

2024

# Relatório de Gestão da Ouvidoria

Instituto Nacional da Propriedade Industrial

# Sumário

Glossário.....	3
Introdução .....	6
Número de manifestações recebidas no ano anterior.....	7
Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações .....	9
Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.....	18
Informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria.....	19
Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos .....	20
Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver.....	21
Informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a Ouvidoria está vinculada.....	23
Acesso à Informação.....	24
Recursos no âmbito da Lei de Acesso à Informação .....	27
Transparência Ativa .....	28
Plano de Dados Abertos.....	28
Perspectivas para 2025 .....	29



# Glossário

**Desenho Industrial:** trata-se do design aplicado a um produto, incluindo formas, estampas, interfaces, e tudo que interfere na sua aparência. Não pode ser considerado para o caso de objetos produzidos artesanalmente.

**Contratos de Tecnologia e de Franquia:** podem ser averbados ou registrados no INPI contratos que envolvam licenciamento de direitos de propriedade industrial (marcas, patentes, desenhos industriais e topografia de circuitos integrados), fornecimento de tecnologia, serviços de assistência técnica e franquia.

**Fala.BR:** disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> , é o sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação do Poder Executivo federal.

**Indicação Geográfica:** nome dado ao tipo de proteção, no âmbito da propriedade industrial, que se refere a produtos que são originários de uma determinada área geográfica (país, cidade, região ou localidade de seu território) e se tornaram conhecidos por possuírem qualidades ou reputação relacionadas à sua forma de extração, produção, fabricação ou características atribuídas ao meio geográfico. Também se refere à prestação de determinados serviços.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial

**Marca:** Sinal distintivo aplicado a produto ou serviço.

## Manifestações do usuário de serviços públicos:

- Comunicação: termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor, já que optou por não ser identificar;

- Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

- Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- Simplifique: propostas de mudanças nos processos administrativos com o objetivo de desburocratizar os serviços público, ampliando a qualidade e o acesso aos serviços;
- Solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

**Patente:** título legal que documenta e legitima o direito temporário do titular de uma invenção ou de um modelo de utilidade de ter exclusividade sobre o bem protegido pela patente. A patente visa à proteção das criações industriais novas e ao aperfeiçoamento das existentes.

**Plataforma Integrada de Atendimento:** disponível em <https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento> , apresenta os canais de atendimento do INPI, com a jornada do usuário de serviços públicos do Instituto.

**PCT:** tratado de Cooperação em Matéria de Patentes (sigla do inglês "Patent Cooperation Treaty"). Tratado multilateral administrado pela Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI ou WIPO em inglês) que permite requerer a proteção patentária de uma invenção, simultaneamente, em um grande número de países, por intermédio de um único depósito, chamado "Depósito Internacional de Patente".

**Política de Relacionamento e Transparência do INPI:** aprovada pela Portaria/INPI/PR nº 46, de 27 de novembro de 2024, disponível em <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/arquivos/documentos/politica-de-relacionamento-e-transparencia-2024.pdf> , visa assegurar o cumprimento da Lei 13.460/2017 e da Lei 12.527/2011 no âmbito do INPI.

**Programas de Computador:** após desenvolver um programa de computador ou sua versão mais atualizada, é possível solicitar o seu registro ao INPI, que garantirá maior segurança jurídica ao seu detentor caso haja demanda judicial para comprovar a autoria ou titularidade do programa.

**Propriedade Industrial:** instituto jurídico criado para proteger as marcas, as indicações geográficas, os desenhos industriais e as patentes (invenções ou modelos de utilidade).

**Propriedade Intelectual:** soma de todos os direitos inerentes à atividade intelectual nos domínios industrial, científico, literário e artístico. Dessa forma, Propriedade Intelectual é gênero onde a Propriedade Industrial e os Direitos de Autor são seus dois tipos.

**Topografia de Circuito Integrado:** Chip de computador. É uma série de imagens relacionadas, construídas ou codificadas sob qualquer meio ou forma que representa a configuração tridimensional das camadas que compõem um circuito integrado, e na qual cada imagem representa, no todo ou em parte, a disposição geométrica ou os arranjos da superfície do circuito integrado em qualquer estágio de sua concepção ou manufatura.



# Introdução

A Ouvidoria do INPI foi instituída por meio do Decreto nº 5.147, de 21 de julho de 2004.

De início, teve função receptiva de demandas e avaliativa da satisfação dos usuários. Atualmente, desempenha atribuição estratégica e mediadora de conflitos, visando garantir a participação dos cidadãos aos centros de decisão da Administração do Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI - e compor soluções juntamente às demais unidades do Instituto.

Atualmente, nos termos do Regimento Interno do INPI (Portaria/INPI/PR Nº 09, de 06 de março de 2024, alterada pela Portaria/INPI/PR Nº 39, de 17 de setembro de 2024), compete à Ouvidoria:

*"Art. 27. À Ouvidoria compete:*

*I - receber, analisar e dar tratamento adequado a reclamações, denúncias, elogios e sugestões e, quando necessário, encaminhar os pleitos às áreas competentes para atendimento;*

*II - acompanhar as providências adotadas e manter o usuário informado, em relação ao definido no inciso I, quando couber;*

*III - medir o nível de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria por meio de sistema informatizado e realizar a análise dos resultados nos relatórios gerenciais;*

*IV - gerar e divulgar relatórios com dados gerenciais e gráficos estatísticos que demonstrem a atuação do INPI, identificando pontos críticos e contribuindo para a melhoria contínua da instituição;*

*V - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e sugerir a implementação de ações às áreas, visando à melhoria dos serviços oferecidos pelo INPI no cumprimento de suas finalidades;*

*VI - mediar, uma vez esgotados os demais canais de resolução internos do INPI, eventuais conflitos nas relações de trabalho e na prestação de serviços do INPI; e*

*VII - atuar como canal direto, ágil e imparcial para atendimento das demandas dos usuários do INPI".*

Além disso, a Ouvidoria do INPI executa as funções de Serviço de Informação ao Cidadão.

## Número de manifestações recebidas no ano anterior

Em 2024, a Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI – tratou 1400 manifestações.

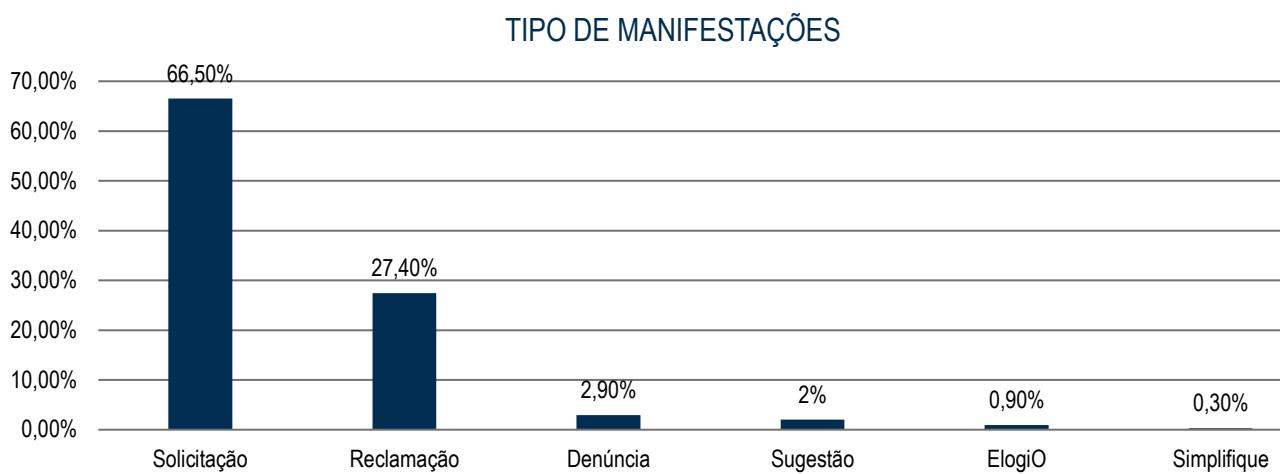
O tempo médio de resposta das manifestações foi de 8,3 dias.

Por sua vez, em termos de situação, totalizaram-se 781 manifestações concluídas (55,8%) e 618 manifestações arquivadas (44,2%).

A seguir apresenta-se distribuição do tipo das manifestações que foram concluídas:

TIPO	NÚMERO	%
Solicitação	520	66,50%
Reclamação	214	27,40%
Denúncia	23	2,90%
Sugestão	16	2%
Elogio	6	0,90%
Simplifique	2	0,30%

FONTE: PAINEL RESOLVEU

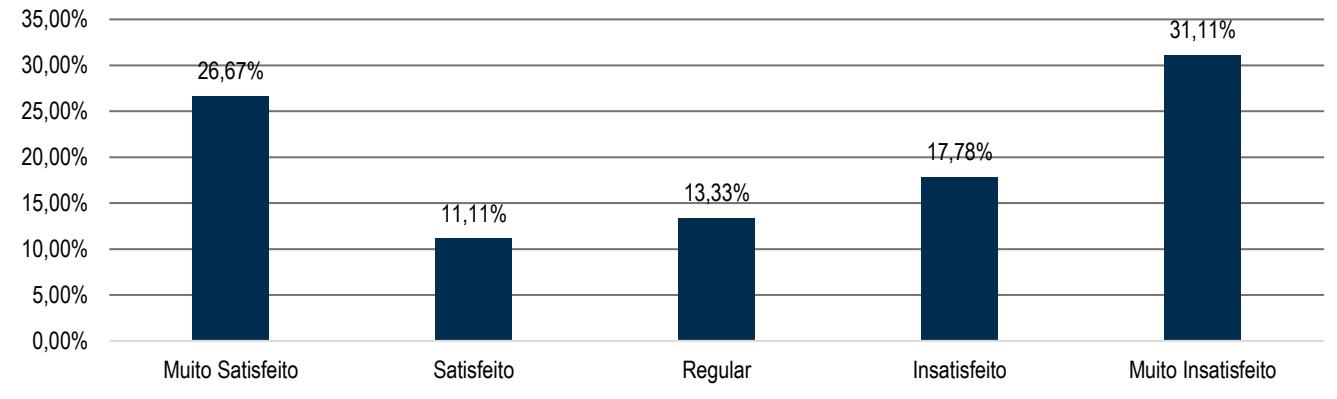


Com relação ao atendimento, esse foi avaliado da seguinte forma pelos cidadãos:

SATISFAÇÃO	%
Muito satisfeito	26,67%
Satisfeito	11,11%
Regular	13,33%
Insatisfeito	17,78%
Muito insatisfeito	31,11%

FONTE: PAINEL RESOLVEU

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



## Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

As manifestações versaram majoritariamente sobre assunto relativo à Propriedade Industrial – 1311 manifestações - atividade finalística do INPI. Por sua vez, também houve 77 manifestações relativas a Ouvidoria Interna, assunto que congrega demandas interpostas por servidores efetivos e colaboradores terceirizados do INPI sobre questões internas do Instituto.

A seguir apresenta-se a distribuição por assunto:

ASSUNTO	NÚMERO	%
Propriedade Industrial	1311	93,6%
Ouvidoria Interna	77	5,5%
Outros	12	0,9%

FONTE: EXTRAÇÃO DO SISTEMA FALA.BR

Por sua vez, em termos de situação, totalizaram-se 781 manifestações concluídas (55,8%) e 618 manifestações arquivadas (44,2%).

Em virtude do alto índice de arquivamento de manifestações, a Coordenação- Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias da Ouvidoria- Geral da União efetuou trabalho de Monitoramento de Ouvidorias no âmbito da Ouvidoria do INPI em 2024.

Verificou-se em consulta ao sistema Fala.BR que o alto índice de arquivamento de manifestações ocorreu pelo fato de 466 manifestações em 2024 terem sido arquivadas em função direcionamento aos usuários de serviço público de acionar o Sistema Fale Conosco do INPI (Direcionamento Fale Conosco). Nesses casos, os usuários de serviços públicos realizaram demandas no Fala.BR perante a Ouvidoria que não se tratavam de manifestações de Ouvidoria propriamente ditas.

O Sistema Fale Conosco, cujo prazo de resposta é de sete dias úteis, trata de demandas iniciais, especialmente os que tratem de orientações de natureza procedural, relacionadas a formas de acesso e procedimentos operacionais para solicitação e acompanhamento de serviços e atividades desempenhadas pelo INPI; esclarecimentos de natureza técnica, relativos ao teor de atos já praticados em processo administrativo; e providências de natureza operacional, para, entre outras hipóteses, averiguar erro meramente formal e solicitar o tratamento de requerimentos ou petições já protocolizadas e não examinadas. A regulamentação dos canais de atendimento do INPI pode ser verificada na Política de Relacionamento e Transparência do INPI, disponível em <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/arquivos/documentos/politica-de-relacionamento-e-transparencia-2024.pdf>

Por sua vez, na Plataforma Integrada de Atendimento do INPI (link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>) pode-se verificar que o Sistema Fale Conosco está no nível 2 de atendimento do INPI, ao passo que a Ouvidoria atua no nível 3 dos canais de atendimento do INPI, precisamente no atendimento a manifestações de Ouvidoria. A jornada completa do usuário nos canais de atendimento do INPI pode ser observada na Plataforma de Atendimento Integrada do Instituto.

Ainda no âmbito do trabalho de Monitoramento de Ouvidorias, houve reunião por videoconferência entre referida Coordenação- Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias e a Ouvidoria do INPI, realizada em 27 de novembro de 2024, às 10h. Após reflexão

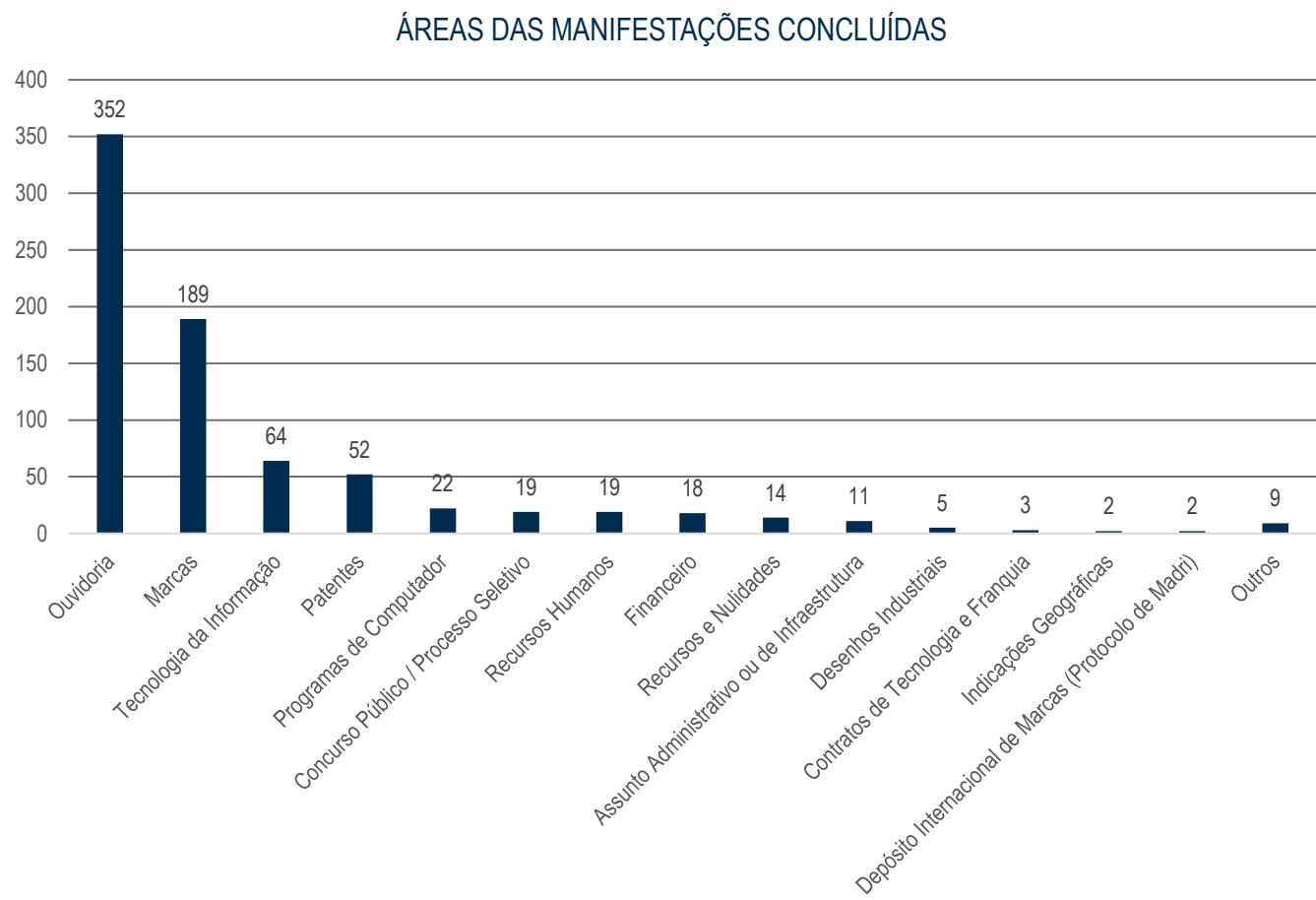
das propostas advindas da reunião, decidiu-se que as demandas interpostas no Fala.BR que se tratarem de prestação de serviço - e não de manifestações de Ouvidoria, ao responder o usuário para o direcionamento para o Sistema Fale Conosco será marcada resposta conclusiva no Fala.BR, em vez de arquivamento, o que retratará com maior precisão a situação das manifestações. Concluiu-se, também, que o número de demandas recebidas indevidamente pela Ouvidoria (aqueles em que o usuário deveria ter acionado o Fale Conosco), apesar de alto (466), é percentualmente baixo comparando com o total de demandas atendidas diretamente pelo Sistema Fale Conosco (em 2024 o Fale Conosco atendeu 105.529 demandas). Isso significa que as explicações sobre as diversas modalidades de atendimento constantes na Plataforma de Atendimento Integrado do INPI estão sendo compreensíveis aos usuários.

Quanto às áreas a que as manifestações concluídas disseram respeito, tem-se a seguinte distribuição:

ÁREA	NÚMERO	%
Ouvidoria	352	45,1%
Marcas	189	24,2%
Tecnologia da Informação	64	8,2%
Patentes	52	6,7%
Programas de Computador	22	2,8%
Concurso Público / Processo Seletivo	19	2,4%
Recursos Humanos	19	2,4%
Financeiro	18	2,3%
Recursos e Nulidades	14	1,8%
Assunto Administrativo ou de Infraestrutura	11	1,4%
Desenhos Industriais	5	0,6%
Contratos de Tecnologia e Franquia	3	0,4%
Indicações Geográficas	2	0,3%
Depósito Internacional de Marcas (Protocolo de Madri)	2	0,3%
Outros	9	1,2%
<b>Total</b>	<b>781</b>	<b>100,0%</b>

FONTE: EXTRAÇÃO DO SISTEMA FALA.BR

A seguir apresenta-se o gráfico com áreas a que as manifestações concluídas disseram respeito:



As 352 manifestações referentes a área “Ouvidoria” disseram majoritariamente respeito aos temas “abordagem indevida” e “tratamento de dados pessoais”.

“Abordagem indevida” engloba os episódios de atuação fraudulenta de supostos procuradores de titulares de direitos da propriedade industrial. Essas situações podem ser caracterizadas das seguintes formas:

a) uso indevido do nome, signo distintivo ou imagem do INPI, passível de responsabilização da pessoa jurídica pela prática de atos contra a administração pública, com base no disposto nos arts. 124 e 191 da Lei de Propriedade Industrial; 12 e 18 do Código Civil; 296, parágrafo 1º, inciso III, do Código Penal; e 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

b) publicidade indevida, com a prática de crime contra as relações de consumo, de acordo com a previsão dos arts. 30, 37, 57, 60 e 66 do Código de Defesa do Consumidor;

c) obtenção de vantagem ilícita a partir da indução a erro mediante ações fraudulentas, com a configuração do delito de estelionato, nos termos do art. 171 do Código Penal.

Diante desses casos, o INPI orienta que, quando houver a efetiva comprovação das condutas descritas no item a), seja transmitido à Ouvidoria o máximo de informações e documentos possíveis, de modo que possam ser adotadas as medidas cabíveis junto às autoridades competentes que impliquem consequências investigativas, inibitórias e repressivas contra os infratores. Além disso, para os demais casos, sugere-se que todas as vítimas de tais impostores promovam diretamente a comunicação dos fatos delituosos à autoridade policial para a instauração dos procedimentos necessários para coibir essas práticas.

“Tratamento de dados pessoais” contempla os casos de utilização indevida dos dados pessoais extraídos dos processos de concessão de direitos de propriedade industrial, com evidente descumprimento dos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Também nessa situação o INPI orienta que, quando houver a efetiva comprovação das condutas descritas, seja transmitido à Ouvidoria o máximo de informações e documentos possíveis, de modo que possam ser adotadas as medidas cabíveis junto às autoridades competentes que impliquem consequências investigativas, inibitórias e repressivas contra os infratores.

Por sua vez, a área “Marca” concerne aos serviços relativos a marcas prestados pelo INPI, em que se destacam os temas “pedido de acesso a procedimentos/informações”, “direcionamento ao Fale Conosco”, “discordância de resposta do Fale Conosco” e “não recebimento de resposta do Fale Conosco”.

Tecnologia da Informação, Recursos Humanos, e Assunto Administrativo ou de Infraestrutura concernem às áreas-meio do INPI.

Devido a recente realização de concurso público do Instituto, houve dezenove manifestações sobre o assunto.

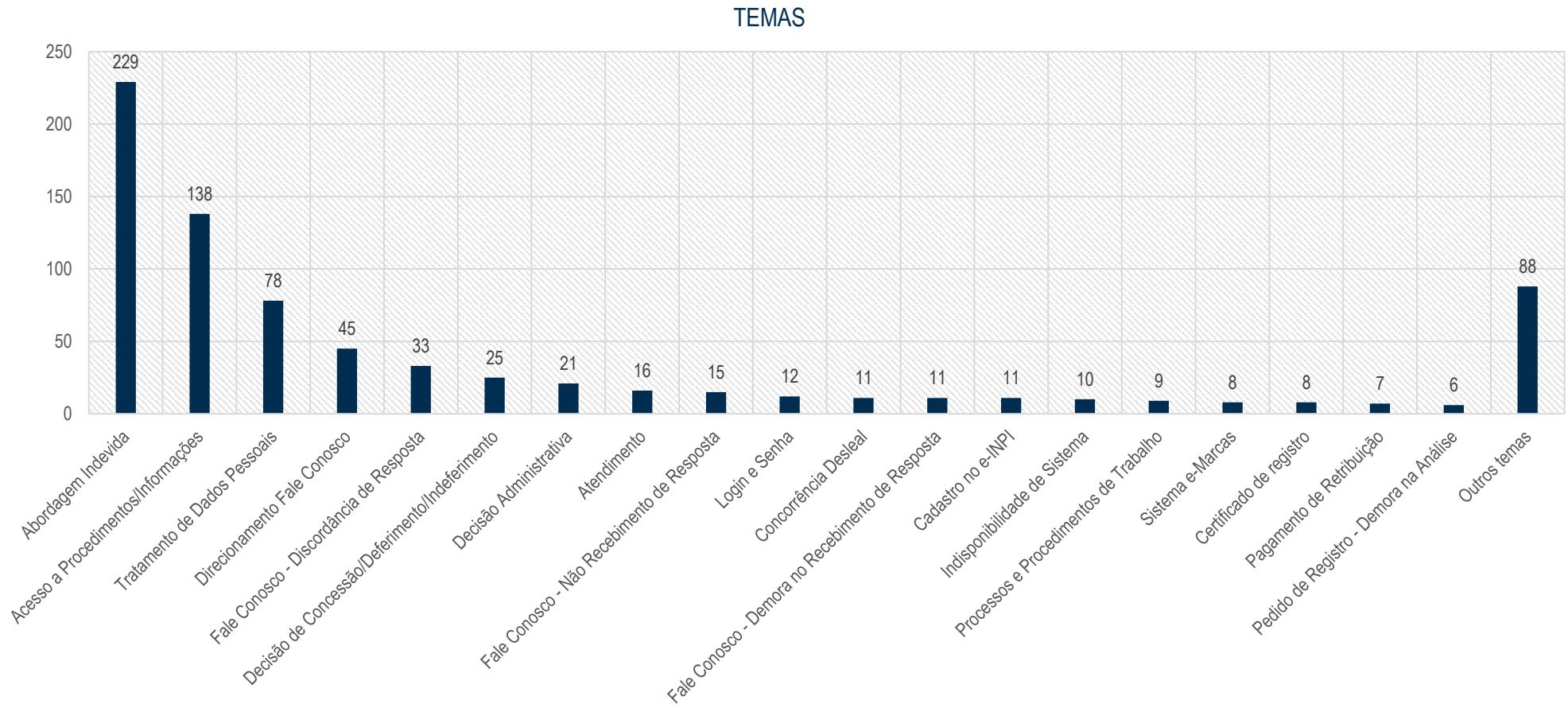
Já quanto ao tema, as manifestações concluídas apresentaram a seguinte distribuição:

ÁREA	NÚMERO	%
Abordagem Indevida	229	29,3%
Acesso a Procedimentos/Informações	138	17,7%
Tratamento de Dados Pessoais	78	10,0%
Direcionamento Fale Conosco	45	5,8%
Fale Conosco - Discordância de Resposta	33	4,2%
Decisão de Concessão/Deferimento/Indeferimento	25	3,2%
Decisão Administrativa	21	2,7%
Atendimento	16	2,0%
Fale Conosco - Não Recebimento de Resposta	15	1,9%
Login e Senha	12	1,5%
Concorrência Desleal	11	1,4%
Fale Conosco - Demora no Recebimento de Resposta	11	1,4%
Cadastro no e-INPI	11	1,4%
Indisponibilidade de Sistema	10	1,3%
Processos e Procedimentos de Trabalho	9	1,2%
Sistema e-Marcas	8	1,0%
Certificado de registro	8	1,0%
Pagamento de Retribuição	7	0,9%
Pedido de Registro - Demora na Análise	6	0,8%
Outros temas	88	11,3%
Total	781	100%

FONTE: EXTRAÇÃO DO SISTEMA FALA.BR



A seguir, apresenta-se o gráfico com os temas recorrentes nas manifestações concluídas:



Como exposto anteriormente, “abordagem indevida” engloba os episódios de atuação fraudulenta de supostos procuradores de titulares de direitos da propriedade industrial.

Já “Acesso a procedimento/informações” contempla manifestações com consultas a processos específicos, procedimentos do Instituto e informações técnicas ou administrativas necessárias a realização dos registros. Por se tratarem de consultas, não constituem pedido de acesso à informação, uma vez que são solicitação de interpretação de algum normativo, ou, ainda, solicitação de opinião do INPI sobre um determinado assunto.

Por sua vez, “Tratamento de dados pessoais” contempla os casos de utilização indevida dos dados pessoais extraídos dos processos de concessão de direitos de propriedade industrial, com evidente descumprimento dos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

“Direcionamento ao Fale Conosco” concerne à ao direcionamento ao sistema Fale Conosco de demandas iniciais – que não constituem manifestação de Ouvidoria propriamente dita –, especialmente as que tratem de orientações de natureza procedural, relacionadas a formas de acesso e procedimentos operacionais para solicitação e acompanhamento de serviços e atividades desempenhadas pelo INPI; esclarecimentos de natureza técnica, relativos ao teor de atos já praticados em processo administrativo; e providências de natureza operacional, para, entre outras hipóteses, averiguar erro meramente formal e solicitar o tratamento de requerimentos ou petições já protocolizadas e não examinadas. O número de manifestações concluídas classificadas nesse tema já reflete, ainda no ano de 2024, a decisão adotada no âmbito do trabalho de Monitoramento de Ouvidorias de que as demandas interpostas no Fala.BR que se tratarem de prestação de serviço – e não de manifestações de Ouvidoria, ao responder o usuário para o direcionamento para o Sistema Fale Conosco será marcada resposta conclusiva no Fala.BR, em vez de arquivamento.

“Fale Conosco- discordância de resposta” diz respeito às manifestações em que o usuário não concordou com a resposta recebida no sistema Fale Conosco.

“Decisão de Concessão/Deferimento/Indeferimento” contempla o questionamento de decisões geradoras dos despachos publicados.

O tema “Decisão Administrativa” é utilizado para o assunto “Ouvidoria Interna” e congrega manifestações relativas a decisões administrativas internas do INPI.

“Atendimento” concerne a manifestações relacionadas a atendimentos (Solicitação de atendimento urgente, atendimentos fora do prazo, problemas na realização dos atendimentos e elogio a atendimento prestado).

“Fale Conosco - Não Recebimento de Resposta” é o tema usado para quando o usuário alega não recebimento de resposta por meio do canal de atendimento Fale Conosco.

“Login e Senha” contempla problemas relacionados a login e senha (não entendimento de procedimento, problemas de sistema).

“Concorrência Desleal” é o tema utilizado para quando a manifestação versa sobre a identificação da utilização de Marca ou venda de produto no mercado que coincide com Marca ou produto já registrado ou com pedido em análise pelo INPI. Nestes casos a área técnica avalia a demanda, verifica se ainda cabe alguma ação na esfera administrativa, e caso não seja cabível ação na esfera administrativa, orienta o usuário sobre as medidas judiciais.

“Fale Conosco - Demora no Recebimento de Resposta” concerne à ação de demanda da Ouvidoria devido ao atraso na resposta do Fale Conosco (o prazo do Fale Conosco é de 7 dias úteis).

“Cadastro no e-INPI” concerne a manifestações relacionadas a problemas/urgência em alterações de cadastro ou solicitações de alterações em cadastro não realizadas.

“Indisponibilidade de Sistema” contempla manifestações para casos em que os sistemas ou site do INPI estão indisponíveis ou apresentando problemas ou instabilidade.

“Processos e Procedimentos de Trabalho” congrega manifestações relacionadas a processos e procedimentos de trabalho do INPI.

“Sistema e-Marcas” concerne a manifestações específicas sobre o Sistema E-Marcas

“Certificado de registro” congrega manifestações relacionadas aos certificados de registro (em casos de demora na emissão ou erro).

“Pagamento de Retribuição” diz respeito a manifestações relacionadas a Guias de Recolhimento da União.

Por fim, “Pedido de Registro (Demora na Análise)” contempla reclamações sobre demora na análise dos diferentes tipos de pedidos relativos a propriedade industrial.

## Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

Os problemas recorrentes são a “abordagem indevida”, que engloba os episódios de atuação fraudulenta de supostos procuradores de titulares de direitos da propriedade industrial, e “tratamento de dados pessoais”, que contempla os casos de utilização indevida dos dados pessoais extraídos dos processos de concessão de direitos de propriedade industrial, com evidente descumprimento dos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Para os casos de “abordagem indevida” em que há uso indevido do nome, signo distintivo ou imagem do INPI, passível de responsabilização da pessoa jurídica pela prática de atos contra a administração pública, o INPI vem diuturnamente orientando os usuários de serviço público a que, quando houver a efetiva comprovação das condutas descritas, seja transmitido à Ouvidoria o máximo de informações e documentos possíveis, de modo que possam ser adotadas as medidas cabíveis junto às autoridades competentes que impliquem consequências investigativas, inibitórias e repressivas contra os infratores.

Nesse sentido, cumpre registrar que o INPI tem atuado sistematicamente notificando extrajudicialmente os perpetradores de referidas práticas. Nos casos em que há possibilidade, a Corregedoria do INPI tem atuado na esfera administrativa (vide link [Empresas que cometem golpes contra usuários do INPI estão sujeitas a multas de até R\\$ 60 milhões — Instituto Nacional](#)

[da Propriedade Industrial](#)) e a Procuradoria-Federal Especializada junto ao INPI na esfera judicial. Essas medidas têm sido adotadas de forma permanente pelo INPI.

Além disso, para os casos de publicidade indevida, com a prática de crime contra as relações de consumo, e de obtenção de vantagem ilícita a partir da indução a erro mediante ações fraudulentas, com a configuração do delito de estelionato, o INPI vem diuturnamente sugerindo a todas as vítimas de tais impostores promover diretamente a comunicação dos fatos ao Órgão de Defesa do Consumidor ou à autoridade policial para a instauração dos procedimentos necessários para coibir essas práticas.

Salienta-se que nem todas as manifestações recebidas são relacionadas ao INPI. Há casos recebidos em que o usuário reclama de acesso a dados e abordagens indevidas, mas não possui cadastro e nem serviços solicitados junto ao Instituto. Nesses casos, são orientados a procurar o órgão no qual solicitou serviços ou realizou cadastro. Há também muitos casos nos quais o usuário encaminha a abordagem recebida, mas não encaminha comprovação de acesso de terceiros aos seus dados para que seja possível fazer uma correlação entre estas ações.

Também quanto a “tratamento de dados pessoais”, o INPI vem diuturnamente orientando que, quando houver a efetiva comprovação das condutas descritas, seja transmitido à Ouvidoria o máximo de informações e documentos possíveis, de modo que possam ser adotadas as medidas cabíveis junto às autoridades competentes que impliquem consequências investigativas, inibitórias e repressivas contra os infratores.

## Informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria

A força de trabalho da Ouvidoria é composta por oito servidores com vínculo efetivo, incluindo o Ouvidor e duas chefias de divisão, e por duas colaboradoras terceirizadas.

Pode-se consultar o currículo de cada integrante do corpo funcional da Ouvidoria do INPI no link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/equipe>.

## Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos

Visando a satisfação do cidadão, a Ouvidoria do INPI também presta atendimento por meio da plataforma Reclame Aqui. Por conta do bom desempenho obtido na atenção aos cidadãos por intermédio da referida plataforma, em 2024 o INPI foi indicado ao Prêmio Reclame Aqui na categoria de instituições sociais e governamentais (vide link <https://blog.reclameaqui.com.br/confira-as-empresas-indicadas-no-premio-reclame-aqui-2024/>).

Também em 2024, o INPI deu início à elaboração de seu Plano Setorial de Prevenção e Combate aos Assédios e Discriminação, com a participação de sua Rede de Acolhimento, composta pelas unidades de gestão de pessoas, Divisão de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (DISAO), Ouvidoria (OUVID), Corregedoria (COGER), Comissão de Ética (CEINPI), Comitê Estratégico de Gênero, Diversidade e Inclusão (CEGDI), e unidade do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS), que resultou na publicação da Portaria INPI/PR nº 4, de 21 de fevereiro de 2025, publicada no Boletim de Pessoal XV do mês de fevereiro de 2025 expedido em 27 de fevereiro de 2025 (vide link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/arquivos/documentos/plano-setorial-de-prevencao-e-combate-aos-assedios-e-discriminacao.pdf>).

Quanto às dificuldades enfrentadas está o desafio de reduzir os episódios de atuação fraudulenta de supostos procuradores de titulares de direitos da propriedade industrial

(“abordagem indevida”), e os casos de utilização indevida dos dados pessoais extraídos dos processos de concessão de direitos de propriedade industrial (“tratamento de dados pessoais”).

Para sanar essa questão, além das orientações prestadas aos usuários de serviço público por ocasião das manifestações de Ouvidoria, e de campanhas educativas da Coordenação de Comunicação Social ([Alerta contra Fraudes — Instituto Nacional da Propriedade Industrial](#)), o INPI tem atuado sistematicamente notificando extrajudicialmente os perpetradores de referidas práticas. Nos casos em que há possibilidade, a Corregedoria do INPI tem atuado na esfera administrativa (vide link [Empresas que cometem golpes contra usuários do INPI estão sujeitas a multas de até R\\$ 60 milhões — Instituto Nacional da Propriedade Industrial](#)) e a Procuradoria-Federal Especializada junto ao INPI na esfera judicial. Essas medidas têm sido adotadas de forma permanente pelo INPI.

## Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver

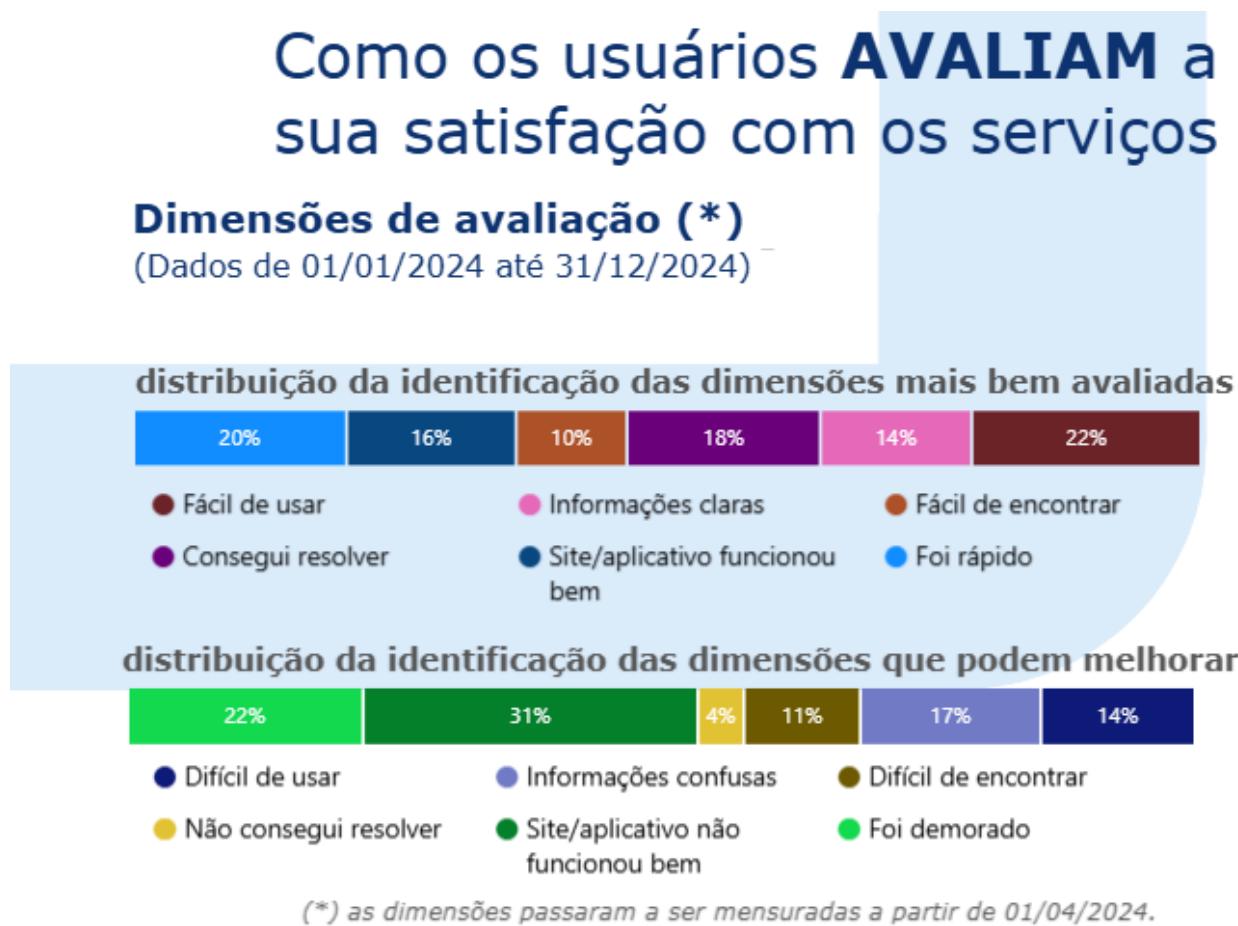
Cumpre registrar que, por força de disposição regimental, compete à Divisão de Gestão da Qualidade realizar pesquisas de satisfação dos usuários do INPI, e orientar e apoiar tecnicamente o mapeamento e o planejamento da melhoria de processos (art. 23, I, VII, XI da Portaria/INPI/PR nº 09, de 06 de março de 2024).

Por sua vez, o INPI já possui 49 serviços disponibilizados no sítio Gov.BR, como pode ser visto no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>

Desses 49 serviços, 34 foram integrados à avaliação de satisfação dos usuários no portal gov.br, disponibilizada no Painel de monitoramento dos serviços digitais, cujo link é <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federaisv2>.

Ainda conforme dados do Painel de monitoramento dos serviços digitais, de 81.675 avaliações geradas em 2024 sobre os 34 serviços do INPI integrados à avaliação, 2.755 foram respondidas (média de 3%). A nota média das 2.755 avaliações foi de 4,47 de 5 (89,4%).

Além disso, apresenta-se a seguir gráfico extraído do Painel de monitoramento dos serviços digitais sobre as dimensões da avaliação dos 34 serviços do INPI:



# Informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a Ouvidoria está vinculada

No final do ano de 2024 deu-se início aos trabalhos de atualização da Carta de Serviços ao Usuário do INPI.

A última atualização da Carta de Serviços do Usuário do INPI ocorreu em abril de 2021. A Carta de Serviços pode ser consultada no link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos/arquivos/documentos/carta-de-servicos-ao-usuario.pdf>

Além da Carta de Serviços ao Usuário voltada aos cidadãos brasileiros, o INPI possui um documento equivalente à Carta de Serviços direcionada ao público estrangeiro, visando providenciar orientações gerais apontadas como significativas para potenciais investidores estrangeiros, com linguagem a mais simples e direta possível no que diz respeito aos trâmites habituais do sistema de propriedade intelectual brasileiro. Referido documento está disponível no link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/backup/cartilha-ao-investidor-estrangeiro.pdf>

Por fim, cabe informar que o INPI já possui 49 serviços disponibilizados no sítio Gov.BR, como pode ser visto no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

## Acesso à Informação

Conforme o Painel da Lei de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União ([Central de Painéis](#)), em 2024 o INPI recebeu 323 pedidos de acesso à informação, ocupando o 71º lugar no ranking no universo de 320 órgãos e entidades federais em termos de quantidade recebida de pedidos de acesso à informação.

Ainda conforme referido Painel, em 2024 o INPI respondeu 100% dos pedidos, e não houve omissões. Por sua vez, em 98,14% dos casos a informação foi concedida, em 1,55% a informação era inexistente, e em 0,31% dos casos o INPI não tinha competência para responder sobre o assunto.

Ainda conforme o Painel da Lei de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União o tempo médio de resposta foi de 14,24 dias, portanto inferior ao prazo máximo de 20 dias estabelecido pela Lei 12.527/2011. Com isso, o INPI ocupou o 180º lugar no ranking no universo de 320 órgãos e entidades federais em termos de tempo de resposta.

Em termos de satisfação, em que pese haver 323 pedidos de acesso à informação, somente 16 demandantes responderam a pesquisa de satisfação. Em uma escala de 1 a 5, o INPI obteve 3,88 (77,6%) no que diz respeito a resposta ter atendido plenamente o pedido. Já quanto a facilidade de compreensão da resposta, o INPI obteve 4,06 (81,2%).

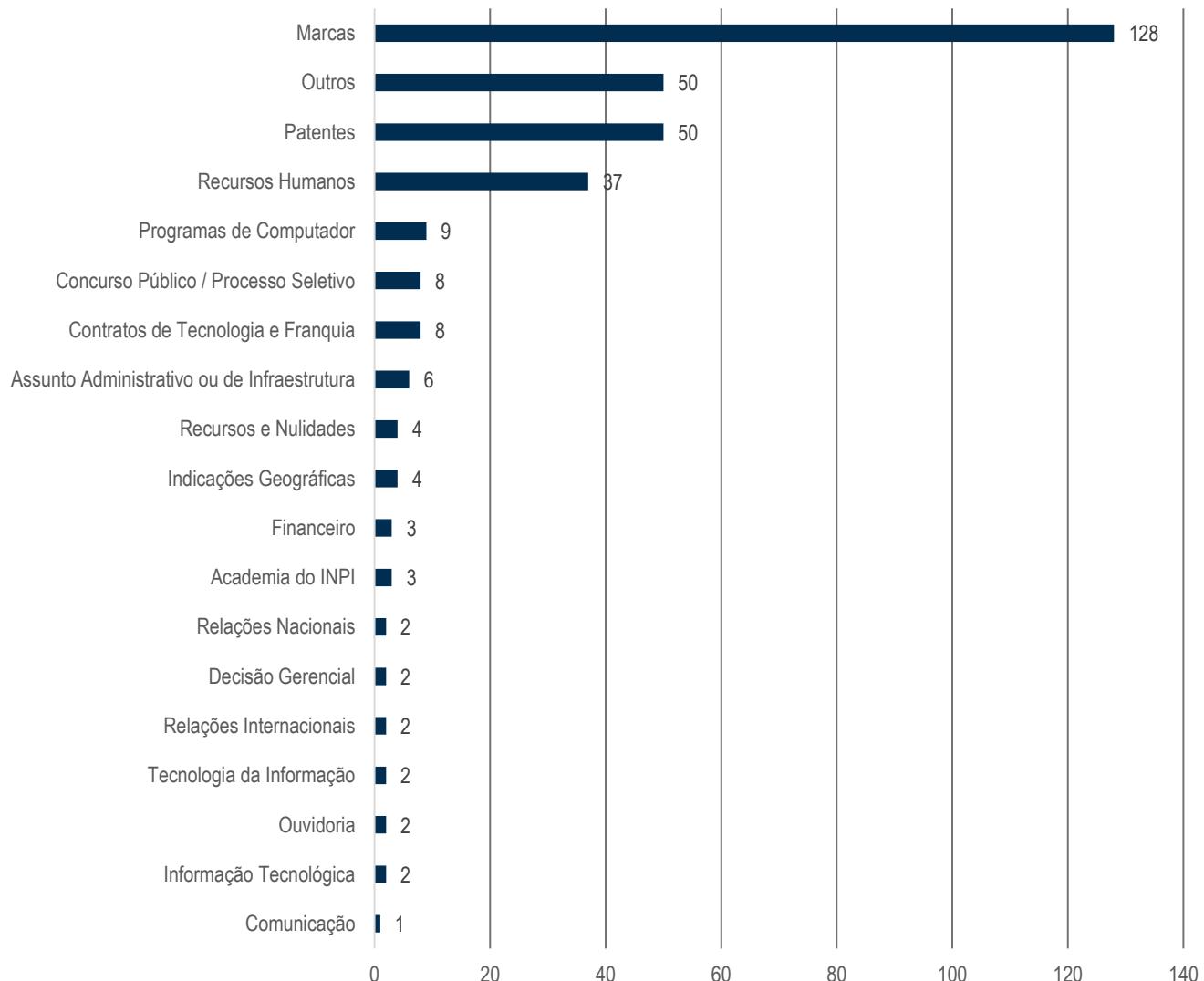
Os pedidos de acesso à informação versaram majoritariamente sobre o assunto “Propriedade Industrial” (323) e houve um pedido sobre “Ouvidoria Interna” – assunto relativo a questões internas do INPI.

Quanto às áreas do INPI a que os pedidos de acesso à informação concerniam, tem-se a seguinte distribuição conforme tabela e gráfico a seguir:

Marcas	128	39,6%
Patentes	50	15,5%
Outros	50	15,5%
Recursos Humanos	37	11,5%
Programas de Computador	9	2,8%
Contratos de Tecnologia e Franquia	8	2,5%
Concurso Público / Processo Seletivo	8	2,5%
Assunto Administrativo ou de Infraestrutura	6	1,9%
Indicações Geográficas	4	1,2%
Recursos e Nulidades	4	1,2%
Academia do INPI	3	0,9%
Financeiro	3	0,9%
Informação Tecnológica	2	0,6%
Ouvidoria	2	0,6%
Tecnologia da Informação	2	0,6%
Relações Internacionais	2	0,6%
Decisão Gerencial	2	0,6%
Relações Nacionais	2	0,6%
Comunicação	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>100,0%</b>

FONTE: EXTRAÇÃO DO SISTEMA FALA.BR

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ÁREA DO INPI



FONTE: EXTRAÇÃO DO SISTEMA FALA.BR

# Recursos no âmbito da Lei de Acesso à Informação

Conforme prevê a Lei nº 12.527/2011, caso a entidade negue o acesso à informação ou o cidadão entenda que a informação não foi fornecida, o requerente tem 10 dias para entrar com recurso.

O recurso de 1<sup>a</sup> instância é dirigido à autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela elaboração da resposta inicial. O recurso de 2<sup>a</sup> instância é dirigido à autoridade máxima do INPI - o Presidente. Caso o cidadão entre com recurso pela terceira vez, este será direcionado e analisado pela Controladoria-Geral da União. Por fim, um recurso de quarta instância será analisado pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Conforme o Painel da Lei de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União, no âmbito do INPI houve a interposição de 67 recursos, o que corresponde a 20,7% do total de pedidos recebidos, sendo 41 (61,2%) recursos dirigidos ao chefe hierárquico, 17 recursos (25,4%) foram dirigidos à autoridade máxima do Instituto – Presidente-, e 9 (13,4%) recursos foram dirigidos à Controladoria-Geral da União. Não houve recursos perante a Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

Por sua vez, as motivações dos recursos foram as seguintes:

TIPO DO RECURSO	%
Informação incompleta	43,3%
Informação recebida não corresponde à solicitada	37,3%
Outros	6,0%
Ausência de justificativa legal para classificação	4,5%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	4,5%
Data da classificação (de início ou fim) não informada	3,0%
Autoridade classificadora não informada	1,5%

FONTE: PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

# Transparência Ativa

A transparência ativa é avaliada anualmente pela Controladoria-Geral da União, e são examinados os 49 itens de cumprimento obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Federal, estabelecidos pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 7.724/2012.

De acordo com o Painel LAI, o INPI cumpre todos os itens de transparência ativa.

O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamenta a Lei de Acesso à Informação e estabelece a obrigação de a autoridade máxima do órgão publicar anualmente, até o dia 1º de junho, o rol de informações desclassificadas nos últimos doze meses e o rol das informações atualmente classificadas pelo órgão em cada grau de sigilo. A divulgação destas informações é um dos itens de transparência ativa previstos na legislação e monitorados pela Controladoria-Geral da União.

Em 2024 o INPI possuía duas informações classificadas como reservadas, e teve a desclassificação de uma informação que anteriormente estava classificada como reservada, como pode ser visto no link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/informacoes-classificadas/rol-de-informacoes-desclassificadas>

# Plano de Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento de orientação das ações de implementação e promoção de abertura de dados do INPI, em observância ao disposto no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

O plano de dados abertos do INPI para o biênio 2022-2024 está disponível no link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/documentos/diversos/plano-de-dados-abertos-bienio-2022-2024.pdf>, sendo que para 2025 está prevista a elaboração de plano de dados abertos para o biênio 2025-2027.

# Perspectivas para 2025

Além das atividades de rotina da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria irá, em conjunto com as demais áreas do INPI, promover atualização da Carta de Serviços ao Cidadão e elaborar o Plano de Dados Abertos para o biênio 2025-2027.



gov.br/inpi

