



DIAGRAMA DE PROCESSOS, RAZÃO DE EXISTIR E MATRIZ SIPOC

Processo SEI:

Aprovação:

1. DIAGRAMA DE PROCESSOS

TIPO DE PROCESSO

GESTÃO

MACROPROCESSO (Nível 1)

Gestão da Qualidade ▼

1.1 OBJETIVOS DO MACROPROCESSO

Assegurar a operação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do INPI, por meio da definição e aplicação dos princípios de gestão da qualidade, da gestão dos processos organizacionais e de seus riscos, visando ao alcance dos objetivos estratégicos da instituição e à garantia da satisfação dos clientes com os serviços prestados.

1.2 PROCESSOS NÍVEL 2

MACROPROCESSO (Nível 1)

Gestão da Qualidade

PROCESSOS (Nível 2)

- Planejamento do SGQ
- Gestão de processos
- Gestão de riscos
- Gerenciamento de documentos do SGQ
- Garantia da conformidade do exame
- Avaliação da satisfação do cliente
- Monitoramento do desempenho do SGQ



DIAGRAMA DE PROCESSOS, RAZÃO DE EXISTIR E MATRIZ SIPOC

2. RAZÃO DE EXISTIR

PROCESSOS (Nível 2)	NECESSIDADE (Necessidade de existir do processo)	PRODUTOS (Produtos que o processo entrega aos seus clientes)
	Qual a importância do processo? Qual o objetivo do processo? Por que ele existe? Que valor ele adiciona?	Qual o produto ou produtos entregues pelos processos aos clientes? Os produtos fornecidos atendem às necessidades e expectativas dos clientes?
Planejamento do SGQ	Definir o escopo e as diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), papéis e responsabilidades no sistema e ações de sensibilização.	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico do SGQ realizado - Diretrizes da qualidade aprovadas e publicadas - Papéis e responsabilidades definidos - Sensibilização sobre o SGQ realizada e avaliada
Gestão de processos	Promover a efetividade e o desenvolvimento da gestão dos processos no INPI, por meio da análise e da otimização de processos, pelo estabelecimento e monitoramento de indicadores, a fim de assegurar o atingimento dos objetivos dos processos.	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Gestão por processos revisado e divulgado - Metodologias de Gestão por processo disponibilizadas - Cadeia de Valor do INPI elaborada e publicada - Diagramas e matriz SIPOC elaborados, atualizados e validados - Processos AS IS e indicadores validados e disponibilizados - Plano de projeto de processo elaborado e aprovado - Plano de implementação do processo TO BE - Processos TO BE e indicadores validados e disponibilizados - Repositório de processos atualizado e documentos controlados - Dashboard de indicadores e status atualizado e divulgado
Gestão de riscos	Gerenciar os riscos nos processos organizacionais e assegurar a operacionalização dos controles internos de forma integrada com os agentes responsáveis pela Governança, a fim de alcançar os objetivos dos processos.	<ul style="list-style-type: none"> - Política e Manual de Gestão de Riscos atualizados e divulgados - Plano de Ação e Cronogramas da Gestão de Riscos executados e monitorados - Ações decorrentes das deliberações e resoluções do CRTCI realizadas - Ações decorrentes das deliberações e recomendações de Comitês e/ou Diretoria e Presidência do INPI realizadas - Capacitação realizada em gestão de riscos - Disseminação da cultura de gestão de riscos promovida - Comunicação realizada - Sistemas de gestão de riscos atualizado e monitorado - Treinamentos, FAQ e tutoriais sobre Gestão de Riscos disponibilizados
Gerenciamento de documentos do SGQ	Assegurar o controle e a manutenção da informação documentada do SGQ, visando estabelecer um padrão a ser seguido pelos executores dos processos.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificação da conformidade pela DIGEQ realizada - Documentos aprovados e disponibilizados no INPI DRIVE - Repositório de documentos do SPD atualizado - Lista Mestra e Matriz de localização atualizadas - Dashboard de indicadores divulgados - Atos normativos publicados
Garantia da conformidade do exame	Avaliar a conformidade dos exames de direitos de propriedade intelectual frente aos critérios de qualidade estabelecidos, a fim de assegurar o atendimento aos padrões de qualidade definidos pelo INPI, atingir as expectativas dos clientes e conferir maior confiabilidade dos serviços prestados pelo INPI.	<ul style="list-style-type: none"> - Exames de marcas, DI, patentes e PCT revisados - Indicadores medidos e avaliados - Relatório consolidado sobre a avaliação da conformidade do exame - Ações corretivas, ações preventivas e melhorias implementadas
Avaliação da satisfação do cliente	Monitorar sistematicamente e analisar criticamente a percepção dos clientes a respeito do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas por meio da aplicação de pesquisas de satisfação dos usuários e do sistema de avaliação pós-consumo.	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisas de satisfação realizadas e divulgadas - Avaliações pós-consumo realizadas e divulgadas - Relatórios dos resultados das Pesquisa de Satisfação e Avaliações pós-consumo concluídos
Monitoramento do desempenho do SGQ	Monitorar e analisar criticamente o desempenho do SGQ por meio da análise de indicadores e relatórios gerenciais a fim de assegurar a contínua adequação, suficiência, eficácia do SGQ e alinhamento com o direcionamento estratégico do INPI, bem como o atingimento dos objetivos e metas da qualidade. Utilizar os resultados do monitoramento para identificar e implementar oportunidades de melhoria, necessidades de mudanças no SGQ, alocação de recursos e a melhoria da eficácia do SGQ e da qualidade dos serviços.	<ul style="list-style-type: none"> - Parecer final sobre desempenho do SGQ elaborado e divulgado



DIAGRAMA DE PROCESSOS, RAZÃO DE EXISTIR E MATRIZ SIPOC

3. MATRIZ SIPOC

FORNECEDORES (S)	ENTRADAS (I)	PROCESSO (P)	SAÍDAS (O)	CLIENTES (C)
<p>Provedores de serviços ou materiais que são entradas para os processos. As entradas que eles entregam permitem o início das atividades do trabalho. Podem ser internos ou externos.</p>	<p>Podem ser informações ou itens físicos.</p>	<p>Processos de Nível 2</p>	<p>Produtos ou serviços produzidos por um processo. Podem ser físicos, ou informações, ou até mesmo uma decisão.</p>	<p>Aqueles que recebem ou usam a saída de um processo. Podem ser clientes internos ou externos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - CQUAL - CGPE (Divulgação do Planejamento Estratégico) - OMPi - Órgãos de controle - Presidência - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) - International Organization for Standardization (ISO) 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de realizar a implantação/manutenção do Sistema da Qualidade - Planejamento Estratégico do INPI - Cadeia de Valor elaborada e publicada - Tratados internacionais dos quais o INPI é signatário - Recomendações de órgãos de controle e organismos internacionais de PI - Legislações vigentes, nacionais e internacionais - Diretrizes governamentais - Norma ABNT NBR ISO 9001 vigente - Benchmarking com outras instituições - Parecer final sobre o desempenho do SQG do ciclo anterior 	<p>Planejamento do SQG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico do SQG realizado - Diretrizes de qualidade aprovadas e publicadas - Papéis e responsabilidades definidos - Sensibilização sobre o SQG realizada e avaliada 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidência - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência
<ul style="list-style-type: none"> - CQUAL - CGPE - SEGES (Ministério da Economia) - Presidência - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - Association for Business Process Management (ABMMP) - Instituições públicas e privadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de construir ou atualizar Cadeia de Valor - Necessidade de criação/alteração de metodologias - Necessidade em realizar iniciativa em BPM - CBOK - Cadeia de valor integrada do Estado (TransformaGov) - Diretrizes governamentais - Planejamento Estratégico do INPI - Plano de Ação anual - Processos executados - Boas práticas de gerenciamento de processos (BPM) - Benchmarking com outras instituições - Projetos institucionais (setoriais) - Parecer final sobre desempenho do SQG - Pesquisas realizadas (satisfação dos usuários e avaliação pós-consumo) - Manual do Sistema de Padronização de Documentos vigente - Manual de Gestão por Processos do INPI vigente 	<p>Gestão de processos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Gestão por processos revisado e divulgado - Metodologias de Gestão por processo disponibilizadas - Cadeia de Valor do INPI elaborada e publicada - Diagramas e matriz SIPOC elaborados, atualizados e validados - Processos AS IS e indicadores validados e disponibilizados - Plano de projeto de processo elaborado e aprovado - Plano de implementação do processo TO BE - Processos TO BE e indicadores validados e disponibilizados - Repertório de processos atualizado e documentos controlados - Dashboard de indicadores e status atualizado e divulgado 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidência - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - DIGER
<ul style="list-style-type: none"> - CQUAL - Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRICI) - Ministério da Economia - Órgãos de controle - Instâncias de governança do INPI - CGPE - Presidência - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) - International Organization for Standardization (ISO) 	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestão de Riscos do INPI vigente - Manual de Gestão de Riscos do INPI vigente - Norma ABNT NBR ISO 31000 vigente - Regimento Interno do INPI - Planejamento Estratégico do INPI (Matriz SWOT) - Normativos internos e externos referentes ao processo em análise - Deliberações e Resoluções do Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRICI) - Deliberações e recomendações de Comitês de Diretoria e Presidência do INPI - Normativos externos referentes à governança e gestão de riscos - Processos mapeados - SIPOC aprovada 	<p>Gestão de riscos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Política e Manual de Gestão de Riscos atualizados e divulgados - Plano de Ação e Cronogramas da Gestão de Riscos executados e monitorados - Ações decorrentes das deliberações e resoluções do CRICI realizadas - Ações decorrentes das deliberações e recomendações de Comitês e/ou Diretorias e Presidência do INPI realizadas - Capacitação realizada em gestão de riscos - Disseminação da cultura de gestão de riscos promovida - Comunicação realizada - Sistemas de gestão de riscos atualizado e monitorado - Treinamentos FAQ e tutoriais sobre Gestão de Riscos disponibilizados 	<ul style="list-style-type: none"> - CQUAL - Ministério da Economia - Órgãos de Controle - Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRICI) - Instâncias de governança do INPI - Presidência - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência
<ul style="list-style-type: none"> - DIGEQ - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - Presidência da República (Casa Civil) - Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) - International Organization for Standardization (ISO) 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de padronizar práticas, atividades ou rotinas - Necessidade de corrigir ou atualizar o documento - Alterações em Leis e Normativos - Diretrizes do SQG vigentes (Manual, Procedimento e Instrução de Trabalho) - Norma ABNT NBR ISO 9001 vigente 	<p>Gerenciamento de documentos do SQG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificação da conformidade pela DIGEQ realizada - Documentos aprovados e disponibilizados no INPI DRIVE - Repertório de documentos do SPD atualizado - Lista Mestra de Controle e Localização de Documentos do SQG atualizada. - Monitoramento geral dos documentos - Dashboard de indicadores divulgados - Atos normativos publicados 	<ul style="list-style-type: none"> - DIGEQ - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência
<ul style="list-style-type: none"> - DIRMA (Desenho Industrial e Marcas) - DIRPA (Patente Nacional e PCT) - CQUAL - ISO (International Organization for Standardization) - ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de garantir a conformidade dos exames realizados frente aos requisitos específicos - Relatório consolidado de revisão da qualidade do exame aprovados - Critérios de Qualidade do Produto definidos e aprovados - Norma ABNT NBR 5426 vigente - Norma ABNT NBR ISO 9001 vigente - Ato de direito de propriedade industrial emitidos pelos examinadores de marcas, desenho industrial e patentes - Relatórios e formulários de pesquisa ISR e IPER emitidos pelos examinadores do PCT 	<p>Garantia da conformidade do exame</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exames de marcas, DI, patentes e PCT revisados - Indicadores medidos e avaliados - Relatório consolidado sobre a avaliação da conformidade do exame - Ações corretivas, ações preventivas e melhorias implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> - DIRMA (Desenho Industrial e Marcas) - DIRPA (Patente Nacional e PCT) - CQUAL - Usuários dos serviços de desenho industrial, marcas, patente nacional e PCT
<ul style="list-style-type: none"> - CQUAL - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - Presidência da República (Casa Civil) - ISO (International Organization for Standardization) - ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de realizar pesquisa de satisfação - Serviço prestado pelo INPI - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Norma ABNT NBR ISO 9001 vigente 	<p>Atualização da satisfação do cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisas de satisfação realizadas e divulgadas - Avaliações pós-consumo realizadas e divulgadas - Relatórios dos resultados das Pesquisas de Satisfação e Avaliações pós-consumo concluídos 	<ul style="list-style-type: none"> - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - Presidência - Partes Interessadas - CQUAL - Usuários dos serviços do INPI
<ul style="list-style-type: none"> - CQUAL - CGPE - Presidência - Diretorias - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - ISO (International Organization for Standardization) - ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) 	<ul style="list-style-type: none"> - Processos e projetos em andamento - Resultado da análise crítica pela Direção - Dados e avaliação de desempenho dos processos disponibilizados - Pesquisas de satisfação realizadas e divulgadas - Relatório consolidado sobre a avaliação da conformidade do exame - Norma ABNT NBR ISO 9001 vigente 	<p>Monitoramento do desempenho do SQG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Parecer final sobre desempenho do SQG elaborado e divulgado 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidência - Coordenações Gerais e Unidades vinculadas à Presidência - Partes Interessadas - CQUAL
<p>Principais Requisitos para os Fornecedores</p>	<p>Ferramentas/ Sistemas</p>	<p>Atores Envolvidos no Fluxo de Trabalho</p>	<p>KPI's</p>	<p>Principais Requisitos dos Clientes</p>
<p>Insira abaixo os requisitos necessários para os fornecedores dos processos acima</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conhecimento dos normativos internos e externos - Cumprimento da legislação pertinente definida na SIPOC. - Fomento de informações sobre o status das iniciativas do Plano de Ação até o 50 dia útil do mês - Cumprimento dos prazos definidos no Plano de Ação do INPI e órgãos de controle - Conformidade com os Manuais do INPI (Gestão de processos, Gestão de Riscos e Sistema de Padronização de Documentos) - Demandas e diligências atendidas com clareza, suficiência de informações e nos prazos definidos 	<p>Insira abaixo as ferramentas/ sistemas utilizados nos processos acima</p> <ul style="list-style-type: none"> - MS Office - INPI DRIVE - Site do INPI - Sistema Agatha - Bizagi Modeller - SEI - E-mail - Plataformas de busca (Google e outras) - IPAS - SINP - SISCAP - Revista da Propriedade Industrial - Sistemas de revisão da qualidade do exame (em desenvolvimento) - Módulo de Avaliação Pós-Consumo - Plataforma de Cidadania Digital - Type Form - Google Data Studio - Lime Survey - Diretorio da rede da CQUAL - Power BI 	<p>Insira abaixo os atores envolvidos nos fluxos de trabalho dos processos acima</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presidência - Diretorias - Coordenações Gerais e unidades vinculadas à Presidência - Órgãos de controle - Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRICI) - Ministério da Economia - Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI) - Grupos de Qualidade - Pontos focas das unidades gestoras dos processos - Ponto focal da Qualidade - Donos dos processos - Gestores dos riscos - Dono do documento - Elaborador do documento - Aprobador do documento - Examinadores de marcas, DI, patentes e PCT - Coordenadores de Revisão da Qualidade do Exame de marcas, DI, patentes e PCT 	<p>Insira abaixo os indicadores associados aos processos acima (caso existam)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dashboard de Processos e Documentos do INPI - Monitoramento dos prazos de execução do Plano de Ação TCU (Status report do Plano de Gestão de Riscos) - Conformidade avaliada por categoria do COP (%) - Revisões realizadas dentro do prazo(%) - Percentual de convergência entre os revisores 	<p>Insira abaixo os requisitos solicitados pelos clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alinhamento das diretrizes e metodologias estabelecidas pela CQUAL com os normativos externos de Comitês de Governança e Gestão de Riscos, Órgãos de Controle, Ministério da Economia, OMPI, Associações e Entidades Normalizadoras - Planos de ação executados nos prazos definidos - Demandas atendidas com clareza, suficiência de informações e nos prazos definidos - Suporte e assessoramento metodológico prestado com eficiência e eficácia - Documentação clara e objetiva - Facilidade de acesso à documentação do SQG - Processos controlados e monitorados - Suporte nos sistemas disponibilizados



DIAGRAMA DE PROCESSOS, RAZÃO DE EXISTIR E MATRIZ SIPOC

3. MATRIZ SIPOC

PROCESSO (S) NÍVEL 2	PROCESSO (S) NÍVEL 3						
Planejamento do SGQ	Entender a organização	Estabelecer as diretrizes da qualidade	Realizar responsabilização das diretrizes da qualidade	Realizar sensibilização das diretrizes da qualidade			
Gestão de processos	Construir Cadeia de Valor do INPI	Disponibilizar Metodologia de Gestão por Processos	Planejar demanda de serviços BPM	Mapear processo	Transformar processo	Modelar processo	Realizar manutenção do repositório de processos
Gestão de riscos	Desenvolvimento da metodologia de Gestão de Riscos	Análise de contexto	Avaliação de riscos	Resposta e tratamento de riscos	Monitoramento e Análise Crítica	Capacitação	Comunicação
Gerenciamento de documentos do SGQ	Elaborar documentos do SPD	Revisar documentos do SPD	Realizar manutenção do repositório de documentos do SPD				
Garantia da conformidade do exame	Revisar a qualidade do Exame						
Avaliação da satisfação do cliente	Realizar avaliação pós-consumo	Realizar pesquisas de satisfação dos usuários do INPI					
Monitoramento do desempenho do SGQ	Realizar monitoramento do desempenho do SGQ	Realizar análise crítica					