



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

INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 1, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

Regulamenta as competências das unidades organizacionais da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, em conformidade com o seu Regimento Interno, e sua articulação interinstitucional junto a outras unidades setoriais de Ouvidoria dos órgãos e entidades da administração pública federal integrantes do Sistema Nacional de Propriedade Intelectual.

O OUVIDOR DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI, no uso das atribuições conferidas pelo art. 12 do Anexo I do Decreto nº 11.207, de 26 de setembro de 2022, e no cumprimento do disposto na Portaria da Controladoria-Geral da União nº 581, de 9 de março de 2021, considerando o constante dos autos do processo nº 52402.014573/2023-96,

RESOLVE:

Art. 1º Ficam regulamentadas as competências das unidades organizacionais da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, em conformidade com o seu Regimento Interno, e sua articulação interinstitucional junto a outras unidades setoriais de Ouvidoria dos órgãos e entidades da administração pública federal integrantes do Sistema Nacional de Propriedade Intelectual.

Art. 2º À Ouvidoria do INPI compete:

I – promover a participação dos usuários na gestão do INPI, por meio da defesa de seus direitos e do controle social;

II – ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento entre os usuários e o INPI, garantindo o atendimento em local com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência;

III – exercer a supervisão técnica dos níveis e canais de atendimento do INPI e zelar pela sua disponibilização no sítio eletrônico do INPI, com a plena aderência aos padrões de interoperabilidade e de acessibilidade de governo eletrônico;

IV – prestar suporte às medidas centradas nos cidadãos de integridade, simplificação e modernização institucional;

V – realizar pesquisas periódicas junto aos usuários dos serviços prestados pelo INPI e a análise dos dados coletados;

VI – elaborar relatórios quantitativos e qualitativos de desempenho da Ouvidoria;

VI – mapear e monitorar os indicadores de demandas de atendimento, de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo INPI e de simplificação, racionalização e padronização de processos e procedimentos de atendimento, com a identificação de suas causas, pontos recorrentes e providências adotadas;

VII – analisar a adequação das respostas prestadas pelos consultores da Ouvidoria a padrões de linguagem cidadã, clara e simples, e de aderência aos princípios e direitos dos usuários previstos na legislação vigente;

VIII – garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações coletadas pela Ouvidoria;

IX – mapear os riscos, inclusive de segurança de informação, e definir estratégias para a sua mitigação nos processos sob a responsabilidade da Ouvidoria;

X – participar da governança dos serviços prestados pelo INPI, zelando pelo seu aprimoramento e aderência aos padrões de qualidade e aos direitos dos usuários previstos na legislação vigente;

XI – promover o levantamento dos perfis dos usuários dos serviços prestados pelo INPI, inclusive sociodemográfico, com a sua observância na formulação e nos ajustes periódicos dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento;

XII – atualizar e revisar periodicamente as informações constantes da Carta de Serviços, com a avaliação da aderência da oferta e prestação dos serviços aos parâmetros definidos na Carta de Serviços; e

XIII – coordenar, no âmbito do INPI, o desenvolvimento da cultura de excelência do atendimento e de foco nos usuários, e da cultura de transparência e de conformidade com os anseios e valores sociais vigentes.

Art. 3º No caso de tratamento de manifestações comuns, a Ouvidoria do INPI estabelecerá relações diretas com as Ouvidorias de outros órgãos e entidades, promovendo o encaminhamento da manifestação à Ouvidoria competente após realizar o tratamento parcial que lhe couber.

Art. 4º No caso de tratamento de manifestações que extrapolarem as competências legais do INPI, a Ouvidoria do INPI estabelecerá relações diretas com as Ouvidorias de outros órgãos e entidades, promovendo o encaminhamento da manifestação à Ouvidoria competente, com a prévia avaliação de eventuais riscos ao manifestante.

Art. 5º À Divisão de Assuntos Externos, Relacionamento e Experiência do Usuário compete:

I – promover o tratamento de reclamações, elogios, solicitações de providências e de simplificação, bem como de sugestões, da autoria de usuários externos, inclusive mediante atendimento presencial ou remoto;

II – monitorar o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, da autoria de usuários externos;

III – rastrear as medidas adotadas em decorrência de manifestações de usuários externos, com a comunicação ao manifestante dos resultados atingidos, sempre que possível;

IV – notificar o Ouvidor sobre manifestações críticas, capazes de suscitar risco à governança, transparência, credibilidade ou imagem institucional, da autoria de usuários externos;

V – notificar o Ouvidor sobre sugestões ou solicitações de simplificação avaliadas como procedentes, da autoria de usuários externos;

VI – providenciar, quando for recomendado, o pós-atendimento de usuários externos;

VII – revisar os dados quantitativos e qualitativos referentes a pesquisas periódicas junto aos usuários dos serviços prestados pelo INPI, ao desempenho da Ouvidoria e aos indicadores de demandas de atendimento, de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo INPI e de simplificação, racionalização e padronização de processos e procedimentos de atendimento;

VIII – assessorar o Ouvidor no mapeamento e instituição dos processos de tratamento de manifestações; e

IX – assistir o Ouvidor na elaboração e revisão de roteiros e orientações sobre o controle de qualidade das informações prestadas aos usuários, de acordo com padrões de confiabilidade, integridade, tempestividade e atualização.

Art. 6º À Divisão de Assuntos Internos, Transparência e Conformidade Social compete:

I – promover o tratamento de reclamações, elogios, solicitações de providências e de simplificação, bem como de sugestões, da autoria de usuários internos, inclusive mediante atendimento presencial ou remoto;

II – monitorar o tratamento de manifestações recebidas pela Ouvidoria, da autoria de usuários internos;

III – rastrear as medidas adotadas em decorrência de manifestações de usuários internos, com a comunicação ao manifestante dos resultados atingidos, sempre que possível;

IV – notificar o Ouvidor sobre manifestações críticas, capazes de suscitar risco à governança, transparência, credibilidade ou imagem institucional, da autoria de usuários internos;

V – notificar o Ouvidor sobre sugestões ou solicitações de simplificação avaliadas como procedentes, da autoria de usuários internos;

VI – providenciar, quando for recomendado, o pós-atendimento de usuários internos;

VII – promover o tratamento de pedidos de acesso à informação;

VIII – assessorar o Ouvidor no mapeamento e instituição dos processos de proteção de informações pessoais, sigilosas e críticas, e de resolução pacífica de conflitos no âmbito do INPI; e

IX – assistir o Ouvidor no monitoramento do cumprimento das normas relativas à transparência e privacidade, com a orientação e recomendação das medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento do acesso à informação e da proteção dos dados pessoais no âmbito do INPI.

Art. 7º Ao Ouvidor, em especial, incumbe:

I – promover o tratamento de denúncias e de comunicações de irregularidade;

II – rastrear a conclusão de processos iniciados por meio de denúncias e de comunicações de irregularidade, com a comunicação ao manifestante dos resultados atingidos, sempre que possível;

III – representar o INPI na Rede de Pontos Focais do Ombudsman de Investimentos Diretos;

IV – elaborar, publicar, atualizar periodicamente e monitorar a execução do Plano de Dados Abertos do INPI;

V – regulamentar e monitorar os registros de benefícios financeiros e não financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria;

VI – planejar e revisar periodicamente as ações da Ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, bem como a vinculação ao Planejamento Estratégico do INPI;

VII – promover a execução orçamentária compatível com o orçamento previsto no plano interno da Ouvidoria;

VIII – estabelecer as condutas desejáveis e vedadas aos servidores e colaboradores em exercício na Ouvidoria;

IX – definir as competências desejáveis dos servidores e colaboradores em exercício na Ouvidoria;

X – propor e revisar periodicamente o planejamento anual de capacitação dos servidores e colaboradores em exercício na Ouvidoria, exercendo o controle sobre a qualidade das capacitações realizadas;

XI – mapear e instituir os processos de tratamento de manifestações, de proteção de informações pessoais, sigilosas e críticas, e de resolução pacífica de conflitos no âmbito do INPI;

XII – elaborar e revisar periodicamente roteiros e orientações sobre o atendimento no âmbito do INPI, bem como estabelecer procedimentos para a proteção do denunciante e de sua identidade, com a garantia da pseudonimização, e para a comunicação da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia;

XIII – monitorar o cumprimento das normas relativas à transparência, com a orientação e recomendação das medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento do acesso à informação,

no exercício das atribuições de Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do INPI;

XIV – monitorar o cumprimento das normas relativas à privacidade, com a orientação e recomendação das medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento da proteção dos dados pessoais, no exercício das atribuições de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito do INPI;

XV – elaborar e revisar periodicamente roteiros e orientações sobre o controle de qualidade das informações prestadas aos usuários, de acordo com padrões de confiabilidade, integridade, tempestividade e atualização;

XVI – promover ações proativas por meio de projetos desenvolvidos com atenção à acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência e dos integrantes de grupos sub-representados perante os serviços prestados pelo INPI;

XVII – planejar ações de comunicação para o chamamento e engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do INPI, mantendo interlocução por meio de consultas periódicas; e

XVIII – interagir com outros órgãos e entidades de defesa dos usuários de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação e em planos de trabalho, com a indicação de elementos mínimos de governança, obrigações, entregas e metas verificáveis.

Art. 8º O Ouvidor promoverá a interação e relacionamento da Ouvidoria com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação, executando ações e projetos conjuntos, quando necessário, com base em plano de trabalho previamente acordado, composto de elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis, especialmente com vistas à efetivação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável que compõem a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

Art. 9º O Ouvidor estabelecerá articulação interinstitucional junto a outras unidades setoriais de Ouvidoria dos órgãos e entidades da administração pública federal integrantes do Sistema Nacional de Propriedade Intelectual, de modo a contribuir com a realização dos objetivos da Estratégia Nacional de Propriedade Intelectual instituída pelo Decreto nº 10.886, de 7 de dezembro de 2021.

Art. 10. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Pessoal do INPI.

DAVISON REGO MENEZES
OUVIDOR DO INPI



Documento assinado eletronicamente por **DAVISON REGO MENEZES, Ouvidor(a)**, em 21/12/2023, às 06:12, 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, informando o código verificador **0938753** e o código CRC **1C1D1AB9**.