



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

INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 10, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

Estabelece a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Comunicação da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI.

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 Fica estabelecida a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Comunicação da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, tendo por objetivos específicos:

- I – fomentar a participação e controle social da gestão institucional;
- II – divulgar os níveis e canais de atendimento do INPI;
- III – disseminar o escopo de atuação da Ouvidoria;
- IV – promover campanhas educativas sobre os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos;
- V – desenvolver a cultura de excelência do atendimento e de foco nos usuários, bem como a cultura de transparência e de conformidade com os anseios e valores sociais vigentes;
- VI – mitigar os riscos associados aos processos sob a governança da Ouvidoria;
- VII – engajar os usuários à participação de pesquisas periódicas; e
- VIII – ampliar e universalizar o acesso da população aos serviços prestados pelo INPI.

Art. 2º O Plano de Comunicação da Ouvidoria estabelecerá uma previsão realista das atividades a serem realizadas no ciclo anual, contendo, no mínimo, informações sobre:

- I – processo associado;
- II – natureza (notícia; evento; ou campanha);
- III – dimensão (interna; ou externa);
- IV – descrição;
- V – mensagem-chave;
- VI – meios de comunicação (INPI Hoje; Portal do INPI; *intranet*; postagem; *stories*; transmissão ao vivo; Eletromídia; *etc.*);
- VII – objetivo;
- VIII – etapas;
- IX – meta (número de visualizações; número de cliques; número de curtidas; número de compartilhamentos; número de participações em pesquisa; número de novas manifestações; *etc.*);

X – público-alvo;

XI – nível de impacto (baixo; médio; ou alto);

XII – nível de risco (baixo; médio; ou alto);

XIII – nível de esforço (baixo; médio; ou alto);

XIV – datas previstas de início e conclusão; e

XV – origem da demanda (obrigação normativa; seleção baseada em riscos; solicitação da alta administração; solicitação de órgãos de controle; ou diversas).

Art. 3º O Plano de Comunicação da Ouvidoria apresentará tópicos especiais sobre estratégias de comunicação participativa, sobre práticas inclusivas, sobre princípios éticos e de responsabilidade social e sobre o impacto social das ações da Ouvidoria.

Art. 4º O Plano de Comunicação da Ouvidoria observará o disposto na Política de Comunicação Social, instituída pela Portaria INPI/PR nº 10, de 3 de fevereiro de 2022, assim como os procedimentos e prazos definidos pela Coordenação de Comunicação Social.

Art. 5º O Plano de Comunicação da Ouvidoria servirá de instrumento de potencialização da realização dos objetivos, metas e entregas do Plano de Ação da Ouvidoria.

Art. 6º O Plano de Comunicação da Ouvidoria será encaminhado à Presidência do INPI, aos gestores dos serviços e à Coordenação de Comunicação Social, bem como será publicado na página eletrônica acessível pelo link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/planos-de-acao/comunicacao> até o último dia útil do mês de janeiro do exercício de sua execução.

Art. 7º O Plano de Comunicação da Ouvidoria será revisto quadrimestralmente durante o exercício de sua execução, com a indicação identificação do estado e percentual de execução das atividades previstas.

Art. 8º A execução do Plano de Comunicação da Ouvidoria será detalhada no Relatório de Gestão da Ouvidoria.

Art. 9º 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 20/12/2023, às 22:30, 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 **0938781** e o código CRC **1C7DED01**.