



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

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 097, DE 21 DE JANEIRO DE 2019**

**Ementa: Institui a Política da Qualidade do INPI.**

**O DIRETOR EXECUTIVO, NO EXERCÍCIO DA PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**, no uso de suas atribuições,

**CONSIDERANDO** a necessidade de institucionalizar o compromisso da Administração deste Instituto com a Qualidade, ciente de que ela é um elemento essencial na prestação de seus serviços, face aos novos desafios decorrentes da transformação da sociedade e das demandas dos cidadãos,

**CONSIDERANDO** que o 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,

**RESOLVE:**

Art. 1º Estabelecer a Política da Qualidade do INPI, nos seguintes termos:

I – Oferecer serviços com eficiência, em tempo adequado e em conformidade com os padrões estabelecidos pela legislação vigente e pelos acordos e tratados internacionais.

II – 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.

III – 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.

IV – Estar alinhado com as boas práticas de gestão e governança.

Art. 2º Esses princípios servem de marco para o estabelecimento dos objetivos e metas da qualidade, que serão periodicamente avaliados e revisados pelo Presidente e pelo Comitê de Governança Estratégica – CGE do INPI.

Art. 3º Para efeitos de comunicação institucional, a Política da Qualidade deverá ser divulgada nos termos do Anexo.

Art. 4º Esta Instrução Normativa revoga a Portaria PR nº 238/12, de 26/04/2012 e entra em vigor na data de sua publicação, no Boletim de Pessoal.



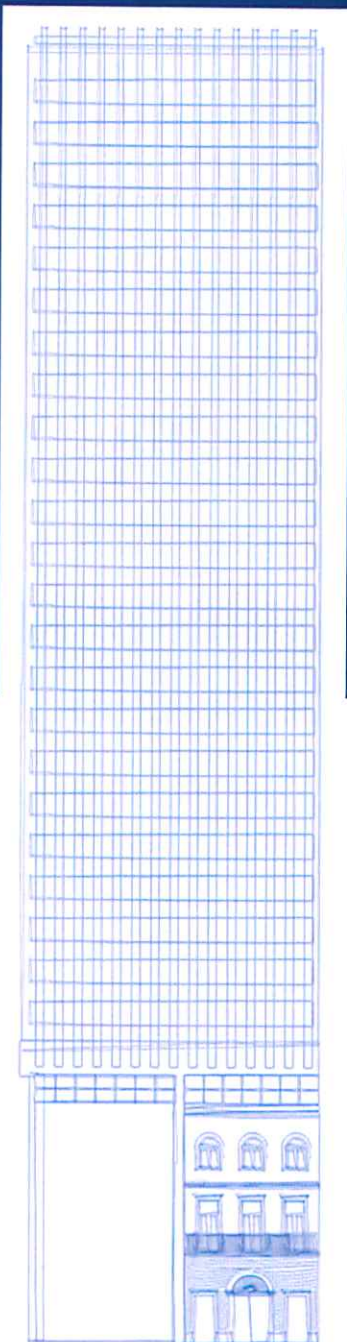
**MAURO SODRÉ MAIA**  
Diretor Executivo, no exercício da Presidência



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

**INPI** INSTITUTO  
NACIONAL DA  
PROPRIEDADE  
INDUSTRIAL

# POLÍTICA DA QUALIDADE





Rio de Janeiro  
Janeiro de 2019

## POLÍTICA DA QUALIDADE

O Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI tem um compromisso com a qualidade, ciente de que ela 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 pelo Comitê de Governança Estratégica - CGE do INPI.

21 de Janeiro de 2019

MAURO SODRÉ MAIA

Diretor Executivo, no exercício da Presidência