



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

INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 12, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

Estabelece a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Ação, e de disponibilização do Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, com a definição dos mecanismos de previsão orçamentária, contratação administrativa, gestão dos riscos e implementação de medidas de contingência.

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 Ação, e de disponibilização do Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, com a definição dos mecanismos de previsão orçamentária, contratação administrativa, gestão dos riscos e implementação de medidas de contingência.

Art. 2º O Plano de Ação e do Relatório de Gestão da Ouvidoria adotarão o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, como instrumento de melhoria da gestão da Ouvidoria do INPI, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Art. 3º O Plano de Ação e do Relatório de Gestão da Ouvidoria serão orientados, respectivamente, ao planejamento do aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria e à mensuração das capacidades de entrega da Ouvidoria de acordo com as dimensões previstas no MMOuP, a saber:

I – dimensão estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da Ouvidoria;

II – dimensão essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da Ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações e à governança de serviços;

III – dimensão prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos sob a governança da Ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa e proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários dos serviços públicos; e

IV – dimensão específica: dimensão modular desenvolvida de acordo com as características específicas da Ouvidoria do INPI, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades inerentes ao sistema de propriedade industrial.

Art. 4º Na formulação do Plano de Ação e do Relatório de Gestão da Ouvidoria, serão considerados os processos sob a governança direta da Ouvidoria, assim entendidos:

- I – processo de garantia da participação e do controle social;
- II – processo de sustentação da transparência pública;
- III – processo de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI;
- IV – processo de suporte à integridade pública; e
- V – processo de suporte à governança de serviços.

Art. 5º O Plano de Ação e o Relatório de Gestão da Ouvidoria serão elaborados com foco nos trabalhos prioritários correspondentes ao ciclo anual a que se referirem, devendo considerar, entre outros fatores:

- I – planejamento estratégico e expectativas do INPI em relação à atuação da Ouvidoria;
- II – estratégia para a priorização e entrega dos serviços da Ouvidoria do INPI, de acordo o seu Plano de Negócio;
- III – fortalecimento do modelo de gestão por processos e resultados como padrão gerencial da Ouvidoria;
- IV – riscos significativos a que a Ouvidoria estiver exposta;
- V – estrutura e recursos humanos, logísticos e financeiros disponibilizados à Ouvidoria para o desempenho de suas funções;
- VI – mensuração dos benefícios decorrentes da atuação da Ouvidoria;
- VII – gestão do relacionamento com o cidadão (*citizen relationship management – CzRM*) e o monitoramento das expectativas dos usuários e da demanda social;
- VIII – aplicação de estratégias de inovação com os clientes (*innovating with customers*) e o seu envolvimento dos usuários no processo de cocriação de conhecimento (*knowledge co-creation*);
- IX – supervisão técnica dos níveis e canais de atendimento do INPI, com a sua contínua qualificação;
- X – necessidade do aprimoramento da resolutividade das manifestações;
- XI – acompanhamento da gestão do risco das matérias ou assuntos tratados em manifestações críticas; e
- XII – integração dos processos e instrumentos de governança dos serviços prestados pelo INPI, corporificados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO II DO PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 6º O Plano de Ação da Ouvidoria estabelecerá uma previsão realista das atividades a serem realizadas no ciclo anual, contendo, no mínimo, a relação das atividades da Ouvidoria e a alocação da força de trabalho, com informações sobre:

- I – processo associado;
- II – natureza (gestão; análise; orientação; ou monitoramento);
- III – nível de maturidade alvo;
- IV – descrição;
- V – objetivo;
- VI – etapas;
- VII – meta;
- VIII – entrega;

IX – riscos (recursos orçamentários; recursos de TI; contratações; recursos humanos; complexidade; ou outros);

X – medidas de contingência (preventivas; corretivas; de compensação; de aceitação; de evitação; de comunicação; ou de treinamento);

XI – datas previstas de início e conclusão;

XII – carga horária prevista; e

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

Art. 7º Os processos de requisição de orçamento, de previsão orçamentária, de execução financeira e de contratações, constantes dos planos internos destinados às ações desempenhadas pela Ouvidoria, serão retratados no Plano de Ação da Ouvidoria.

Art. 7º O Plano de Ação da Ouvidoria observará o Manual de Gerenciamento de Projetos, o Plano de Ação e o Plano Estratégico do INPI, assim como os procedimentos e prazos definidos pela Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão Estratégica.

Art. 8º O Plano de Ação da Ouvidoria apresentará tópicos especiais sobre indicadores de monitoramento e avaliação regular de desempenho, sobre mecanismos de proteção de dados sigilosos ou pessoais no âmbito das atividades da Ouvidoria e sobre a gestão dos riscos identificados ao longo do ciclo de vida dos dados e informações, e sobre a implementação de eventuais medidas de contingência.

Art. 9º O Plano de Ação da Ouvidoria será encaminhado à Presidência do INPI, aos gestores dos serviços e à Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão Estratégica, bem como será publicado na página eletrônica acessível pelo [link https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/planos-de-acao](https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/planos-de-acao) até o último dia útil do mês de janeiro do exercício de sua execução.

Art. 10. O Plano de Ação 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 GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 11. As informações sobre a execução do Plano de Ação da Ouvidoria e de seu Plano de Comunicação, com a análise dos resultados decorrentes das atividades realizadas no ciclo anual precedente, serão apresentadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria.

Art. 12. O conteúdo do Relatório de Gestão da Ouvidoria abordará, no mínimo:

I – quadro demonstrativo da alocação efetiva da força de trabalho durante a vigência do Plano de Ação da Ouvidoria;

II – identificação do estado (concluído, não concluído, não realizado e realizado sem previsão) e percentual de execução das atividades da Ouvidoria previstas no Plano de Ação da Ouvidoria;

III – descrição dos fatos relevantes que impactaram a execução das atividades da Ouvidoria;

IV – consolidação das informações relacionadas ao recebimento, análise e resposta às manifestações, por meio de mecanismos proativos e reativos, com a apresentação dos seguintes itens:

a) número de manifestações recebidas no exercício;

b) motivos das manifestações;

c) análise dos pontos recorrentes;

d) análise dos pontos críticos;

e) providências adotadas no tratamento das manifestações críticas; e

f) falhas e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos;

V – descrição sucinta das manifestações críticas identificadas e das providências adotadas;

VI – relato sobre a supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI, com informações sobre as reuniões da Rede Agir INPI realizadas e sobre os Enunciados e Recomendações da Ouvidoria expedidos no

exercício;

VII – quadro demonstrativo dos benefícios financeiros e não financeiros da atuação da Ouvidoria;

VIII – informe sobre os resultados dos Planos de Capacitação e de Comunicação da Ouvidoria; e

IX – consolidação dos comunicados mensais transmitidos aos gestores dos serviços e à Presidência do INPI.

Art. 13. O Relatório de Gestão da Ouvidoria apresentará tópico especial sobre o mapeamento de seus processos, sobre o diagnóstico de riscos de privacidade e segurança da informação, sobre a implementação de eventuais medidas de contingência e sobre a 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. 14. O Relatório de Gestão 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. 15. Serão ressalvadas no Plano de Ação e no Relatório de Gestão da Ouvidoria as informações pessoais ou sigilosas previstas em lei.

Art. 16. O Ouvidor do INPI decidirá sobre os casos excepcionais ou omissos.

Art. 17. 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 **0938795** e o código CRC **868A1E1D**.