



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

INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 3, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

Classifica, categoriza e segmenta os perfis de usuários para fins de atuação 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 Ficam classificados, categorizados e segmentados os perfis de usuários para fins de atuação da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, tendo por objetivos específicos:

I – mapear os usuários dos serviços prestados pelo INPI para identificação de grupos de interesse e definição do público-alvo de estratégias de relacionamento e transparência;

II – auxiliar na definição e implementação de práticas de acessibilidade, respeitando as capacidades e níveis de compreensão individuais, com a eliminação ou redução de desgaste físico, mental e emocional, riscos físicos e psicológicos, bem como barreiras arquitetônicas e comunicacionais;

III – facilitar a compreensão das motivações e comportamentos dos usuários, a partir do diálogo entre fontes de pesquisa e de estudo;

IV – propiciar a coleta de dados associados ao perfil sociodemográfico dos usuários para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços prestados pelo INPI, sua validação junto aos usuários por meio de pesquisas qualificadas e seu compartilhamento periódico com os gestores dos serviços pelo Centro Avançado de Acesso à Informação e de Abertura de Abertos - Painel Ouvidata;

V – contribuir com o registro e mensuração dos benefícios decorrentes da atuação da Ouvidoria do INPI;

VI – orientar a formulação e revisão dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento do INPI, considerando a intencionalidade da adoção de práticas orientadas à garantia da igualdade de oportunidades a grupos sub-representados;

VII – desenvolver serviços centrados no usuário e modelados às suas necessidades, fomentando a participação ativa dos cidadãos no desenho e redesenho dos serviços de atendimento ao público;

VIII – integrar os processos e instrumentos de governança dos serviços prestados pelo INPI, aplicados ao mapeamento, atualização e revisão crítica da Carta de Serviços ao Usuário;

IX – monitorar as expectativas crescentes dos usuários e proceder a transformações aceleradas a partir da compreensão dos cidadãos como clientes e do reconhecimento da importância dos serviços para o atendimento de suas necessidades;

X – assimilar o foco do usuário, representado por suas necessidades, expectativas e desejos, como mecanismo de implementação do foco no usuário, da governança de serviços centrada no usuário e da governança participativa; e

XI – promover a gestão do relacionamento com o cidadão (*citizen relationship management – CzRM*) por meio da aplicação de estratégias de inovação com os clientes (*innovating with customers*) e do seu envolvimento no processo de cocriação de conhecimento (*knowledge co-creation*).

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

I – as cidadãs e cidadãos devem ser respeitados em suas experiências, necessidades, capacidades, anseios e limitações, sendo vedadas vieses, interpretações ou expressões capacitistas;

I – as cidadãs e cidadãos detêm informações que o prestador de serviços públicos desconhece;

II – as cidadãs e cidadãos podem tornar um serviço mais eficaz na medida em que o utilizam;

III – as cidadãs e cidadãos têm tempo, informações e recursos financeiros que estão dispostos a investir para melhorar sua própria qualidade de vida e ajudar os outros;

IV – as cidadãs e cidadãos dispõem de capacidades e talentos que podem ser compartilhados com o prestador de serviços públicos e com outros cidadãos; e

V – as cidadãs e cidadãos estão aptos a se envolver em relacionamentos colaborativos com o prestador de serviços públicos, em lugar de relacionamentos assistencialistas.

Art. 3º Os perfis de usuários serão segmentados, quando possível e necessário, de acordo com as seguintes classificações e categorizações:

I – classificação pelo critério sociodemográfico:

a) categorização por faixa etária:

1. até 30 anos;
2. entre 31 e 40 anos;
3. entre 41 e 50 anos;
4. entre 51 e 60 anos; e
5. acima de 60 anos;

b) categorização por sexo:

1. feminino; e
2. masculino;

c) categorização por gênero:

1. mulher cisgênero – pessoa nascida com órgãos sexuais femininos e que se reconhece como mulher;

2. homem cisgênero – pessoa nascida com órgãos sexuais masculinos e que se reconhece como homem;

3. mulher transgênero – pessoa nascida com órgãos sexuais masculinos e que se reconhece como mulher;

4. homem transgênero – pessoa nascida com órgãos sexuais femininos e que se reconhece como homem;

5. não binário – pessoa que não se reconhece como pertencente a um gênero exclusivo; e

6. não declarado;

d) categorização por deficiência:

1. pessoas com deficiência física – referente a limitações em uma ou mais funções corporais principais, como a mobilidade;
2. pessoas com deficiência sensorial – referente ao comprometimento total ou parcial dos sentidos visuais ou auditivos.
3. pessoas com deficiência intelectual – referente a limitações significativas da função intelectual e do comportamento adaptativo;
4. pessoas com deficiência neurológica – referente a alterações neurológicas capazes de afetar a fala e a linguagem, por exemplo; e
5. pessoas com deficiência psicossocial – referente a condições associadas à saúde mental e ao comportamento social, como depressão e transtornos de ansiedade.

e) categorização por grau escolaridade:

1. sem instrução ou com ensino fundamental incompleto;
2. com ensino fundamental completo;
3. com ensino médio incompleto;
4. com ensino médio completo;
5. com ensino superior incompleto; e
6. com ensino superior completo e níveis de pós-graduação;

f) categorização por renda mensal:

1. de baixa renda – indivíduo que recebe até 2 salários mínimos;
2. de média renda – indivíduo que recebe até 2 a 5 salários mínimos; e
3. de alta renda – indivíduo que recebe mais de 5 salários mínimos;

g) categorização por posição no domicílio:

1. chefe do domicílio;
2. cônjuge ou companheiro;
3. filho; e
4. outro;

II – classificação pelo critério etnográfico:

a) categorização por etnia:

1. preto;
2. pardo;
3. branco;
4. indígena;
5. amarelo; e
6. não declarado;

b) categorização por uso e valoração dos serviços:

1. eventual – utilização dos serviços de forma esporádica e indefinida, com tendência à baixa importância atribuída aos serviços e consideração de alternativas;
2. contumaz – utilização dos serviços de forma habitual e consistente, com tendência à atribuição de importância de nível moderado a alto aos serviços, reconhecendo a necessidade da sua entrega; e

3. estratégico – utilização dos serviços em situações específicas e qualificadas, como ferramenta ou recurso essencial para a consecução de seus objetivos e metas, atribuindo alto valor aos serviços;

III – classificação pelo critério geográfico:

a) categorização por nacionalidade:

1. nacional; e
2. estrangeiro;

b) categorização por região do país:

1. da Região Norte;
2. da Região Nordeste;
3. da Região Centro-Oeste;
4. da Região Sudeste; e
5. da Região Sul;

IV – classificação pelo critério transacional:

a) categorização por setor de atividade econômica:

1. representante da indústria de transformação;
2. representante da construção civil;
3. representante do comércio;
4. representante de serviços; e
5. representante de outra atividade;

b) categorização por relação com a empresa:

1. por conta própria – exploração do próprio empreendimento, com ou sem sócio, sem empregado, com a ajuda ou não de trabalhador não remunerado; e

2. empregador – exploração do próprio empreendimento com, pelo menos, um empregado assalariado;

c) categorização por natureza do negócio:

1. potencial empreendedor – desenvolvimento preliminar e despertar para os valores e cultura do empreendedorismo, sem envolvimento ativo na exploração ou estruturação de negócio;

2. potencial empresário – exploração ou estruturação de atividade empresarial por indivíduo com mais de 18 anos sem registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

3. produtor rural – exploração de atividades agrícolas, pecuárias ou pesqueiras sem alteração da composição ou das características do produto in natura;

4. pequeno negócio empresarial – exploração de negócio registrado como microempreendedor individual (MEI), empresa individual (EI), empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI), sociedade limitada unipessoal (SLU), microempresa (ME), empresa de pequeno porte (EPP), com faturamento anual igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais);

5. média empresa – exploração de negócio com faturamento anual maior que R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) e menor ou igual a R\$ 300 milhões (trezentos milhões de reais); e

6. grande empresa – exploração de negócio com faturamento anual maior que R\$ 300 milhões (trezentos milhões de reais);

V – classificação pelo critério relacional:

a) categorização por participação da governança dos serviços:

1. regulador dos serviços – responsável pela definição das normas e padrões de conformidade e qualidade dos serviços;
2. gestor dos serviços – responsável pela coordenação, planejamento e supervisão da execução dos serviços;
3. mantenedor dos serviços – responsável pela manutenção, atualização e integridade contínua dos serviços; e
4. operador dos serviços – responsável pela execução das atividades e funções rotineiras dos serviços;

b) categorização por público-alvo macro dos serviços:

1. cidadão;
2. empresa;
3. órgão ou entidade da administração pública; e
4. organização sem fins lucrativos;

c) categorização por família de serviços:

1. dos serviços de marcas;
2. dos serviços de patentes;
3. dos serviços de desenhos industriais;
4. dos serviços de indicações geográficas;
5. dos serviços de programas de computador;
6. dos serviços de topografias de circuitos integrados;
7. dos serviços de contratos de tecnologia e de franquia; e
8. dos serviços da Academia de Propriedade Intelectual, Inovação e Desenvolvimento;

d) categorização por fase de interação associada aos serviços:

1. em fase de atenção – etapa de procura abrangente e indefinida pelo serviço mais adequado à satisfação de determinada necessidade;
2. em fase de interesse – etapa de descoberta, consciência e levantamento de informações gerais sobre o serviço identificado à satisfação de determinada necessidade;
3. em fase de desejo – etapa de estudo e entendimento da lógica e da sequência de atos exigidos para solicitação do serviço de propriedade industrial; e
4. em fase de ação – etapa de decisão, aplicação do conhecimento e realização dos atos necessários à solicitação do serviço de propriedade industrial;

e) categorização por necessidade humana associada aos serviços:

1. com necessidade de segurança e proteção – compreensão da propriedade industrial como meio de proteção, controle e estabelecimento da ordem;
2. com necessidade social – compreensão da propriedade industrial como meio de introdução e participação de determinado grupo social;
3. com necessidade de estima – compreensão da propriedade industrial como meio de aceitação, respeito, reconhecimento e autoconfiança; e
4. com necessidade de autorrealização – compreensão da propriedade industrial como meio de realização pessoal e profissional;

f) categorização por elegibilidade a descontos sobre o valor dos serviços:

1. com direito a desconto; e
2. sem direito a desconto;

g) categorização por avaliação de satisfação com os serviços:

1. muito insatisfeito;
2. insatisfeito;
3. indiferente;
4. satisfeito; e
5. muito satisfeito;

h) categorização por natureza da relação com a propriedade industrial:

1. criador;
2. autor;
3. titular;
4. inventor;
5. *designer*;
6. produtor;
7. pesquisador;
8. investidor;
9. integrante de cooperativa; e
10. integrante de comunidade originária ou tradicional;

i) categorização por natureza da relação com o INPI:

1. usuário interno;
2. cliente, solicitante, requerente ou titular;
3. procurador;
4. fornecedor;
5. integrante de entidade governamental;
6. integrante de entidade internacional;
7. integrante de entidade parceira;
8. aluno da Academia de Propriedade Intelectual, Inovação e Desenvolvimento;
9. professor ou instrutor da Academia de Propriedade Intelectual, Inovação e Desenvolvimento;
10. professor ou instrutor do Centro de Educação Corporativa do INPI; e
11. profissional da mídia ou imprensa;

j) categorização por vínculo profissional direto ou indireto com o INPI:

1. colaborador – pessoa física prestadora de serviços ao INPI, mediante contrato firmado com empresa interposta;
2. servidor ativo – pessoa física com vínculo funcional com o INPI, legalmente investida em cargo público e em atividade;
3. servidor inativo – pessoa física com vínculo funcional com o INPI, legalmente investida em cargo público e em gozo de aposentadoria; e

4. dependente ou pensionista – cônjuge ou companheiro, viúvo, pai, filho, padrasto, madrasta, enteado ou dependente econômico de servidor do INPI, conforme registros em assentamento funcional;

k) categorização por carreira e cargo do INPI:

1. Especialista Sênior em Propriedade Intelectual – servidor do INPI com atribuições de natureza técnica especializada de alto nível de complexidade, voltadas às atividades de prospecção e disseminação de novas tecnologias produtivas, ensino e pesquisa continuados, coordenação de projetos de desenvolvimento técnico especializado, de planos de ação estratégica e de estudos socioeconômicos para a formulação de políticas e programas de propriedade intelectual;

2. Pesquisador em Propriedade Industrial – servidor do INPI com atribuições de natureza técnica especializada, voltadas aos exames de pedidos e elaboração de pareceres técnicos para concessão de direitos de patentes, averbação de contratos de transferência de tecnologia, registro de desenho industrial e de indicações geográficas, desenvolvimento de programas e projetos visando à disseminação da informação tecnológica das bases de patentes, desenvolvimento de ações e projetos de divulgação e fortalecimento da propriedade industrial e realização de estudos e pesquisas relativas à área;

3. Tecnologista em Propriedade Industrial – servidor do INPI com atribuições de natureza técnica especializada, voltadas aos exames de pedidos e elaboração de pareceres técnicos para concessão de direitos relativos ao registro de marcas, de desenho industrial e de indicações geográficas, entre outros; desenvolvimento de ações e projetos de divulgação e fortalecimento da propriedade industrial e realização de estudos técnicos relativos à área;

4. Técnico em Propriedade Industrial – servidor do INPI com atribuições voltadas para o suporte e o apoio técnico especializado em matéria de propriedade industrial e intelectual;

5. Analista de Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Propriedade Industrial – servidor do INPI com atribuições voltadas para o exercício de atividades de análise, elaboração, aperfeiçoamento e aplicação de modelos conceituais, processos, instrumentos e técnicas relacionadas às funções de planejamento, logística e administração em geral, bem como desenvolvimento de ações e projetos de divulgação e fortalecimento da propriedade industrial; e

6. Técnico em Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Propriedade Industrial – servidor do INPI com atribuições voltadas para o exercício de atividades administrativas e logísticas de nível intermediário, relativas ao exercício das competências institucionais e legais a cargo do INPI;

V – classificação pelo critério participativo da gestão:

a) categorização por procedência das manifestações:

1. interno – indivíduo ingresso na categorização por vínculo direto ou indireto com o INPI, demandante de serviços associados a essa condição; e

2. externo – indivíduo demandante de serviços de propriedade industrial;

b) categorização por natureza da manifestação:

1. autor de denúncia ou denunciante;

2. denunciado;

3. autor de elogio;

4. elogiado;

5. autor de reclamação;

6. autor de sugestão;

7. autor de solicitação ou solicitante de providências;

8. autor de solicitação ou solicitante de simplificação; e

9. autor de pedido ou solicitante de acesso à informação;

c) categorização por atuação nos canais de atendimento do INPI:

1. observador;
2. pré-atendente;
3. atendente;
4. analista;
5. consultor;
6. respondente; e
7. pós-atendente.

Art. 5º Devido à multiplicidade e intersecção de papéis sociais e econômicos, determinados por uma variedade de fatores, os usuários poderão figurar em mais de uma segmentação, categorização e classificação, desde que sejam compatíveis.

Art. 6º As classificações, categorizações e segmentações dos perfis de usuários não indicam nem estabelecem hierarquia, ordem de preferência, privilégio ou predileção.

Art. 7º Os dados pessoais coletados nos serviços de atendimento do INPI serão limitados ao mínimo necessário previsto nas hipóteses legais.

Art. 8º O relacionamento estabelecido junto aos usuários será pautado pelos seguintes princípios e valores:

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.

Art. 9º O Ouvidor do INPI decidirá sobre os casos excepcionais ou omissos.

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 06:32, 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 **0938760** e o código CRC **567C4BF0**.