



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

**PORTARIA/INPI/PR Nº 11, DE 14 DE MAIO DE 2025**

**O PRESIDENTE e o OUVIDOR DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI**, no uso das atribuições regimentais previstas no Decreto nº 11.207, de 26 de setembro de 2022, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o constante no Processo nº 52402.009253/2023-14,

**RESOLVEM:**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES FUNDAMENTAIS**

Art. 1º Fica instituída a Política de Relacionamento e Transparência do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, com os seguintes objetivos:

I – regulamentar as interações público-privadas estabelecidas entre os agentes públicos do INPI e os usuários dos serviços prestados pelo Instituto;

II – consolidar a participação social como método de gestão dos recursos do INPI, com a observância dos direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Instituto;

III – zelar pela prestação de contas e responsabilização pelos atos praticados no âmbito institucional, de acordo com a legislação vigente, o princípio de *accountability* e os sistemas de governança e gestão do Instituto;

IV – promover a simplificação administrativa, a modernização da gestão pública e a integração dos serviços públicos prestados pelo INPI;

V – assegurar o cumprimento, de forma eficiente e adequada, das normas relativas ao acesso à informação e à publicação de dados abertos no âmbito do INPI, de acordo com as disposições da Lei nº 12.527, de 2011;

VI – articular os meios de comunicação e os instrumentos tecnológicos de divulgação das informações públicas geradas ou mantidas pelo INPI;

VII – coordenar os gestores dos serviços prestados pelo INPI no desenvolvimento da cultura de transparência e de *compliance* social, fomentando a reflexão sobre a integridade, disponibilidade, clareza das informações e sua conformidade com os anseios e valores sociais vigentes; e

VIII – primar pela governança, transparência e credibilidade institucional, por meio da adoção de perspectiva instrumental de gerenciamento de crises, estabilização das relações, agregação de valores, retornos de reputação e potencialização dos atributos do INPI.

Parágrafo único. Na ausência de normas que regulem o relacionamento entre os agentes públicos do INPI e fornecedores, prestadores de serviços, sociedades empresárias, em geral, órgãos de fomento à pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica, entes públicos ou organizações não governamentais, as disposições desta Portaria poderão ser aplicadas supletiva e subsidiariamente, no que couber.

Art. 2º Para efeito desta Portaria, são adotadas as seguintes definições:

- I – servidor: pessoa física com vínculo funcional com o INPI, legalmente investida em cargo público, ainda que em inatividade;
- II – colaborador: pessoa física, que presta serviços ao INPI, mediante contrato firmado com empresa interposta;
- III – serviço público: atividade administrativa, de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, realizada pelo INPI de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- IV – usuário: servidor, colaborador, pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pelo INPI;
- V – procurador: pessoa física ou jurídica com poderes outorgados por usuário, por meio de procuração ou instrumento de mandato, para representar os seus interesses perante o INPI;
- VI – processo de propriedade industrial: processo normatizado que realiza a entrega de produto ou benefício a um ou mais usuários, diretamente ou por meio de intermediários, a partir de uma ou mais interações com o INPI, observando os critérios de padronização e governança, individualização, impacto, competência, interação, suficiência e finalidade previstos na Carta de Serviços ao Usuário do INPI;
- VII – padronização e governança: obediência a um processo normativo para atendimento do usuário, com a definição prévia das regras e dos procedimentos do processo de prestação do serviço;
- VIII – individualização: atendimento a um ou mais usuários finais individualizados;
- IX – impacto: mudança entre a situação anterior e posterior à prestação do serviço ao usuário;
- X – competência: relacionamento entre a prestação do serviço e a atividade-fim do INPI;
- XI – interação: envolvimento do INPI com o usuário ou seu representante, por meio dos sistemas de solicitação, pagamento, peticionamento, acompanhamento e entrega de serviços digitais, assim como dos canais de atendimento do INPI;
- XII – suficiência: entrega do produto ao usuário sem a necessidade de complementação por processos posteriores;
- XIII – finalidade: garantia de um direito ou a prestação de um dever ao usuário;
- XIV – manifestações: denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, reclamações, solicitações de providência, sugestões e demais pronunciamentos de usuários apresentados pelos canais de atendimento do INPI, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pelo INPI e a conduta de servidor ou colaborador na prestação e fiscalização de tais serviços;
- XV – tratamento: atividade de receber, analisar e responder as manifestações;
- XVI – resposta conclusiva: comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, com a sua apreciação;
- XVII – resposta terminativa: comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, sem a sua apreciação;
- XVIII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização do usuário;
- XIX – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do usuário por meio da análise de documento de identificação válido;
- XX – linguagem cidadã: comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia;

XXI – foco do usuário: conjunto de necessidades, expectativas, interesses e desejos identificado junto à comunidade dos usuários dos serviços de propriedade industrial como subsídio à implementação da governança de serviços centrada no usuário e da governança participativa;

XXII – dado: sequência de símbolos ou valores, representados em qualquer meio, produzidos como resultado de um processo natural ou artificial;

XXIII – dados abertos: dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento, limitando-se a creditar a autoria ou a fonte;

XXIV – metadados: conjunto de informações descritivas sobre os dados, incluindo as características de seu levantamento, produção, qualidade e estrutura de armazenamento, essenciais para promover a sua documentação, integração e disponibilização, bem como possibilitar sua busca e exploração;

XXV – informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato; e

XXVI – documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

Art. 3º A Política de Relacionamento e Transparência do INPI tem como princípios e diretrizes:

I – objetividade, racionalização e simplificação do atendimento prestado aos usuários, dos métodos e procedimentos de controle, da comunicação e da linguagem técnica;

II – preferência pela tramitação eletrônica dos dados, informações e documentos, e reconhecimento do tratamento de manifestações como serviço público essencial;

III – desenvolvimento da comunicação não violenta, em linguagem dinâmica, alicerçada no respeito e na empatia, e avessa a generalizações estáticas;

IV – direcionamento de ações para a busca de resultados à sociedade, por meio de respostas e soluções tempestivas e inovadoras para lidar com a limitação de recursos e com as mudanças de prioridades;

V – gratuidade da pesquisa e do fornecimento de dados, informações e documentos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem;

VI – compartilhamento de dados, informações e documentos entre as unidades gestoras de serviços responsáveis pelo tratamento de manifestações; e

VII – consolidação de perguntas e respostas mais frequentes, relativas às manifestações de acesso à informação e sua divulgação no sítio eletrônico do INPI.

Art. 4º Esta Política abrange os dados, informações e documentos produzidos ou custodiados pelo Instituto.

Art. 5º Esta Política, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, da Lei nº 12.527, de 2011, e do Decreto nº 7.724, de 2012, garante a proteção dos dados, informações e documentos:

I – pessoais, tais como número completo de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, data de nascimento, endereço pessoal ou comercial, endereço eletrônico, número de telefone,

informações financeiras e patrimoniais, informações médicas e referentes a alimentandos, dependentes ou pensões;

II – considerados pessoais sensíveis, assim entendidos aqueles relativos à origem racial ou étnica, orientação sexual, convicção pessoal, filiação a organização de qualquer natureza e referentes à saúde e a dados genéticos ou biométricos;

III – relativos a atividades empresariais, cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos, especialmente quando referentes a:

a) contratos de licença e cessão de direitos de propriedade industrial, transferência de tecnologia e franquia, averbados ou registrados no INPI;

b) pedidos de registro de marca considerados inexistentes;

c) pedidos de registro de marca, até a sua publicação;

d) certidões de busca de marca, até a publicação do pedido de registro de marca idêntica ou semelhante pelo requerente da certidão;

e) consultas à Comissão de Classificação de Elementos Figurativos de Marca, até a publicação do pedido de registro de marca idêntica ou semelhante pelo requerente da certidão;

f) pedidos de registro de desenho industrial considerados inexistentes, retirados, indeferidos ou arquivados; e

g) pedidos de registro de desenho industrial, até a sua publicação e concessão;

IV – resguardados por segredo de justiça ou por sigilo legal, de natureza fiscal, bancária, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial, empresarial;

V – contidos em documentos preparatórios de atos administrativos não concluídos ou de decisões não publicadas;

VI – imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, classificados como ultrassecretos, secretos ou reservados;

VII – relativos ao nome do autor de invenção quando requerer a não divulgação, nos termos do art. 6º, parágrafo 4º, da Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

VIII – referentes a pedido de patente depositado, mas não publicado, conforme previsto no art. 30 da Lei nº 9.279, de 1996;

IX – pertinentes a pedido de patente originário do Brasil, cujo objeto interesse à defesa nacional, conforme previsão do art. 75 da Lei nº 9.279, de 1996;

X – relativos a pedido de registro de desenho industrial mantido em sigilo a requerimento do depositante, na forma do art. 106, parágrafo 1º, da Lei nº 9.279, de 1996;

XI – concernentes a resultados de testes ou outros dados não divulgados, cuja elaboração envolva esforço considerável, e que tenham sido apresentados a entidades governamentais, como condição para aprovar a comercialização de produtos, nos termos do art. 195, inciso XIV, da Lei nº 9.279, de 1996;

XII – correspondentes a trechos de pedidos de registro de programa de computador e a outros dados considerados suficientes para identificá-lo e caracterizar sua originalidade, de acordo com o art. 3º, parágrafo 2º, da Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998; e

XIII – referentes a pedido de registro de topografia de circuitos integrados mantido em sigilo a requerimento do depositante, conforme art. 32 da Lei nº 11.484, de 31 de maio de 2007.

Art. 6º São direitos dos usuários dos serviços prestados pelo INPI:

I – gozar da proteção de seus dados e informações pessoais, e daqueles considerados sensíveis, na forma dos incisos I e II do artigo precedente;

II – ter acesso a dados e informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais, e daqueles relativos à sua pessoa, observado o disposto na Lei nº 12.527, de 2011;

III – monitorar os serviços públicos solicitados ao INPI;

IV – receber atendimento igualitário, prestado com urbanidade, respeito e cortesia;

V – ter assegurado o recebimento de protocolo de atendimento e o acompanhamento de serviço, exceto quando se tratar de matéria alheia à competência do INPI;

VI – obter resposta em linguagem cidadã no tratamento das manifestações;

VII – apresentar recurso contra a negativa de acesso à informação ou contra a falta de razões para essa negativa, de acordo com o art. 15 da Lei nº 12.527, de 2011, e com o art. 21 do Decreto nº 7.724, de 2012;

VIII – apresentar a reclamação de que trata o art. 22 do Decreto nº 7.724, de 2012, no caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação;

IX – ser dispensado de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; e

X – ter assegurada a simplificação de processos e procedimentos de atendimento, com a valorização da jornada e experiência do usuário na prestação do serviço público.

Art. 7º São deveres dos usuários dos serviços prestados pelo INPI:

I – indicar a autoria da manifestação;

II – expor os fatos conforme a verdade e em padrões mínimos de coerência;

III – manifestar-se e proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

IV – dirigir suas manifestações à instância competente para tratá-las, nos termos desta Política;

V – apresentar as razões que demonstrem a existência de nexo entre as informações requeridas para a tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais e o direito que se pretende proteger, bem como prestar as informações e promover as diligências que lhes incumbir para esclarecimento dos fatos ou prosseguimento da tramitação de sua manifestação;

VI – não solicitar dados, informações ou documentos que já se encontrem em seu poder, e respeitar a proteção dos dados, informações e documentos de que trata o art. 5º desta portaria;

VII – indicar, na interposição de recursos, os pressupostos de fato e de direito que constituam efetiva crítica ou protesto às respostas fornecidas; e

VIII – não apresentar manifestações reiteradas, do mesmo teor ou de conteúdo semelhante, que já tiveram tratamento.

Parágrafo único. As manifestações anônimas somente serão tratadas se apresentarem elementos mínimos de verossimilhança, e não estarão sujeitas a resposta, sendo consideradas meras comunicações para a adoção das medidas cabíveis pelo INPI.

Art. 8º Compete à Ouvidoria do INPI a defesa institucional desta Política, prezando por:

I – agir com presteza e imparcialidade;

II – contribuir para a efetividade das políticas e serviços de propriedade industrial, por meio da participação do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas sob a responsabilidade do INPI;

III – promover a participação do usuário na gestão do INPI, em cooperação e articulação com outras entidades de defesa do usuário e com instâncias e mecanismos de participação social, em

especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

IV – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em conformidade com as determinações da Lei nº 13.460, de 2017;

V – promover a interação entre os usuários e o Instituto, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com o INPI;

VI – processar as informações obtidas por meio de manifestações recebidas e pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VII – garantir a adequação, a atualidade, a qualidade das informações do INPI e a sua adequada disponibilização no Portal de Serviços do Governo Federal, de que trata o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;

VIII – exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário dos serviços prestados pelo INPI, na forma do art. 10, parágrafo único, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

IX – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantia de sua efetividade; e

X – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Política.

Art. 9º O cumprimento desta Política é assegurado pelos níveis e canais de atendimento organizados na Plataforma Integrada de Atendimento do INPI, sob a governança e supervisão técnica da Ouvidoria, tendo por finalidade, entre outras:

I – mitigar os riscos à integridade pública;

II – prestar orientação assertiva sobre os serviços do Instituto;

III – agregar valor à experiência do usuário na obtenção dos serviços;

IV – gerar empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; e

V – estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada, em conformidade com o disposto no art. 5º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 10. Os canais de atendimento do INPI serão objeto de avaliação quantitativa e qualitativa coordenada pela Ouvidoria, com base em indicadores de desempenho e de satisfação.

## **CAPÍTULO II**

### **DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES**

#### **Seção I**

#### **Das Disposições Gerais**

Art. 11. Esta Política compreende o tratamento das seguintes manifestações:

I – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

II – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou pelas unidades gestoras de serviços;

III – pedido de acesso à informação: requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º desta Portaria;

IV – primeira reclamação: demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e pelas unidades gestoras de serviços;

V – última reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal;

VI – solicitação de providência: requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI; e

VII – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e pelas unidades gestoras de serviços.

§ 1º Em caráter excepcional, as manifestações que apresentarem elementos mínimos de urgência serão consideradas últimas reclamações, desde que considerado plausível seu tratamento sem o prévio acionamento do Fale Conosco ou de outro canal.

§ 2º O tratamento das manifestações integrará a Política da Qualidade do INPI.

Art. 12. O tratamento das manifestações não abrange a apreciação ou reapreciação do mérito de decisões proferidas em processos de propriedade industrial.

Art. 13. O tratamento das manifestações não compromete a ordem de processamento e atendimento das solicitações de serviços da competência do INPI, sendo observadas as prioridades de procedência legal e institucionalmente regulamentadas.

Art. 14. O tratamento das manifestações é gratuito, e não isenta o usuário do protocolo específico para a solicitação de serviços da competência do INPI, se for o caso.

Art. 15. O tratamento das manifestações compreende as seguintes etapas:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de protocolo de recebimento da manifestação, quando necessário;

III – apreciação, mediante análise e obtenção de informações, conforme o caso; e

IV – resposta conclusiva ou terminativa.

§ 1º O tratamento será encerrado mediante resposta terminativa, sem a etapa prevista no inciso III deste artigo, em caso de manifestações:

I – anônimas, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 7º desta Portaria;

II – genéricas, às quais falte clareza ou precisão;

III – desarrazoadas, pela não observância dos padrões mínimos de coerência;

IV – postulatorias de dados, informações ou documentos inexistentes ou protegidos, na forma do art. 5º desta Portaria;

V – desproporcionais, por comprometerem significativamente a realização das atividades rotineiras da unidade gestora do serviço competente; e

VI – apresentadas em manifesto abuso do direito de demandar.

§ 2º Caracterizam-se como abuso do direito de demandar as hipóteses de:

I – exposição dos fatos em desacordo com a verdade;

II – falta de lealdade, urbanidade e boa-fé, e veiculação de conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público em exercício no INPI;

III – pedido de acesso a dados, informações ou documentos que já se encontrem em poder do usuário; e

IV – apresentação de manifestações reiteradas, de teor semelhante ou idêntico, ou que já tiveram tratamento.

Art. 16. Os canais de atendimento do INPI prezarão pela aplicação da linguagem cidadã e do foco do usuário, e serão disciplinados por norma própria da Ouvidoria, respeitados os preceitos estabelecidos nesta Política acerca do tratamento de manifestações prestado pelo Fale Conosco, pelo Serviço de Atendimento da Ouvidoria, pelo Serviço de Informação ao Cidadão, pelo Serviço de Atendimento (Tele)Presencial e pelo Serviço de Contato Direto com Usuários.

## **Seção II**

### **Do Tratamento Prestado pelo Fale Conosco**

Art. 17. O Fale Conosco trata primeiras reclamações e pedidos de acesso à informação, especialmente os que tratem de:

I – orientações de natureza procedimental, relacionadas a formas de acesso e procedimentos operacionais para solicitação e acompanhamento de serviços e atividades desempenhadas pelo INPI;

II – esclarecimentos de natureza técnica, relativos ao teor de atos já praticados em processo administrativo; e

III – 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.

§ 1º O Fale Conosco receberá as manifestações por meio de formulário eletrônico próprio, disponível no Portal do INPI.

§ 2º Será encaminhada resposta, diretamente ao usuário, no prazo de 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento da manifestação.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo previsto no parágrafo precedente, a unidade gestora do serviço responsável pelo tratamento da manifestação estabelecerá diálogo com o usuário, pelo menos uma vez a cada ciclo mensal, por meio do qual serão informados os encaminhamentos realizados e, quando possível, as etapas e os prazos previstos para a resposta conclusiva.

§ 4º Verificado o direcionamento da manifestação a unidade gestora do serviço que não tenha competência para tratá-la, haverá o seu encaminhamento à unidade responsável, com a interrupção do prazo previsto no parágrafo 2º deste artigo.

Art. 18. O Fale Conosco não constitui foro adequado para a apreciação ou reapreciação do mérito de decisões proferidas em processos de propriedade industrial.

## **Seção III**

### **Do Tratamento Prestado pelo Serviço de Atendimento da Ouvidoria**

Art. 19. O Serviço de Atendimento da Ouvidoria trata denúncias, elogios, últimas reclamações, solicitações de providência e sugestões, bem como primeiras reclamações e solicitações de simplificação de processos e procedimentos de atendimento, voltados à racionalização de métodos e procedimentos de controle, e à eliminação de formalidades e exigências, promovendo a conciliação entre os resultados demandados pela sociedade e as reais possibilidades do INPI.



§ 1º O Serviço de Atendimento da Ouvidoria receberá as manifestações pelos seguintes meios, entre outros:

I – acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br;

II – relato presencial apresentado à Ouvidoria, situada na sede do INPI, mediante atendimento previamente agendado; ou

III – envio de correio eletrônico ou de carta à Ouvidoria.

§ 2º As manifestações recebidas por meio diverso do acesso à Plataforma Fala.Br a que se refere o inciso I do parágrafo precedente serão nela incluídas para seu adequado tratamento.

§ 3º O analista do Serviço de Atendimento da Ouvidoria encaminhará resposta ao usuário no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa, salvo nos casos de solicitação de simplificação de processos, quando a resposta será prestada no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa.

§ 4º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo estabelecido no parágrafo precedente, o analista do Serviço de Atendimento da Ouvidoria responsável pelo tratamento da manifestação apresentará resposta intermediária a cada ciclo mensal, informando os encaminhamentos realizados e as etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

§ 5º Quando necessário, o analista do Serviço de Atendimento da Ouvidoria consultará a unidade gestora do serviço competente a respeito da manifestação.

§ 6º O consultor do Serviço de Atendimento da Ouvidoria, vinculado à unidade gestora do serviço a que se refere o parágrafo precedente, atenderá à consulta no prazo de 8 (oito) dias, de maneira a permitir que o analista do Serviço de Atendimento da Ouvidoria exerça o controle de qualidade e encaminhe resposta ao usuário, ou, se necessário, solicite nova consulta à mesma unidade ou à alçada superior.

§ 7º O prazo referido no parágrafo anterior será contado a partir da data de encaminhamento da manifestação ao consultor.

§ 8º Na análise preliminar da solicitação de simplificação de processos e procedimentos de atendimento, o analista do Serviço de Atendimento da Ouvidoria verificará se há descrição dos procedimentos ou normatizações considerados como excessivos, injustificáveis e passíveis de revisão para a redução de exigências.

§ 9º Verificada a admissibilidade das propostas apresentadas na solicitação de simplificação de processos, a manifestação será encaminhada à unidade gestora do serviço competente, para avaliação da viabilidade das medidas de desburocratização e emissão de relatório, que contemple as etapas para a sua efetivação ou, alternativamente, a justificativa quanto à inviabilidade de sua implementação.

§ 10. As manifestações individuais que apresentem interesses afetos a grupos, classes ou categorias determináveis de pessoas serão tratadas de forma coletiva, por meio de mecanismos eficientes e proativos de transparência e de participação social na gestão pública.

Art. 20. As denúncias, desde que contenham elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam às instâncias de controle interno do INPI alcançar tais elementos, serão recebidas e encaminhadas aos órgãos apuratórios competentes, para adoção das medidas exigíveis.

§ 1º As denúncias terão resposta conclusiva, da qual constarão os esclarecimentos sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos apuratórios competentes.

§ 2º Caso indispensável à verificação dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que deverá restringir o acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§ 3º As denúncias anônimas somente serão tratadas se apresentarem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, nos termos do parágrafo 2º do art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 4º As denúncias de ato ilícito ou irregularidade administrativa praticada por agente público do INPI serão comunicadas à Auditoria Interna, à Corregedoria e à Comissão de Ética do Instituto.

§ 5º As denúncias de ato ilícito praticado por agente público do INPI, no exercício de Cargo Comissionado Executivo ou de Função Comissionada Executiva, a partir do nível 13 ou equivalente, também serão comunicadas à Ouvidoria-Geral da União – OGU.

Art. 21. Os elogios serão encaminhados à chefia imediata e mediata do servidor, colaborador ou equipe elogiada, bem como à Divisão de Registros Funcionais, para registro em folha funcional.

Art. 22. As reclamações terão resposta conclusiva, da qual constará informação objetiva acerca do fato apontado, com os prazos previstos para a regularização do atendimento ou do serviço público objeto da manifestação, permitindo seu acompanhamento pelos usuários do Instituto.

Art. 23. As solicitações de simplificação de processos e procedimentos de atendimento serão tratadas de acordo com o procedimento previsto nos arts. 13 a 15 do Decreto nº 9.094, de 2017.

Art. 24. As sugestões terão resposta conclusiva, na qual constarão as medidas adotadas pela unidade gestora do serviço competente e, quando possível, as etapas para a sua efetivação ou, alternativamente, a justificativa quanto à inviabilidade de sua implementação.

Parágrafo único. As sugestões serão comunicadas à Coordenação-Geral da Qualidade, para análise e estudo da implementação de melhorias aos processos organizacionais.

Art. 25. O Serviço de Atendimento da Ouvidoria não constitui foro adequado para a apreciação ou reapreciação do mérito de decisões proferidas em processos de propriedade industrial.

#### **Seção IV**

#### **Do Tratamento Prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão**

Art. 26. O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC trata pedidos de acesso à informação produzida ou custodiada pelas unidades gestoras de serviços do INPI.

§ 1º O SIC receberá as manifestações pelos seguintes meios:

I – acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br; ou

II – preenchimento de formulário físico, disponível na sede e nas unidades regionais, mediante atendimento em local de fácil acesso, aberto ao público e visualmente identificado.

§ 2º Os pedidos de acesso a informações públicas recebidos na sede e nas unidades regionais serão imediatamente digitalizados e encaminhados em formato digital ao endereço eletrônico [sic@inpi.gov.br](mailto:sic@inpi.gov.br), para seu adequado tratamento.

§ 3º O tratamento dos pedidos de acesso a informações públicas observará o procedimento previsto nos arts. 15 a 20 do Decreto nº 7.724, de 2012.

§ 4º Os usuários que encaminharem ao SIC pedidos de acesso à informação relacionados às hipóteses previstas nos incisos I, II e III do art. 15 serão direcionados ao Fale Conosco, com a

indicação dos prazos e das condições para tratamento das manifestações, em conformidade com a Súmula da Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI nº 1, de 27 de janeiro de 2015.

§ 5º O consultor do SIC, vinculado à unidade gestora do serviço responsável pelo tratamento da manifestação, encaminhará a resposta pertinente ao analista do SIC, que exercerá o controle de sua qualidade e encaminhará ao usuário a resposta conclusiva ou, se necessário, solicitará à mesma unidade ou à alçada superior nova resposta, que trate criteriosamente a manifestação e observe os objetivos e as diretrizes desta Política.

§ 6º O analista do SIC encaminhará ao usuário a resposta conclusiva no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Art. 27. Será negado o pedido de acesso aos dados, informações e documentos:

I – de que trata o art. 5º desta Portaria e àqueles classificados em qualquer grau de sigilo nos termos desta Política; e

II – genéricos, desproporcionais, desarrazoados, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou, ainda, produção ou tratamento de dados que não seja da competência do INPI.

Art. 28. A resposta denegatória do acesso a dados, informações ou documentos indicará:

I – as razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II – o fundamento legal da classificação dos dados ou informações classificados em qualquer grau de sigilo nos termos desta Política, a autoridade que os classificou e o Código de Indexação de Documento com Informação Classificada;

III – a possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação do dado ou informação, conforme o caso, com a indicação da Autoridade Classificadora que o apreciará; e

IV – o prazo para a interposição de recurso, com a indicação da autoridade responsável pela sua apreciação.

Art. 29. No caso de negativa total ou parcial de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o usuário poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias, contados da sua apresentação.

§ 1º Será facultado à autoridade recorrida conhecer do recurso interposto que contenha matéria estranha ao objeto do pedido inicial ou de recurso anterior.

§ 2º Conhecido e desprovido o recurso de que trata o *caput* deste artigo, o usuário poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão, ao Presidente do INPI, que deverá se manifestar em 5 (cinco) dias, contados de seu recebimento.

§ 3º Não conhecido o recurso de que trata o *caput* deste artigo, o usuário será orientado a formular novo pedido de acesso à informação pretendida.

§ 4º O provimento de recurso interposto contra resposta denegatória do acesso a dado ou informação considerada inexistente, com fundamento na sua existência ou na possibilidade de sua recuperação ou reconstituição, implicará na concessão do acesso antes obliterado, sem prejuízo da comunicação do fato à Auditoria Interna, à Corregedoria e à Comissão de Ética do INPI, caso seja verificada sua eliminação irregular ou descaminho.

Art. 30. Caberá reclamação dirigida à autoridade de monitoramento designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, no caso de omissão de resposta ao pedido de acesso a dados ou informações públicas, observados os prazos e condições previstos no art. 22 do Decreto nº 7.724, de 2012.

## **Seção V**

### **Do Tratamento Prestado pelo Serviço de Atendimento (Tele)Presencial**

Art. 31. O Serviço de Atendimento (Tele)Presencial, que for oferecido na sede e nas unidades regionais do INPI, tem por finalidade prover informação e orientação qualificada aos usuários dos ecossistemas de inovação e a seus procuradores.

Parágrafo único. As unidades gestoras de serviços que prestarem atendimento (Tele)Presencial poderão discipliná-lo, com a sua adequação à natureza e ao público-alvo dos serviços, observado o disposto nesta Política.

Art. 32. O Serviço de Atendimento (Tele)Presencial será prestado nos seguintes casos:

I – na sede do INPI, para:

a) vista de processos, exclusivamente para acesso ao teor de documentos e atos processuais, notadamente dos que não estejam disponibilizados aos usuários pelos sistemas eletrônicos do INPI;

b) audiência, para reunião entre o usuário dos serviços prestados pelo INPI e o Presidente, Diretores, Procurador-Chefe ou gestores dos serviços;

II – na sede do INPI e nas unidades regionais, observado preferencialmente o critério demográfico, para:

b) orientação quanto a:

1. disseminação do conhecimento sobre procedimentos de caráter técnico ou operacional, relativos aos serviços e atividades desempenhadas pelo INPI;

2. esclarecimento de dúvidas de natureza técnica sobre o teor de atos já praticados em processo administrativo, notadamente aqueles referentes a ciência, exigência e sobrestamento, e para averiguação de erro meramente formal;

3. prestação de informações sobre o uso estratégico do sistema de propriedade industrial, no Brasil e no exterior; ou

4. divulgação de programas e serviços prestados por entidades parceiras do INPI, destinados a impulsionar a inovação.

§ 1º As modalidades previstas neste artigo serão tratadas distintamente, como espécies independentes de atendimento (Tele)Presencial, não sendo admitido seu aproveitamento para fim diverso ao daquele inicialmente indicado.

§ 2º O atendimento (Tele)Presencial estará sujeito à discricionariedade e disponibilidade, à exceção da modalidade prevista na alínea a do inciso I do caput deste artigo, sendo que, em caso de denegação, será apresentada a correlata motivação e, se possível, o adequado tratamento da manifestação, a partir da atuação do nível e canal de atendimento competente.

§ 3º O atendimento (tele)presencial terá duração prevista de uma hora e poderá ocorrer por meio de conferência de vídeo ou voz, ou de qualquer outro recurso tecnológico idôneo.

§ 4º O atendimento (tele)presencial será acompanhado preferencialmente por dois ou mais representantes do INPI, sendo ao menos 1 (um) deles servidor, com o registro em ata sumária, que poderá ser substituída pela gravação do atendimento.

§ 5º A ata a que se refere o parágrafo precedente será arquivada pela unidade responsável pela execução do Serviço de Atendimento (Tele)Presencial, com o registro dos assuntos tratados, bem como a relação e assinatura dos participantes do ato.

§ 6º No caso de participação de agente privado por ocasião da gravação a que se refere o parágrafo 4º, no início do ato deve-se colher expressa autorização de uso de imagem e som do agente privado que participa do atendimento (tele)presencial junto a agentes públicos do INPI.

§ 7º O atendimento (tele)presencial para audiência entre o usuário de serviços do INPI e o Procurador- Chefe ou demais procuradores em exercício no INPI obedecerá ao disposto na Portaria AGU nº 910, de 04 de julho de 2008 ou à norma que a suceder, e deverá ser solicitado por meio de correio eletrônico [proc@inpi.gov.br](mailto:proc@inpi.gov.br).

Art. 33. O Serviço de Atendimento (Tele)Presencial não constitui foro adequado para a apreciação ou reapreciação do mérito de decisões proferidas em processos de propriedade industrial.

Art. 34. São considerados requisitos para a solicitação do Serviço de Atendimento (Tele)Presencial:

I – identificação do solicitante do atendimento;

II – assunto a ser abordado, com a indicação do ato ou processo administrativo a que a manifestação se referir, conforme o caso;

III – justificativa da necessidade do atendimento presencial; e

IV – identificação de eventuais acompanhantes e seu interesse no assunto.

Art. 35. A solicitação e o acompanhamento do agendamento do Serviço de Atendimento (Tele)Presencial serão prestados preferencialmente por ferramenta eletrônica, acessível por meio da Plataforma Integrada de Atendimento do INPI a que se refere o art. 9º desta Portaria.

§ 1º A unidade responsável pela execução do Serviço de Atendimento (Tele)Presencial promoverá a certificação de identidade do solicitante e dos acompanhantes, se houver, mediante a conferência dos documentos de identificação apresentados.

§ 2º Na prestação do Serviço de Atendimento (Tele)Presencial, será observada a proteção dos dados, informações e documentos de que trata o art. 5º desta Portaria.

§ 3º Além das hipóteses previstas no parágrafo 1º do art. 15 desta Portaria, o tratamento prestado pelo Serviço de Atendimento (Tele)Presencial será encerrado mediante resposta terminativa registrada em termo próprio, nos casos de:

I – lesão ou ameaça à integridade e honra pessoal do servidor atendente ou à dignidade de sua função pública;

II – falta de lealdade, urbanidade e boa-fé, ou manifestação caluniosa, difamatória ou injuriosa;

III – oferta de favores, benesses ou vantagens, em decorrência de ações ou omissões imorais, ilegais ou antiéticas.

§ 4º Observada alguma das hipóteses mencionadas no parágrafo precedente, a Ouvidoria do INPI será prontamente informada para a adoção das providências eventualmente cabíveis.

## **Seção VI**

### **Do Tratamento Prestado pelo Serviço de Contato Direto com Usuários**

Art. 36. O Serviço de Contato Direto com Usuários consiste na comunicação oficial com o usuário ou seu procurador, providenciada pela unidade gestora de serviço prestado pelo INPI, com o objetivo de propiciar o saneamento de inconsistências, a correção de erros formais, o cumprimento de exigências ou o esclarecimento de dúvidas de natureza técnica ou procedimental.

Parágrafo único. Se houver procurador devidamente constituído pelo usuário perante o INPI, a comunicação oficial será encaminhada tão somente ao procurador.

Art. 37. A comunicação oficial com os usuários, no âmbito do Serviço de Contato Direto com Usuários, empregará recursos tecnológicos que atendam às seguintes diretrizes:

I – experiência única: compartilhamento e aplicação dos mesmos padrões estruturais, adaptados ao contexto da natureza dos serviços e das capacidades e níveis de compreensão individuais, com a eliminação ou redução de barreiras comunicacionais, provendo confiança ao usuário e maior facilidade à curva de aprendizado;

II – eficiência e clareza: simplificação e eficácia do relacionamento com o usuário a partir de informações organizadas para solucionar de forma rápida e clara as necessidades identificadas, sendo priorizadas as informações importantes e essenciais, bem como o alinhamento entre a eficiência e a compreensão do usuário;

III – acessibilidade: atenção às diferentes necessidades de acessibilidade e de inclusão das pessoas com deficiência e dos integrantes de grupos sub-representados perante os serviços de propriedade industrial; e

IV – reutilização: desenvolvimento de interações apoiadas na utilização de interfaces e componentes existentes, que sejam do prévio conhecimento do usuário, sempre que possível.

Art. 38. Serão elegíveis ao Serviço de Contato Direto com Usuários os processos de propriedade industrial em tramitação no INPI que observarem as hipóteses e requisitos definidos pela unidade gestora do serviço prestado, publicados pela Ouvidoria na Plataforma Integrada de Atendimento do INPI.

Art. 39. Identificada a elegibilidade do processo de propriedade industrial ao Serviço de Contato Direto com Usuários, o INPI promoverá a comunicação oficial a partir de ligação telefônica ou do envio de mensagem eletrônica ao usuário ou seu procurador por e-mail institucional específico.

Art. 40. A mensagem eletrônica a que se refere o artigo precedente será composta dos seguintes itens:

I – preceito: a hipótese e requisito identificados no processo de propriedade industrial em tramitação no INPI que o torna elegível ao Serviço de Contato Direto com Usuários;

II – premissa: os resultados esperados do Serviço de Contato Direto com Usuários, a saber, a simplificação de procedimentos, a eliminação de formalidades com custo econômico ou social superior ao risco envolvido, a regularização dos processos em tramitação no INPI, a qualificação do relacionamento com os usuários e a ativação de serviços subutilizados; e

III – conclusão: a prestação dos esclarecimentos pertinentes com a sinalização da possibilidade da realização de atendimento (tele)presencial para a exposição da inconsistência, erro formal, exigência ou dúvida identificada, mediante manifestação de interesse e apresentação das melhores opções de dias e horários, cujo prazo de resposta por parte do usuário será de cinco dias úteis.

Art. 41. A comunicação com o usuário ou o procurador no âmbito do Serviço de Contato Direto poderá ser efetuada exclusivamente por mensagem eletrônica, mediante uso de e-mail institucional

específico, sendo que o histórico de mensagens deverá ser arquivado.

Art. 42. Observada a resposta do usuário ou procurador com a manifestação de interesse no atendimento (tele)presencial, a unidade gestora do serviço promoverá o envio de nova mensagem eletrônica com os seguintes itens:

I – solicitação do nome completo dos participantes do atendimento (tele)presencial;

II – agendamento do dia e horário de realização do atendimento (tele)presencial;

III – indicação do local físico ou do hiperlink de acesso ao meio de conferência de vídeo ou voz, ou do recurso tecnológico idôneo à realização do atendimento; e

IV – informação de que o atendimento (tele)presencial terá duração prevista de uma hora.

Art. 43. O atendimento (tele)presencial será acompanhado por dois ou mais representantes do INPI, sendo ao menos um deles servidor, com o seu registro em ata sumária, que poderá ser substituída pela gravação do atendimento.

§ 1º A ata a que se refere o caput deste artigo será arquivada pela unidade responsável pela execução do Serviço de Contato Direto com Usuários, com o registro dos assuntos tratados, bem como a relação e assinatura dos participantes do ato.

§ 2º No caso de participação de agente privado por ocasião da gravação a que se refere o caput deste artigo, no início do ato deve-se colher expressa autorização de uso de imagem e som do agente privado que participa do Serviço de Contato Direto com Usuários junto a agentes públicos do INPI.

§ 3º A unidade responsável pela execução do Serviço de Contato Direto com Usuários promoverá a certificação de identidade dos participantes do atendimento (tele)presencial, mediante a conferência dos documentos de identificação apresentados.

§ 4º Na prestação do Serviço de Contato Direto com Usuários, será observada a proteção dos dados, informações e documentos de que trata o art. 5º desta Portaria.

§ 5º Além das hipóteses previstas no parágrafo 1º do art. 15 desta Portaria, o tratamento prestado pelo Serviço de Contato Direto com Usuários será encerrado mediante resposta terminativa registrada em termo próprio, nos casos de:

I – lesão ou ameaça à integridade e honra pessoal do servidor atendente ou à dignidade de sua função pública;

II – falta de lealdade, urbanidade e boa-fé, ou manifestação caluniosa, difamatória ou injuriosa;

III – oferta de favores, benesses ou vantagens, em decorrência de ações ou omissões imorais, ilegais ou antiéticas.

§ 6º Observada alguma das hipóteses mencionadas no parágrafo precedente, a Ouvidoria do INPI será prontamente informada para a adoção das providências eventualmente cabíveis.

Art. 44. O Serviço de Contato Direto com Usuários observará, na sua gestão e operacionalização, os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, bem como o disposto no Código de Ética e Conduta Profissional do INPI, zelando pela integridade pública e conformidade legal.

Art. 45. É aplicável ao Serviço de Contato Direto com Usuários o tratamento prestado pelo Serviço de Atendimento (Tele)Presencial, no que couber.

### CAPÍTULO III

## DA CLASSIFICAÇÃO DOS DADOS E INFORMAÇÕES EM GRAU DE SIGILO

Art. 46. Considera-se Autoridade Classificadora, responsável pela decisão de classificação dos dados ou informações no âmbito do INPI:

I – o Presidente, para classificação no grau de sigilo secreto; e

II – as autoridades no exercício de funções de direção, comando ou chefia dos Cargos Comissionados Executivos - CCE e das Funções Comissionadas Executivas - FCE, nível 15 ou superior, e seus equivalentes, para classificação no grau de sigilo reservado.

§ 1º A classificação dos dados ou informações em grau de sigilo será formalizada por meio do Termo de Classificação de Informação – TCI, sendo preenchido o campo “razões para a classificação”, com a motivação do ato classificatório, nos termos dos arts. 31 a 34 do Decreto nº 7.724, de 2012.

§ 2º A classificação dos dados ou informações em grau de sigilo observará o interesse público da informação e utilizará o critério menos restritivo possível, considerando a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado, e o prazo previsto no art. 28 do Decreto nº 7.724, de 2012.

§ 3º A classificação dos dados ou informações em grau de sigilo, observado o disposto no *caput* deste artigo, durante o tratamento do pedido de acesso a dado ou informação, ensejará resposta conclusiva denegatória do acesso, instruída do respectivo TCI, com a ocultação do campo “razões para a classificação”.

Art. 47. Compete à Autoridade Classificadora, mediante provocação ou de ofício, a reavaliação dos dados ou informações classificadas em qualquer grau de sigilo, para a sua desclassificação ou redução do prazo de sigilo, observado o disposto nos arts. 35, 36 e 38 do Decreto nº 7.724, de 2012.

Parágrafo único. Os pedidos de reavaliação dos dados ou informações classificadas em qualquer grau de sigilo, para a sua desclassificação ou redução do prazo de sigilo, serão diretamente tratados pela respectiva Autoridade Classificadora.

Art. 48. Negado o pedido de desclassificação ou de reavaliação pela autoridade classificadora, o usuário poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da negativa, ao Presidente do INPI, que decidirá no prazo de trinta dias.

Art. 49. A Ouvidoria prestará consultoria e assessoramento às unidades gestoras de serviços quanto à classificação, desclassificação, reclassificação ou reavaliação de dados ou informações classificadas em qualquer grau de sigilo, desempenhando as atribuições de:

I – opinar sobre a informação produzida no âmbito de atuação institucional para fins de classificação em qualquer grau de sigilo;

II – assessorar a Autoridade Classificadora ou a autoridade hierarquicamente superior quanto à desclassificação, reclassificação ou reavaliação de informação classificada em qualquer grau de sigilo;

III – propor o destino final das informações desclassificadas, indicando os documentos para guarda permanente, observado o disposto na Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e

IV – subsidiar a elaboração do rol anual de informações desclassificadas e documentos classificados em cada grau de sigilo, a ser disponibilizado no Portal do INPI.



Art. 50. A autoridade de monitoramento a que se refere o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011 encaminhará anualmente à Presidência do INPI relatório, do qual constará:

I – rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses, contendo:

- a) dados que identifiquem o documento desclassificado;
- b) grau de sigilo ao qual o documento desclassificado ficou submetido; e
- c) breve resumo do documento desclassificado.

II – rol das informações classificadas em cada grau de sigilo, contendo:

- a) Código de Indexação de Documento com Informação Classificada – CIDIC;
- b) categoria na qual se enquadra o dado ou informação;
- c) indicação do dispositivo legal que fundamenta a classificação;
- d) datas da produção e classificação do dado ou informação; e
- e) prazo da classificação.

III – estatísticas, com a quantidade de pedidos de acesso a dados ou informações públicas recebidos, tratados e indeferidos; e

IV – estatísticas agregadas dos usuários do SIC.

Parágrafo único. O relatório anual ao qual se refere o *caput* deste artigo será disponibilizado no Portal do INPI.

Art. 51. A primeira parte do CIDIC será composta pelo Número Único de Protocolo – NUP, gerado pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI ao ser iniciado novo processo eletrônico.

§ 1º A composição e o histórico das alterações do CIDIC observarão o disposto nos arts. 50 a 53 do Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

§ 2º No campo “Observações desta Unidade” da tela “Iniciar Processo” do SEI, constará o texto “Documento com informação classificada em grau de sigilo, de acordo com a Lei nº 12.527, de 2011”.

§ 3º No campo “Nível de Acesso” da tela “Iniciar Processo” do SEI, será selecionado “Sigiloso” e identificada a hipótese legal que justifica a categorização.

§ 4º O NUP do processo eletrônico gerado pelo SEI será o mesmo utilizado na composição do CIDIC do TCI que, após seu preenchimento e assinatura, nos termos desta Política, será anexado ao processo iniciado no SEI.

§ 5º O processo eletrônico gerado pelo SEI tramitará entre as unidades gestoras de serviços competentes para conhecimento da formalização do TCI.

Art. 52. Caso sejam inseridos ou localizados, em processo eletrônico em tramitação no SEI, dados ou informações passíveis de classificação em grau de sigilo, o “Nível de Acesso” do respectivo processo deve ser alterado para a categoria “Sigiloso”, seguido do preenchimento e assinatura do respectivo TCI, com a sua anexação ao processo, para fins de regular prosseguimento.

Art. 53. As unidades gestoras de serviços comunicarão à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, os dados ou informações que suscitarem classificação em qualquer grau de sigilo, desclassificação ou redução do prazo de sigilo, inclusive no curso do tratamento de pedido de acesso a dados ou informações públicas.

Art. 54. A autoridade de monitoramento designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, apresentará, quadrienalmente, à Presidência do INPI, proposta de revisão de ofício da classificação dos dados e informações em grau secreto, observado o disposto na Resolução da CMRI nº 3, de 30 de março de 2016.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E DA ABERTURA DE DADOS**

Art. 55. O Portal do INPI disponibilizará informações de interesse coletivo ou geral, especialmente as de acesso aos sistemas e serviços públicos digitais prestados pelo Instituto, de consulta a suas bases de dados, de acompanhamento de processos para concessão de direitos da propriedade intelectual em tramitação no INPI, de emissão da Guia de Recolhimento da União e de peticionamento eletrônico.

Parágrafo único. O conteúdo informativo da seção “Acesso à Informação” do Portal do INPI observará o disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 7.724, de 2012, e o disposto no Decreto nº 8.777, de 2016, tendo por princípios norteadores:

- I – a prevenção da incoerência e da duplicidade de informações;
- II – a promoção do adequado ordenamento na geração, armazenamento, acesso, compartilhamento e disseminação das informações;
- III – a integração e navegabilidade do conteúdo, mediante a utilização de hiperlinks, mapas, infográficos e recursos de multimídia; e
- IV – a observância do Guia de Transparência Ativa publicado pela CGU.

Art. 56. A autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527 de 2011 exercerá a supervisão da publicação e atualização do conteúdo informativo divulgado na seção “Acesso à Informação” do Portal do INPI, cujo conteúdo mínimo obrigatório contemplará as seguintes subseções, entre outras previstas no Guia de Transparência Ativa desenvolvido pela CGU:

- I – Institucional: informações institucionais e organizacionais do INPI, atualizadas com periodicidade semestral pela Ouvidoria, compreendendo suas funções, competências, estrutura organizacional, relação de autoridades, acesso à agenda das autoridades, horários de atendimento e legislação de regência da atuação institucional;
- II – Ações e Programas: informações pertinentes aos programas, ações, projetos e atividades implementadas pelo INPI, atualizadas com periodicidade bimestral pela Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão Estratégica;
- III – Participação Social: informações referentes à realização de audiências públicas, consultas públicas ou outras formas de incentivo à participação popular realizadas pelo INPI, atualizadas com periodicidade semestral pela Ouvidoria;
- IV – Auditorias: informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas no INPI, atualizadas com periodicidade anual pela Auditoria Interna;
- V – Convênios e Transferências: informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros efetuados pelo INPI, atualizadas com periodicidade quadrimestral pela Diretoria de Administração;
- VI – Receitas e Despesas: informações sobre a previsão e arrecadação de receita pública e execução orçamentária e financeira detalhada do INPI, atualizadas com periodicidade quadrimestral pela Diretoria de Administração;
- VII – Licitações e Contratos: informações sobre licitações e contratos celebrados pelo INPI, atualizadas com periodicidade quadrimestral pela Diretoria de Administração;

VIII – Servidores: informações sobre concursos públicos de provimento de cargos e relação dos servidores públicos lotados ou em exercício no INPI, atualizadas com periodicidade quadrimestral pela Diretoria de Administração;

IX – Informações Classificadas: divulgação do rol das informações classificadas em cada grau de sigilo e das informações desclassificadas nos últimos doze meses no âmbito do INPI, e dos formulários de pedido de desclassificação e de recurso referente a pedido de desclassificação, atualizados com periodicidade semestral pela Ouvidoria;

X – Serviço de Informação ao Cidadão: informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, pertinentes ao seu funcionamento, localização e dados de contato no âmbito do INPI, e divulgação dos relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação, atualizadas com periodicidade semestral pela Ouvidoria;

XI – Dados Abertos: divulgação do Plano de Dados Abertos no âmbito do INPI, atualizado com periodicidade semestral pela Ouvidoria; e

XII – Perguntas Frequentes: divulgação das perguntas frequentes sobre as atividades desempenhadas pelo INPI ou sobre as ações no âmbito de sua competência, atualizadas com periodicidade semestral pela Ouvidoria.

§ 1º As unidades responsáveis pelo conteúdo informativo das subseções designadas neste artigo observarão a sua publicação e atualização, em conformidade com as orientações constantes do Guia de Transparência Ativa publicado pelo CGU.

§ 2º A ordem cronológica de pagamento pelo INPI das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, realização de obras e prestação de serviços, bem como as justificativas que fundamentam eventual quebra de ordem serão publicadas e atualizadas mensalmente pela Diretoria de Administração na subseção “Receitas e Despesas” referida no inciso VI deste artigo.

§ 3º O inteiro teor dos contratos administrativos firmados pelo INPI será publicado e atualizado mensalmente pela Diretoria de Administração na subseção “Licitações e Contratos” referida no inciso VII deste artigo.

§ 4º A relação completa dos empregados das empresas que prestam serviços ao INPI, em regime de execução indireta, contendo razão social e respectivo número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, nome completo e número de inscrição do empregado no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, sendo ocultados os três primeiros dígitos e os dois dígitos verificadores, com seu enquadramento profissional e local de exercício, será publicada e atualizada quadrimestralmente pela Diretoria de Administração na subseção “Licitações e Contratos” referida no inciso VII deste artigo.

§ 5º A autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, exercerá a supervisão da publicação e atualização do conteúdo informativo divulgado na seção “Acesso à Informação” do Portal do INPI, por meio de procedimentos de identificação de indícios de não conformidade.

Art. 57. As iniciativas institucionais de transparência ativa serão mantidas, atualizadas e ampliadas, assegurando a disponibilização eletrônica de publicações digitais.

Art. 58. As unidades gestoras de serviços manterão e atualizarão em suas páginas eletrônicas, publicadas no Portal e na Intranet do INPI, as informações públicas consideradas relevantes para a sociedade, sendo disponibilizadas em formato aberto, quando possível.

Art. 59. As agendas de compromissos públicos do Presidente, dos Diretores e do Procurador-Chefe do INPI serão divulgadas e atualizadas diariamente no Portal do INPI, com a informação das audiências, eventos públicos e reuniões governamentais de que participem, ainda que

realizadas por meios não presenciais, em estrita observância ao Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021.

§ 1º Além das autoridades a que se refere o *caput* deste artigo, o Coordenador-Geral de Contratos de Tecnologia e o Coordenador-Geral de Recursos e Processos Administrativos de Nulidade também terão as respectivas agendas de compromissos públicos divulgadas, como medida apta à mitigação dos riscos à integridade inerentes às suas atividades.

§ 2º Deverão ser divulgadas na agenda de compromissos públicos as informações relativas à participação da autoridade em eventos e atividades custeadas por terceiros, nos termos do Decreto nº 10.889, de 2021.

§ 3º A ausência de compromissos públicos será registrada nas agendas, sendo informados os horários destinados a despachos internos.

§ 4º Os eventos político-eleitorais de que o Presidente ou Diretores do INPI participem deverão ser registrados em sua agenda de compromissos públicos, sendo informadas as condições logísticas e financeiras de sua participação.

§ 5º Para cada compromisso divulgado na agenda serão informados:

I – o nome do solicitante da audiência ou reunião governamental e o órgão ou entidade que representa;

II – a descrição dos assuntos tratados;

III – o local, a data e o horário do compromisso; e

IV – a lista de participantes, salvo no caso de eventos públicos.

§ 6º Na hipótese de informações sujeitas a restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, ou a sigilo legal, constará na agenda de compromissos públicos o texto “informação protegida por sigilo legal ou restrição de acesso”, sendo divulgada a informação isenta de proteção.

§ 7º Os compromissos previamente agendados e que não se realizarem terão seu cancelamento indicado na respectiva agenda.

§ 8º Os compromissos realizados sem prévio agendamento e as alterações ocorridas nos compromissos previamente agendados, inclusive as relativas aos assuntos tratados, serão registrados na agenda de compromissos públicos, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da sua realização.

§ 9º A autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, exercerá a supervisão da publicação e atualização das agendas de compromissos públicos por meio de procedimentos de identificação de indícios de não conformidade.

Art. 60. O INPI divulgará informações atualizadas sobre a atuação do Instituto e estabelecerá interação direta com a sociedade por meio dos Perfis Institucionais em Propriedades Digitais.

Parágrafo único. A gestão dos Perfis Institucionais prezará pela proatividade, pelo fortalecimento dos relacionamentos interpessoais, e pela interação e diálogo com os demais perfis atuantes nas redes sociais.

Art. 61. A abertura dos dados públicos produzidos ou custodiados pelo INPI observará o planejamento institucional definido pelo Plano de Dados Abertos – PDA, com vigência bienal e atualização semestral.

§ 1º O PDA observará o disposto no parágrafo 2º do art. 5º do Decreto nº 8.777, de 2016, e se alinhará aos instrumentos de gestão do INPI, em especial, ao Planejamento Estratégico Institucional, ao Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC.

§ 2º A atualização do PDA será precedida, quando possível, de consultas públicas, que permitam a manifestação de usuários, instituições científicas, demais entidades e agentes interessados.

Art. 62. O PDA contemplará iniciativas, ações, projetos, programas e políticas institucionais voltados para:

- I – o aumento da transparência;
- II – o aprimoramento da governança pública;
- III – o acesso às informações públicas;
- IV – a prevenção e o combate à corrupção;
- V – a melhoria da prestação dos serviços e da eficiência administrativa do INPI;
- VI – o estímulo à inovação na gestão dos recursos do INPI;
- VII – o fortalecimento da integridade pública.

Art. 63. A catalogação dos dados será realizada diretamente por cada unidade gestora de serviços no Portal Brasileiro de Dados Abertos do Governo Federal, sob a coordenação da Ouvidoria.

Art. 64. Compete à Ouvidoria a curadoria dos metadados catalogados pelas unidades gestoras de serviços no Portal Brasileiro de Dados Abertos do Governo Federal, compreendendo as seguintes atividades:

- I – verificação, para efeitos de publicação, da conformidade dos dados com os padrões da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos e Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais;
- II – comunicação com a unidade gestora do serviço responsável pelos dados, caso seja verificada a indisponibilidade de algum dos arquivos catalogados; e
- III – identificação e elaboração de propostas para possíveis melhorias de qualidade dos dados disponibilizados e novos conjuntos de dados candidatos à abertura, a partir da experiência do tratamento de manifestações por meio do SIC, das demandas de informação pela sociedade e da gestão de dados pelas unidades gestoras de serviços.

Art. 65. A Carta de Serviços ao Usuário disponibilizará, de forma centralizada e uniformizada, as informações públicas relacionadas a requisitos, documentos, formas e etapas para acessar e acompanhar os serviços públicos prestados pelo INPI.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário, disponível no Portal do INPI, será atualizada semestralmente pela Ouvidoria e contemplará as principais informações solicitadas pelo Fale Conosco.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário poderá servir de parâmetro à elaboração de documentos de orientação a perfis específicos de usuários, com o objetivo de promover a universalização do acesso à informação.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS AGENTES INSTITUCIONAIS DE RELACIONAMENTO**

Art. 66. São Agentes Institucionais de Relacionamento os analistas, respondentes, consultores e atendentes dos canais de atendimento do INPI, os publicadores de conteúdo eletrônico no Portal e na Intranet do INPI, o Ouvidor do INPI e a autoridade de monitoramento designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 1º Para os fins desta Política, consideram-se:

I – analistas: os servidores lotados na Ouvidoria do INPI que prestarem tratamento às manifestações;

II – respondentes: os servidores e colaboradores designados para o tratamento das manifestações no âmbito do Fale Conosco;

III – consultores: os servidores e colaboradores designados para auxiliar os respondentes no âmbito do Fale Conosco, e os analistas da Ouvidoria, por meio do envio de informações completas, atualizadas e suficientes para subsidiar as respostas a serem prestadas no tratamento das manifestações; e

IV – atendentes: os servidores e colaboradores designados para o tratamento das manifestações no âmbito do Serviço de Atendimento (Tele)Presencial.

§ 2º A atuação como Agente Institucional de Relacionamento constitui atividade de caráter relevante e prioritário, devendo ser considerada na avaliação de desempenho do servidor.

§ 3º As unidades gestoras de serviços indicarão e manterão atualizado o nome dos servidores e colaboradores de seu quadro de lotação designados para atuar como Agente Institucional de Relacionamento.

Art. 67. Incumbe aos Agentes Institucionais de Relacionamento:

I – buscar os objetivos, observar os princípios e diretrizes desta Política e zelar pelo seu fiel cumprimento;

II – avaliar as manifestações e proceder à sua resposta terminativa nas hipóteses previstas nesta Política;

III – priorizar o tratamento das manifestações recebidas, primando pela agilidade, informalidade e desburocratização dos procedimentos e da tramitação interna;

IV – direcionar os usuários aos devidos canais de atendimento, de acordo com os elementos característicos de suas manifestações, indicando os prazos e as condições para seu tratamento;

V – disponibilizar e manter atualizado no Portal e na Intranet do INPI conteúdo eletrônico informativo, de interesse coletivo ou geral, e meios de acesso aos sistemas e serviços públicos digitais prestados pelo Instituto;

VI – empregar linguagem cidadã em suas manifestações e decisões colegiadas;

VII – garantir a coerência nas respostas prestadas aos usuários, mediante o compartilhamento de dados, informações e documentos, sempre que necessário;

VIII – garantir a confidencialidade das manifestações recebidas e a proteção dos dados e informações relacionadas ao seu tratamento, especialmente as de que trata o art. 5º desta Portaria;

IX – comunicar, quando solicitado pelos demais Agentes Institucionais de Relacionamento, a resposta conclusiva que tiver sido prestada diretamente aos usuários, objetivando a uniformidade dos dados, informações e documentos;

X – zelar pela excepcionalidade da intervenção em processos administrativos já instaurados, respeitando seu rito e a competência das unidades gestoras de serviços em atuação;

XI – observar os Guias de Atendimento e de Transparência do INPI, bem como propor à autoridade de monitoramento as alterações e atualizações que julgar pertinentes; e

XII – propor a adoção de medidas e providências de correção de procedimentos, de aperfeiçoamento de serviços, e de alteração e atualização dos guias referidos no inciso precedente, com vistas ao cumprimento desta Política.

Art. 68. Incumbe especificamente aos analistas:

I – reclassificar as manifestações, de acordo com seus elementos característicos, observado o disposto no art. 11 desta Portaria;

II – direcionar os usuários aos devidos canais de atendimento, de acordo com os elementos característicos de suas manifestações, indicando os prazos e as condições para seu tratamento;

III – acompanhar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas prestadas pelas unidades gestoras de serviços, mensurando os índices de satisfação dos usuários; e

IV – produzir, com periodicidade anual, relatórios gerenciais de tratamento das manifestações.

Art. 69. Incumbe especificamente à autoridade de monitoramento designada para exercer as atribuições previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011:

I – planejar, direcionar, supervisionar, avaliar, conduzir e monitorar a implementação e o aprimoramento desta Política; e

II – implementar as medidas e providências de correção de procedimentos e de aperfeiçoamento de serviços, propostas pelos Agentes Institucionais de Relacionamento, no que julgar pertinente.

Art. 70. Quando verificada a inobservância dos objetivos, princípios, diretrizes e preceitos desta Política, o Ouvidor do INPI lavrará a competente Recomendação de Ouvidoria – ReOuv, por meio da qual serão recomendadas ao gestor do serviço a adoção das medidas e providências, sob a sua responsabilidade, adequadas ao fiel cumprimento desta Política.

§ 1º A ReOuv apresentará a descrição das medidas recomendadas ao gestor, as etapas e o prazo indicado para o seu cumprimento, bem como a periodicidade da apresentação de relatórios de acompanhamento.

§ 2º A lavratura da ReOuv, os relatórios de acompanhamento e a conclusão das providências serão divulgados pelo Ouvidor no Portal e na Intranet do INPI, de maneira a permitir o exercício do controle social.

§ 3º O prazo sinalizado na ReOuv para o cumprimento das obrigações não será superior a 12 (doze) meses.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 71. Os dados pessoais fornecidos pelos usuários e seus procuradores serão tratados nos termos do art. 7º, inciso II, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Art. 72. No cumprimento desta Política, ainda compete à Ouvidoria do INPI:

I – zelar pela gestão dos dados, informações e documentos de que trata esta Portaria;

II – priorizar o tratamento de manifestações coletivas, assegurando mecanismos eficientes e proativos de transparência, de participação social na gestão pública e de apreciação conjunta de interesses afetos a grupos, classes ou categorias determináveis de pessoas;

III – direcionar suas atividades à tutela da interação público-privada e do relacionamento interno, em alinhamento ao Programa de Integridade do INPI;

IV – acompanhar as iniciativas institucionais de simplificação, racionalização e padronização de métodos e procedimentos, com foco na eficiência do Sistema Brasileiro de Propriedade

Industrial;

V – participar da Rede Nacional de Ouvidorias, prevista no Decreto nº 9.492, de 2018, comprometendo-se com o aperfeiçoamento da gestão de processos, a atuação integrada das Ouvidorias Públicas, o intercâmbio de informações, o incentivo ao uso de tecnologia e as ações de capacitação, promoção de debates de temas pertinentes às Ouvidorias e delineamento de estratégias conjuntas;

VI – apresentar planos de ação e produzir relatórios de gestão, com periodicidade anual, para encaminhamento à OGU, à Presidência do INPI e integral disponibilização no Portal do INPI;

VII – informar à Presidência do INPI, independentemente de solicitação, as manifestações individuais ou coletivas capazes de suscitar risco à governança, transparência, credibilidade ou imagem institucional, sendo resguardada a confidencialidade dos dados e informações pessoais ou consideradas sensíveis de que trata o art. 5º, incisos I e II, desta Portaria;

VIII – publicar e manter atualizados os Guias de Atendimento e de Transparência do INPI;  
e

IX – orientar o corpo funcional e as unidades gestoras de serviços no que se refere ao cumprimento desta Política e realizar, com a colaboração do Centro de Educação Corporativa, ações de capacitação, ciclos de estudo, seminários, conferências, simpósios, congressos e eventos congêneres, para disseminação e compartilhamento do conhecimento relativo aos objetivos e diretrizes desta Política.

Art. 73. Fica revogada a Portaria INPI/PR nº 046, de 27 de novembro de 2024.

Art. 74. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**JÚLIO CÉSAR CASTELO BRANCO REIS MOREIRA**  
Presidente

**CARLOS MAURÍCIO RUIVO MACHADO**  
Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **JULIO CESAR CASTELO BRANCO REIS MOREIRA, Presidente**, em 16/05/2025, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS MAURÍCIO RUIVO MACHADO, Ouvidor(a)**, em 16/05/2025, às 17:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.inpi.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.inpi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1219356** e o código CRC **EF43B0C5**.