



POLÍTICA DA  
QUALIDADE

## POLÍTICA DA QUALIDADE

O Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI tem um compromisso com a qualidade, ciente de que a mesma é um elemento essencial na prestação de seus serviços, face aos novos desafios decorrentes da transformação da sociedade e das demandas dos cidadãos. Este compromisso com a qualidade aparece inexoravelmente ligado ao conjunto de princípios gerais aos quais deve ser submetida à gestão pública, reconhecidos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988. Como resultado deste compromisso, o Presidente do INPI institucionaliza a Política da Qualidade como princípio norteador da Gestão da Qualidade na Instituição.

A Política da Qualidade, portanto, define o comprometimento da Administração do INPI com a qualidade dos seus serviços. Alinhada com a missão institucional, ela visa orientar o INPI na busca constante pela excelência da gestão e satisfação máxima de seus usuários e partes interessadas.

Assim, tendo como referência os Valores Institucionais, quais sejam: ***Eficiência, Foco nos Usuários, Trabalho em Equipe, Transparência, Ética, Meritocracia e Valorização das Pessoas***, o INPI estabelece sua Política da Qualidade:

- 1. Oferecer serviços com eficiência, em tempo adequado e em conformidade com os padrões estabelecidos pela legislação vigente e pelos acordos e tratados internacionais.***
- 2. Prover sistemas que permitam manter um contato contínuo e eficiente com seus usuários, analisando suas expectativas, avaliando seu nível de percepção e lidando com quaisquer reclamações recebidas para garantir a máxima satisfação.***
- 3. Capacitar e valorizar seu corpo funcional para o cumprimento dos objetivos institucionais, por meio do compartilhamento do conhecimento, aproveitamento da expertise de cada um e assumindo responsabilidade compartilhada pelo desempenho e alcance das metas.***
- 4. Estar alinhado com as boas práticas de gestão e governança.***

Esses princípios servem de marco para o estabelecimento dos objetivos e metas da qualidade, que serão periodicamente avaliados e revisados pelo Presidente e pela Alta Direção do INPI.

22 de março de 2022.

CLÁUDIO VILAR FURTADO  
Presidente

TANIA CRISTINA LOPES RIBEIRO  
Diretora Executiva