



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

INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 11, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

Estabelece a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Capacitação da Ouvidoria, com a definição das competências e habilidades desejáveis dos Agentes Institucionais de Relacionamento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI e dos Agentes da Ouvidoria, e de disponibilização do Relatório de Avaliação da Ouvidoria.

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:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica estabelecida a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Capacitação da Ouvidoria, com a definição das competências e habilidades desejáveis dos Agentes Institucionais de Relacionamento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI e dos Agentes da Ouvidoria, e de disponibilização do Relatório de Avaliação da Ouvidoria, tendo por objetivos específicos:

I – promover o mapeamento e controle das competências existentes e direcionar as ações de capacitação prioritárias do Programa de Formação e Desenvolvimento de Capacidades para o Aprendizado Organizacional de Práticas e Estratégias de Relacionamento e Transparência no âmbito do INPI - Laboratório INPI Cidadão, instituído pela Portaria INPI/PR nº 515, de 25 de outubro de 2019;

II – classificar a natureza do aprendizado e o resultado organizacional pretendido;

III – desenvolver capacidades para solucionar problemas de desempenho identificados em matéria de relacionamento e transparência;

IV – sinalizar o nível de esforço de aprendizado e a capacidade a ser desenvolvida por meio da ação de capacitação prevista;

V – qualificar os níveis e canais de atendimento do INPI pela articulação de competências e conhecimentos técnicos, e pelo desenvolvimento da versatilidade e de *soft skills*;

VI – consolidar a virtualização dos processos de trabalho em matéria de relacionamento e transparência, pautada em novas práticas de sociabilidade e na comunicação efetiva com os usuários;

VII – instrumentalizar e dar sustentação ao processo de melhoria contínua da gestão da Ouvidoria na observância do padrão otimizado dos elementos, objetivos e dimensões definidos no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União - CGU;

VIII – promover a atuação sistêmica, integrada, diversificada, colaborativa e ágil dos integrantes da Rede de Agentes Institucionais de Relacionamento no âmbito do INPI - Rede Agir INPI;

IX – aprimorar a cultura de excelência do atendimento, de foco nos usuários, de transparência e de conformidade com os anseios e valores sociais vigentes;

X – estimular experiências e desafios que promovam a autoestima, motivação, desenvolvimento contínuo, atenção à saúde e qualidade de vida;

XI – subsidiar a atualização da tabela de atividades da Ouvidoria, a definição da performance esperada, assim como o controle e mensuração da produtividade e dos resultados; e

XII – orientar a definição e revisão dos critérios de elegibilidade e participação do Programa de Gestão e Desempenho no âmbito da Ouvidoria.

Art. 2º Para efeitos desta Instrução Normativa, adotam-se as seguintes definições:

I – quanto ao nível de esforço de aprendizado:

- a) lembrar: reconhecer e reproduzir o conteúdo que será aprendido;
- b) entender: interpretar, classificar, resumir, inferir, comparar ou explicar o conteúdo que será aprendido;
- c) aplicar: executar ou implementar na prática o conteúdo que será aprendido;
- d) analisar: diferenciar, organizar, atribuir ou concluir sobre o conteúdo que será aprendido;
- e) avaliar: checar ou apreciar criticamente o conteúdo que será aprendido; e
- f) criar: generalizar, planejar ou produzir sobre o conteúdo que será aprendido;

II – quanto à capacidade a ser desenvolvida:

- a) proatividade: antecipar-se aos acontecimentos; trazer soluções e novas ideias por iniciativa própria;
- b) visão sistêmica: identificar as tendências sociais, políticas e econômicas nos cenários local, regional, nacional e internacional; e identificar os principais marcos institucionais que podem impactar os processos decisórios e a gestão de programas e projetos no âmbito das atividades de relacionamento e transparência do INPI;
- c) liderança ética: definir a ética como uma prioridade explícita, reforçando essa prioridade por mensagens claras, consistentes e regulares; demonstrar o comportamento ético pelo exemplo; manter altos padrões de profissionalismo, prestação de contas e transparência no desenvolvimento do trabalho e na tomada de decisões; encorajar um ambiente de aprendizagem aberto e mútuo, onde questões complexas e sensíveis podem ser levantadas e discutidas; proporcionar um ambiente propício para o bom relacionamento entre os membros da equipe, no qual seja experimentado um tratamento imparcial; e aplicar salvaguardas para riscos específicos, tais como os decorrentes de conflitos de interesses ou questões de confidencialidade;
- d) consciência ética: manter uma comunicação clara e contínua que promova a conscientização e compreensão dos valores éticos; desenvolver o senso ético pela solução de dilemas e disseminação de temas éticos e de suas boas práticas;
- e) gestão e monitoramento da ética: tratar da ética na gestão cotidiana das atividades, reforçando os princípios e valores éticos fundamentais; manter o comportamento, o senso e a vivência éticos como padrões de conduta; mitigar riscos éticos por meio de registros para rastrear interesses, presentes e atos de hospitalidade, autoavaliações, revisões por pares, revisões internas e externas, pesquisas, entrevistas e questionários de opiniões para identificar e analisar vulnerabilidades e recomendar medidas para aperfeiçoar a gestão da ética e assegurar a prestação de contas;
- f) visão de futuro: prospectar cenários para além do futuro imediato;
- g) inovação e mudança: questionar abordagens convencionais na solução de problemas; adotar novos *insights* à ação, inovação e mudança; criar um ambiente propício à experimentação e à melhoria contínua, suscitar e encorajar ideias de vanguarda e novas formas de se trabalhar, adotando medidas incrementais ou disruptivas para que os integrantes da Rede Agir INPI respondam adequadamente ao contexto e se preparem para cenários futuros;

h) comunicação: escutar, indagar e expressar conceitos e ideias nos momentos apropriados e de forma efetiva, garantindo uma dinâmica produtiva das interações internas e externas;

i) comunicação estratégica: desenvolver conceitos e ideias com clareza, comunicar propósitos, planos e estratégias, estabelecer uma comunicação empática, persuasiva e influente, inspirando confiança, e construir narrativas que representem e legitimem a atuação dos integrantes da Rede Agir INPI;

j) gestão para resultados: tomar decisões e gerenciar de forma competente e estratégica os atos praticados no âmbito do relacionamento e transparência institucional, orientar as ações com base em desempenho, metas, resultados e impactos, construídos de forma aderente ao contexto organizacional e social existente;

k) geração de valor para o usuário: identificar as necessidades e expectativas dos usuários em relação aos serviços prestados pelo INPI; envolver a sociedade no processo de formulação e implementação de políticas e serviços públicos;

l) gestão de crises: antecipar, identificar e administrar a ocorrência de situações de risco, construir soluções criativas, estratégicas e tempestivas adequadas ao contexto, agir em face de situações de imprevisibilidade e escassez, demonstrando reação quando sob pressão;

m) autoconhecimento e desenvolvimento pessoal: autorregular as emoções de modo a construir uma cultura organizacional fundada em valores humanos, reconhecendo intimamente as forças e fraquezas de ordem comportamental; identificar as capacidades e limitações, assumindo o compromisso pelo próprio desenvolvimento, mediante a adoção de postura de abertura à aprendizagem contínua; construir a identidade de líder, empregando o autoconhecimento e a inteligência emocional;

n) trabalho em equipe: identificar a repercussão das próprias ações para o êxito ou alcance dos objetivos estabelecidos pela instituição; colaborar e cooperar em atividades desenvolvidas coletivamente para atingir metas compartilhadas;

o) coordenação e colaboração em rede: coordenar interesses e gerir conflitos, favorecendo a governabilidade por meio da construção de coalizões e consensos em torno de agendas de interesse comum; construir, mobilizar e manter redes confiáveis e abertas com *stakeholders* identificados como atores importantes para a consecução dos objetivos estratégicos do INPI; construir parcerias e fortalecer as relações institucionais, atuando em um ambiente de governança em rede;

p) engajamento de pessoas e equipes: conduzir as pessoas ao encontro da visão, missão e objetivos organizacionais; construir um ambiente inclusivo, favorável à cooperação e ao trabalho em equipe, atuando como líder agregador, engajador, incentivador e empoderador; propiciar à equipe oportunidades de formação e compartilhamento do conhecimento no espaço organizacional, valorizando o capital humano, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua e conciliando o desenvolvimento de pessoas e a orientação para resultados; promover uma liderança que associe o alto desempenho da equipe ao bem-estar dos indivíduos em sua rotina de trabalho;

q) foco nos resultados para os cidadãos: superar o desempenho padrão, apresentando soluções alinhadas ao cumprimento de metas e ao alcance dos objetivos estratégicos do INPI; garantir o atendimento das necessidades dos usuários e dos cidadãos; e

r) orientação por valores éticos: realizar as atividades profissionais de acordo com princípios e valores morais que norteiam o exercício da função pública, tais como responsabilidade, integridade, retidão, transparência e equidade na gestão pública;

III – quanto à natureza do aprendizado:

a) contínuo: recorrente; necessário regularmente;

b) consequente: não recorrente; necessário em resposta a mudanças internas e externas previstas no INPI; e

c) emergente: inesperado; necessário em resposta a mudanças imprevistas no INPI;

IV – quanto ao resultado organizacional:

a) operacional: resultado produzido pelos agentes públicos e equipes dentro do INPI, ao implementar projetos e programas, e realizar tarefas;

b) tático: resultado entregue pelo INPI aos usuários e cidadãos, ao alcançar metas e objetivos institucionais; e

c) estratégico: resultado que contribui para a sociedade, comunidades atendidas pelo INPI e parceiros, ao atender diretrizes estratégicas institucionais.

Art. 3º As ações de capacitação dos Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI e dos Agentes da Ouvidoria serão conduzidas pelo Laboratório INPI Cidadão, de acordo com os níveis básico, intermediário e avançado da trilha formativa disponibilizada na página eletrônica acessível pelo link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/capacitacao>.

Art. 4º São competências e habilidades desejáveis dos Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI:

I – quanto à dimensão sociocomportamental:

- a) proatividade;
- b) comunicação;
- c) relacionamento interpessoal;
- d) orientação à aprendizagem contínua;
- e) comprometimento organizacional;
- f) cooperação mútua;
- g) companheirismo;
- h) visão sistêmica; e
- i) criatividade;

II – quanto à dimensão técnica geral:

- a) gestão de processos e projetos;
- b) gestão de e-mails;
- c) edição e formatação de documentos;
- d) análise e manipulação de dados;
- e) classificação e gestão de informações;
- f) desenvolvimento de apresentações;
- g) pensamento crítico-analítico;
- h) planejamento e organização para o trabalho; e
- i) julgamento técnico-profissional.

Art. 5º São competências e habilidades desejáveis dos Agentes da Ouvidoria, além daquelas previstas para os Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI:

I – quanto à dimensão técnica específica:

- a) gestão de riscos e de qualidade;
- b) governança, transparência, *compliance* e integridade;
- c) atendimento ao público;
- d) análise e resolução de problemas;
- e) redação e gestão de documentos oficiais;
- f) elaboração de instrumentos normativos e gerenciais; e
- g) desenvolvimento de pesquisas de satisfação;

II – quanto à dimensão ética:

- a) liderança;
- b) consciência; e

c) gestão e monitoramento;

III – quanto à dimensão gerencial:

a) visão de futuro;

b) inovação e mudança;

c) comunicação estratégica;

d) geração de valor para o usuário;

e) gestão de crises;

f) gestão para resultados;

g) autoconhecimento e desenvolvimento pessoal;

h) engajamento de pessoas e equipes; e

i) coordenação e colaboração em rede;

IV – quanto à dimensão normativo-legislativa:

a) Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 (Estatuto dos Servidores Públicos Federais);

b) Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996 (Lei da Propriedade Industrial);

c) Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 (Lei do Processo Administrativo);

d) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

e) Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (Regulamento da Lei de Acesso à Informação);

f) Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação);

g) Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 (Política de Dados Abertos do Governo Federal);

h) Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos);

i) Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (Decreto da Desburocratização);

j) Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (Regulamento do Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos); e

k) Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei do Governo Digital).

CAPÍTULO II DO PLANO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 6º O Plano de Capacitação da Ouvidoria estabelecerá uma previsão realista das atividades a serem realizadas no ciclo anual, contendo, no mínimo, informações sobre:

I – processo associado;

II – público-alvo;

III – dimensão do aprendizado (sociocomportamental; técnica geral; técnica específica; ética; gerencial; ou normativo-legislativa);

IV – nível de esforço de aprendizado;

V – capacidade a ser desenvolvida;

VI – natureza do aprendizado;

VII – resultado organizacional;

VIII – evento de capacitação sugerido (curso; treinamento; webinar; seminário; simpósio; convenção; oficina; feira; *workshop*; mesa-redonda; *bootcamp*; etc).

IX – carga horária anual prevista.

Art. 7º O Plano de Capacitação da Ouvidoria observará o Plano Anual de Capacitação do INPI, o Plano Anual de Desenvolvimento de Pessoas, a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas, instituída

pelo Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, assim como os procedimentos e prazos definidos pelo Centro de Educação Corporativa.

Art. 8º O Plano de Capacitação da Ouvidoria servirá de instrumento de potencialização da realização dos objetivos, metas e entregas do Plano de Ação da Ouvidoria.

Art. 9º O Plano de Capacitação da Ouvidoria será encaminhado à Presidência do INPI, aos gestores dos serviços, à Coordenação-Geral de Recursos Humanos e ao Centro de Educação Corporativa, bem como será publicado na página eletrônica acessível pelo link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/planos-de-acao/capacitacao> até o último dia útil do mês de janeiro do exercício de sua execução.

Art. 10. O Plano de Capacitação da Ouvidoria será revisto quadrimestralmente durante o exercício de sua execução, com a indicação identificação do estado e percentual de execução das atividades previstas.

CAPÍTULO III

DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 11. As informações sobre a execução do Plano de Capacitação da Ouvidoria, com a análise dos resultados decorrentes das atividades de desenvolvimento pessoal realizadas no ciclo anual precedente, serão apresentadas no Relatório de Avaliação da Ouvidoria.

Art. 12. O Relatório de Avaliação da Ouvidoria tem a finalidade exclusiva de mensurar o desenvolvimento das competências e habilidades desejáveis dos Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI e dos Agentes da Ouvidoria, bem como identificar as potencialidades e fragilidades nas práticas e estratégias de relacionamento e Transparência institucional.

Art. 13. O Relatório de Avaliação da Ouvidoria se pautará no índice de cumprimento do Plano de Capacitação e no conteúdo do Relatório de Gestão da Ouvidoria do mesmo exercício para atribuir a cada dimensão do aprendizado — sociocomportamental, técnica geral, técnica específica, ética, gerencial e normativo-legislativa —, no que for pertinente aos Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI e aos Agentes da Ouvidoria, as seguintes escalas de pontuação:

I – A, para a aptidão ao desempenho das atividades de relacionamento e transparência, devendo ser realizada e mantida a capacitação em nível avançado da trilha formativa do Laboratório INPI Cidadão, para atualização e manutenção dos resultados verificados;

II – B, para a aptidão ao desempenho das atividades de relacionamento e transparência, devendo ser realizada, mantida e complementada a capacitação em nível avançado da trilha formativa do Laboratório INPI Cidadão, para otimização dos resultados verificados;

III – C, para a aptidão, com ressalva, ao desempenho das atividades de relacionamento e transparência, devendo ser realizada, mantida e complementada a capacitação nos níveis intermediário e avançado da trilha formativa do Laboratório INPI Cidadão, para elevação dos resultados verificados;

IV – D, para a aptidão, com ressalva, ao desempenho das atividades de relacionamento e transparência, devendo ser realizada, com urgência, a capacitação nos níveis básico e intermediário da trilha formativa do Laboratório INPI Cidadão, para viabilização dos resultados esperados; e

V – E, para a inaptidão, no momento, ao desempenho das atividades de relacionamento e transparência.

Art. 14. O Relatório de Avaliação da Ouvidoria apresentará tópico especial sobre competências e habilidades em matéria de privacidade e segurança da informação, e de tutela dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dos solicitantes de acesso à informação, de acordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dos titulares de dados pessoais, na forma da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 15. O Relatório de Avaliação da Ouvidoria será encaminhado à Presidência do INPI e publicado na página eletrônica acessível pelo link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/relatorios> até o último dia útil do mês de fevereiro do exercício posterior a que se referir.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Serão ressalvadas no Plano de Capacitação e no Relatório de Avaliação da Ouvidoria as informações pessoais ou sigilosas previstas em lei.

Art. 17. O Ouvidor do INPI decidirá sobre os casos excepcionais ou omissos.

Art. 18. 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 08:32, 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 **0938783** e o código CRC **8D41D2EA**.