ASSUNTO (2016) |
| Tabela 8 | TABULAÇÃO DE DEMANDAS: PR (2016) |
| Tabela 9 | TABULAÇÃO DE DEMANDAS: DIRMA (2016) |
| Tabela 10 | TABULAÇÃO DE DEMANDAS: DIRPA (2016) |
| Tabela 11 | TABULAÇÃO DE DEMANDAS: DIREX (2016) |
| Tabela 12 | TABULAÇÃO DE DEMANDAS: DIRAD (2016) |
| Tabela 13 | RELAÇÃO DOS SUBASSUNTOS DAS SUGESTÕES APRESENTADAS EM DEMANDAS INTERNAS (2016) |
| Tabela 14 | RELAÇÃO DOS SUBASSUNTOS DAS SUGESTÕES APRESENTADAS EM DEMANDAS EXTERNAS (2016) |



OUVIDORIA
INPI