



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

INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 2, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

Institui o Código de Conduta dos Agentes 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:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica instituído o Código de Conduta dos Agentes da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI.

Art. 2º Por este Código são apresentadas as condutas específicas da atividade de Ouvidoria do INPI de forma complementar aos seguintes atos normativos:

I – Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994;

II – Portaria da Controladoria-Geral da União - CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

III – Código de Ética e Conduta Profissional do INPI, aprovado pela Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020; e

IV – Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019.

Art. 3º São objetivos deste Código:

I – definir os princípios e valores fundamentais inerentes à conduta ética dos agentes da Ouvidoria do INPI;

II – definir as condutas esperadas dos agentes da Ouvidoria do INPI;

III – estabelecer o modelo de gestão por processos e resultados como padrão gerencial da Ouvidoria do INPI;

IV – maximizar a produtividade da Ouvidoria pela articulação das competências e conhecimentos técnicos, e desenvolvimento da versatilidade e *soft skills* dos agentes da Ouvidoria do INPI;

V – consolidar a virtualização dos processos de trabalho em matéria de relacionamento com os usuários, pautada em novas práticas de sociabilidade e na comunicação efetiva da equipe da Ouvidoria do INPI e das partes interessadas;

VI – instrumentalizar e dar sustentação ao processo de melhoria contínua da gestão da Ouvidoria do INPI na observância do padrão otimizado dos elementos, objetivos e dimensões definidos no modelo de maturidade em Ouvidoria Pública desenvolvido pela CGU;

VII – garantir o estreito alinhamento entre as atividades sob a governança da Ouvidoria e o planejamento estratégico do INPI;

VIII – promover a atuação sistêmica, integrada, diversificada, colaborativa e ágil dos agentes da Ouvidoria do INPI;

IX – potencializar o desenvolvimento institucional por meio do desenvolvimento pessoal dos agentes da Ouvidoria do INPI;

X – fortalecer a cultura de ética necessária à atividade da Ouvidoria do INPI; e

XI – estabelecer o rito para o tratamento de violações ao Código de Conduta dos Agentes da Ouvidoria do INPI.

Art. 4º Este Código se aplica a todos os servidores, colaboradores, bolsistas, estagiários e agentes públicos não efetivos lotados ou em exercício na Ouvidoria do INPI, bem como a qualquer pessoa física ou jurídica que, por força de lei, contrato ou ato jurídico, prestar serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional para a Ouvidoria do INPI.

Art. 5º Compete à Ouvidoria do INPI atualizar este Código, disseminar a sua importância e orientar sobre a sua aplicação.

Art. 6º Para os fins deste Código, a abordagem por processos sob a responsabilidade da Ouvidoria do INPI considera os seguintes processos de nível 2 do macroprocesso de apoio à governança:

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. 7º Para os fins deste Código, a avaliação da atuação dos agentes da Ouvidoria do INPI observará:

I – a observância dos objetivos, princípios, diretrizes e valores fundamentais deste Código e da Política de Relacionamento e Transparência do INPI;

II – o acompanhamento do grau de comprometimento dos agentes da Ouvidoria do INPI;

III – a efetividade no alcance de metas e resultados sob a responsabilidade dos agentes da Ouvidoria do INPI;

IV – as facilidades e dificuldades verificadas pelos agentes da Ouvidoria do INPI no desempenho de suas atribuições;

V – a participação de reuniões e de eventos presenciais ou virtuais, convocados com antecedência razoável;

VI – a participação de ações de capacitação e de desenvolvimento pessoal indicados pela Ouvidoria do INPI;

VII – a comunicação permanente com o chefe imediato, de forma periódica e sempre que demandado, acerca da evolução do trabalho, com a indicação de eventual dificuldade, dúvida ou informação que possa atrasar ou prejudicar o seu andamento;

VIII – o aviso ao chefe imediato da ocorrência de afastamentos, licenças ou outros impedimentos para eventual adequação das metas contratadas e das entregas definidas no plano de trabalho individual;

IX – o monitoramento periódico das atividades desenvolvidas pelos agentes da Ouvidoria do INPI;

X – a avaliação das entregas contratadas como metas dos agentes da Ouvidoria do INPI; e

XI – a emissão de relatórios de acompanhamento da produtividade dos agentes da Ouvidoria do INPI.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS E VALORES FUNDAMENTAIS

Art. 8º São princípios e valores fundamentais do Código de Conduta dos Agentes da Ouvidoria do INPI:

I – ética, integridade e cortesia: agir honestamente, com urbanidade, retidão, acessibilidade e boa-fé no atendimento aos usuários, com aguçado espírito cívico e de acordo com o interesse público;

II – equidade e participação: promover tratamento plural e justo a todas as partes interessadas, levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas;

III – autonomia funcional, objetividade e simplificação: ser livre de circunstâncias ou influências que afetem ou possam afetar o julgamento profissional e a atuação imparcial, primando pela neutralidade política, pela simplificação de procedimentos, pela eliminação de formalidades e de exigências, e pelo compartilhamento de dados públicos;

IV – competência e autodesenvolvimento: adquirir, manter e desenvolver de forma contínua conhecimentos e habilidades adequados aos papéis assumidos, agindo de acordo com as normas aplicáveis e com a função pública exercida;

V – moralidade e comportamento profissional: cumprir as leis, regulamentos e convenções aplicáveis, e evitar qualquer conduta que possa desacreditar sua imagem profissional, o INPI ou a Ouvidoria;

VI – confidencialidade e transparência: proteger adequadamente a informação e os dados pessoais, mantendo a discrição e o equilíbrio com a necessidade de transparência, prestação de contas e comunicação dos papéis, responsabilidades, processos decisórios e resultados;

VII – abordagem por processos: estabelecer processos transparentes, baseados em evidências e orientados a riscos, motivados pela equidade e pelo compromisso de atender ao interesse público;

VIII – efetividade, adaptabilidade e capacidade de resposta: responder de forma eficiente e eficaz às necessidades das partes interessadas, em conformidade com os anseios e valores sociais vigentes, mediante a aplicação polivalente de soluções tempestivas e inovadoras para lidar com a limitação de recursos e com as mudanças de prioridades;

IX – linguagem cidadã: desenvolver comunicação não violenta, simples, clara, concisa, assertiva, objetiva e, preferencialmente, sem o uso de siglas, jargões ou estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, avesso a generalizações estáticas;

X – respeito e empatia: agregar valor à experiência dos usuários na prestação dos serviços, com a representação objetiva e racional da vivência do outro pelo esforço de compreensão de seus receios e angústias;

XI – identidade, confiabilidade e segurança: garantir a expressão institucional à relação público-privada, com o permanente alinhamento à missão, visão, valores e objetivos estratégicos do INPI, minimizando as incertezas para os cidadãos;

XII – regularidade e continuidade: prestar atendimento ao público por ordem cronológica, ressalvados os casos de urgência e as prioridades legais, com a indicação dos prazos, normas procedimentais e horários de funcionamento, além da permanente avaliação e atualização dos serviços prestados pelo INPI, dos respectivos valores cobrados e da situação da sua tramitação; e

XIII – integração e inteligência: velar pelo atendimento integrado e sistêmico do cidadão em todos os níveis e esferas de governo, pela máxima redução de custos, pela ampliação da oferta de serviços digitais, pela retirada do cidadão do ônus do deslocamento e da apresentação excessiva de documentos, e pela antecipação proativa dos problemas e das soluções que promovam um ambiente de negócios competitivo e atrativo a investimentos.

CAPÍTULO III DAS REGRAS DE CONDUTA

Art. 9º Constituem condutas a serem observadas pelos agentes da Ouvidoria do INPI:

I – executar as atribuições que lhe forem delegadas, com diligência, responsabilidade, tempestividade e profissionalismo;

II – atuar em conformidade com a legislação, normativos internos, princípios da Administração Pública e com as boas práticas nacionais e internacionais de Ouvidoria;

III – cumprir os prazos previamente definidos no cumprimento de suas atribuições, comunicando com antecedência à chefia imediata eventual impossibilidade de atender ao prazo estabelecido;

IV – manter o sigilo e a proteção dos documentos, informações e dados obtidos no curso de suas atribuições, zelando pela proteção da identidade dos manifestantes e pela confidencialidade dos trabalhos e documentos de caráter preparatório;

V – manter a confidencialidade na vida privada e em ambientes sociais, incluindo mídias e redes sociais, sobre informações restritas obtidas em decorrência da sua atuação na Ouvidoria do INPI;

VI – melhorar continuamente a proficiência, eficácia e qualidade de seus serviços;

VII – tratar os ativos de informação como patrimônio do INPI;

VIII – utilizar exclusivamente no interesse do INPI os dados e informações relativas à execução do trabalho, armazenadas ou tramitadas por qualquer suporte sob a sua custódia;

IX – contribuir para assegurar a disponibilidade, integridade, confiabilidade e autenticidade dos dados e informações sob a sua responsabilidade;

X – utilizar as credenciais, contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e com as normas específicas do INPI; e

XI – responder pelo uso indevido credenciais, contas de acesso e ativos de informação sob a sua responsabilidade.

Art. 10. Constituem condutas vedadas aos agentes da Ouvidoria do INPI:

I – praticar, por ação ou omissão, direta ou indiretamente, ato contrário à ética e ao interesse público, ou compactuar com a sua ocorrência, ainda que tal ato observe as formalidades legais e não cometa violação expressa à lei;

II – fazer parte de qualquer atividade ilegal ou se envolver em atos impróprios para a função ou espaço ocupacional de agente da Ouvidoria do INPI;

III – participar de atividade ou relacionamento que possa prejudicar sua avaliação imparcial;

IV – aceitar, receber ou obter bens ou valores, monetários ou não, que possa prejudicar ou que presumidamente prejudicaria seu julgamento profissional;

V – utilizar informações para vantagem pessoal, sua ou de terceiros, ou de qualquer outra maneira contrária à lei ou em detrimento dos objetivos, princípios, diretrizes e valores fundamentais deste Código e da Política de Relacionamento e Transparência do INPI;

VI – manifestar para público externo divergências de opinião de cunho técnico que denotem desacordo entre os agentes da Ouvidoria do INPI, quando no desempenho de suas atribuições;

VII – valer-se da função de agente da Ouvidoria do INPI para insinuar, solicitar, prometer ou obter vantagens indevidas;

VIII – valer-se do relacionamento interpessoal para se escusar do cumprimento de suas obrigações, deveres e atribuições;

IX – deixar de relatar irregularidades, desvios, fraudes, omissões, desvirtuamento dos preceitos legais ou das normas e procedimentos do INPI, além de informações incorretas contidas nos documentos, relatórios ou papéis de trabalho que sejam de seu conhecimento;

X – alterar ou deturpar, por qualquer forma, valendo-se da boa-fé de terceiros, o exato teor de documentos e informações;

XI – distorcer fatos ou situações com o objetivo de prejudicar pessoas ou sobrevalorizar seu trabalho diante de superiores hierárquicos ou da equipe da Ouvidoria do INPI;

XII – manter qualquer predisposição ou preconceito em relação às manifestações sob o seu tratamento;

XIII – atribuir a terceiros erro próprio ou apresentar como de sua autoria ideias ou trabalhos de outrem; e

XIV – cooperar com qualquer organização que atente contra a dignidade das pessoas.

CAPÍTULO IV DAS FAIXAS DE COMPLEXIDADE DAS ATIVIDADES

Art. 11. Para a caracterização das faixas de complexidade das atividades desenvolvidas pelos agentes da Ouvidoria do INPI serão considerados os seguintes parâmetros:

I – volume da demanda sujeita a flutuações ou a sazonalidade;

II – trabalho e esforço cognitivo exigidos para a execução da atividade;

III – referência temporal para a realização da atividade de forma presencial;

IV – complexidade do tema relacionado à atividade;

V – conhecimento técnico necessário à execução da atividade;

VI – senso ético exigido para a realização da atividade;

VII – pesquisas, estudos e aprendizados exigidos para o desenvolvimento da atividade;

VIII – acesso e uso de diferentes plataformas virtuais necessárias à realização da atividade; e

IX – interlocução e articulação com terceiros e monitoramento de ação externa imprescindível à conclusão da atividade.

Art. 12. De acordo com a incidência isolada ou combinada dos fatores elencados no artigo precedente, adotados como parâmetros, será considerada a seguinte variação das faixas de complexidade:

I – A, para muito alta;

II – B, para alta;

III – C, para média; e

IV – D, para baixa.

CAPÍTULO V DO ACOMPANHAMENTO DA PRODUTIVIDADE

Art. 13. O acompanhamento da produtividade dos agentes da Ouvidoria do INPI será objeto de relatório periódico.

Art. 14. Com a finalidade de conhecer os benefícios e resultados advindos da atuação dos agentes da Ouvidoria do INPI, o relatório a que se refere o artigo precedente será composto de informações de natureza:

I – quantitativa, para análise estatística dos resultados alcançados, como:

a) total de agentes da Ouvidoria do INPI;

b) variação de produtividade, quando houver, em valores absolutos e percentuais; e

c) variação na rotatividade da força de trabalho, em valores absolutos e percentuais.

II – qualitativa, para análise gerencial dos resultados alcançados, como:

a) melhoria na qualidade dos produtos entregues;

b) dilemas éticos e dificuldades de toda sorte enfrentados;

c) boas práticas implementadas;

d) sugestões de aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, quando houver; e

e) cálculo atualizado do nível de maturidade em Ouvidoria Pública da Ouvidoria do INPI.

CAPÍTULO VI DO MONITORAMENTO DAS ENTREGAS

Art. 15. O monitoramento das entregas definidas nos planos de trabalho individuais dos agentes da Ouvidoria do INPI será realizado mensalmente e observará as seguintes etapas:

I – lançamento das entregas pelos agentes da Ouvidoria do INPI; e

II – aferição das entregas pelas chefias imediata e mediata, em até 30 (trinta) dias, por meio de lançamento de nota de 0 (zero) a 10 (dez), sendo aceitas somente as entregas avaliadas com nota igual ou superior a 5 (cinco).

Art. 16. A nota à qual se refere o inciso II do artigo precedente será atribuída por meio de metodologia que considerará, no período sob avaliação, os seguintes fatores:

I – identificação da faixa de complexidade relacionada à atividade;

II – número de manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação recebidas e tratadas;

III – tempo médio de tratamento de manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação;

IV – aplicação dos recursos tecnológicos necessários às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

V – aplicação dos procedimentos estabelecidos nas disposições normativas relacionadas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VI – revisão das respostas prestadas aos usuários, com aderência ao disposto no inciso XIV do art. 5º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e nos arts. 2º, inciso XI, 3º, inciso III, e 53, incisos VI e VII, da Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019, que instituiu a Política de Relacionamento e Transparência do INPI;

VII – direcionamento dos usuários a informações disponibilizadas no Portal de Serviços Gov.Br, na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário; e

VIII – participação das ações de capacitação e de desenvolvimento pessoal relacionadas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, informadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

CAPÍTULO VII DA LIDERANÇA ÉTICA

Art. 17. Para a construção de uma cultura ética, devem ser observadas as seguintes diretrizes pelos agentes da Ouvidoria do INPI:

I – definir a ética como uma prioridade explícita, reforçando essa prioridade por mensagens claras, consistentes e regulares;

II – implementar estratégias, políticas e procedimentos para promover a ética;

III – demonstrar o comportamento ético pelo exemplo;

IV – manter altos padrões de profissionalismo, prestação de contas e transparência no desenvolvimento de seu trabalho e na tomada de decisões;

V – encorajar um ambiente de aprendizagem aberto e mútuo, onde questões complexas e sensíveis podem ser levantadas e discutidas;

VI – proporcionar um ambiente propício para o bom relacionamento entre os membros da equipe da Ouvidoria do INPI, no qual seja experimentado um tratamento imparcial;

VII – reconhecer o bom comportamento ético;

VIII – tomar as providências necessárias para a má conduta dos subordinados;

IX – aplicar salvaguardas para riscos específicos, tais como os decorrentes de conflitos de interesses ou questões de confidencialidade; e

X – garantir que políticas e procedimentos éticos sejam aplicados de maneira consistente e justa.

CAPÍTULO VIII DA CONSCIÊNCIA ÉTICA

Art. 18. Os agentes da Ouvidoria do INPI se comprometem a manter uma comunicação clara e contínua que promova a conscientização e compreensão deste Código.

Art. 19. A cada ciclo anual, a Ouvidoria promoverá reuniões para abordar o comportamento e as responsabilidades éticas dos agentes da Ouvidoria do INPI.

Art. 20. A cada ciclo anual, os agentes da Ouvidoria do INPI participarão de ações de capacitação pessoal para desenvolvimento do senso ético, solução de dilemas éticos ou disseminação de temas éticos e de suas boas práticas.

CAPÍTULO IX DA GESTÃO E DO MONITORAMENTO DA ÉTICA

Art. 21. Os agentes da Ouvidoria do INPI tratarão da ética na gestão cotidiana de suas atividades, reforçando os princípios e valores fundamentais deste Código.

Art. 22. O comportamento, o senso e a vivência éticos serão considerados como critérios de admissão de novos integrantes à equipe da Ouvidoria do INPI, na avaliação de desempenho e no desenvolvimento pessoal.

Art. 23. Para mitigar riscos éticos, serão aplicados os seguintes controles de monitoramento:

I – manutenção de registros para rastrear interesses, presentes e atos de hospitalidade;

II – 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; e

III – realização de campanhas sobre desvios de conduta ética e sobre o canal de denúncias do INPI para reportar casos e prestar respostas tempestivas e adequadas, em termos de investigação e sanção.

Art. 24. As informações obtidas a partir dos controles mencionados no artigo precedente serão utilizadas em avaliações periódicas com vistas à atualização e aperfeiçoamento deste Código.

Art. 25. As condutas que possam configurar violação a este Código serão encaminhadas pela Ouvidoria, de ofício ou em razão de denúncias, à apuração da Comissão de Ética do INPI.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 26. Os agentes da Ouvidoria do INPI firmam o alto compromisso de fidelidade e cumprimento deste Código.

Art. 27. O presente Código será revisto e atualizado em periodicidade mínima anual, com a participação dos agentes da Ouvidoria do INPI.

Art. 28. São considerados documentos de referência deste Código:

I – Lei nº 5.648, de 11 de dezembro de 1970;

II – Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994;

III – Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

IV – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V – Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

VI – Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

VII – Instrução Normativa INPI/PR nº 54, de 4 de julho de 2016;

VIII – Decreto nº 8.854, de 22 de setembro de 2016;
IX – Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;
X – Lei nº 13.460, de 26 de junho 2017;
XI – Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
XII – Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018;
XIII – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
XIV – Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
XV – Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019;
XVI – Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019;
XVII – Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
XVIII – Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020;
XIX – Portaria SEDGG/ME nº 15.543, de 2 de julho de 2020;
XX – Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;
XXI – Instrução Normativa SGP/SEDGG/ME nº 65, de 30 de julho de 2020;
XXII – Portaria ME nº 334, de 2 de outubro de 2020;
XXIII – Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021;
XXIV – Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;
XXV – Instrução Normativa INPI/PR nº 119, de 18 de maio de 2021;
XXVI – Portaria OUVID nº 1, de 28 de setembro de 2021; e
XXVII – Portaria INPI/PR nº 3, de 6 de janeiro de 2022.

Art. 29. O Ouvidor decidirá sobre os casos excepcionais ou omissos.

Art. 30. 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 06:15, 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 **0938756** e o código CRC **08873515**.