



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

**INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 7, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023**

Dispõe sobre o mapeamento, atualização e revisão crítica da Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, a partir da integração dos níveis e canais de atendimento aos processos de governança dos serviços.

**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 estabelecidos o mapeamento, atualização e revisão crítica da Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, a partir da integração dos níveis e canais de atendimento aos processos de governança dos serviços.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário do INPI disponibilizará, de forma clara, precisa, centralizada e uniformizada:

- I – os serviços prestados pelo INPI;
- II – as formas de acesso aos serviços;
- III – os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal de que trata o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;
- IV – os requisitos e os documentos necessários para acessar os serviços;
- V – as etapas para processamento dos serviços;
- VI – o prazo atualizado e a meta temporal para a prestação dos serviços;
- VII – a forma de prestação dos serviços;
- VIII – a forma de comunicação com o solicitante dos serviços;
- IX – os locais e meios de acessar o serviço;
- X – os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público;
- XI – os usuários que fazem jus à prioridade no atendimento;
- XII – o prazo atualizado e a meta temporal de espera para o atendimento;
- XIII – os mecanismos de comunicação com os usuários;
- XIV – os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às manifestações, como sugestões e reclamações;

XV – os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização dos serviços;

XVI – o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVII – os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVIII – as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XIX – os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XX – a contribuição dos serviços para a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

Art. 3º Para a composição da Carta de Serviços ao Usuário, serão considerados os serviços prestados pelo INPI que representam processos normatizados, a partir de uma ou mais interações, e que apresentam, cumulativamente, as seguintes características:

I – individualização: o serviço é prestado a um usuário final individualizado, como cidadãos, empresas, associações e cooperativas;

II – interação: o serviço é prestado por meio de um canal de atendimento;

III – finalidade: o serviço está relacionado à garantia de um direito ou a prestação de um dever ao usuário;

IV – entrega de produto ou benefício: o serviço gera a entrega de um produto ou serviço específico, caso todos os requisitos sejam cumpridos;

V – impacto: o serviço promove uma mudança entre a situação anterior e posterior à sua prestação;

VI – padronização e governança: o serviço observa regras e procedimentos predefinidos, mesmo que sua execução caiba a um intermediário;

VII – competência: o serviço está relacionado à atividade-fim do INPI;

VIII – suficiência: o serviço se encerra com a sua prestação ou a entrega de um produto ao usuário.

Art. 4º A Ouvidoria do INPI conduzirá o processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário, conforme previsto no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e na Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019.

Art. 5º A Ouvidoria do INPI conduzirá, semestralmente, o processo de mapeamento de serviços do INPI, com o objetivo de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 6º Os gestores dos serviços serão consultados pela Ouvidoria a respeito da necessidade da atualização das informações da Carta de Serviços ao Usuário do INPI e da adequação ou estruturação de novos serviços, de acordo com os novos compromissos assumidos pelo INPI e com as informações obtidas por meio do tratamento das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários.

Art. 7º As informações decorrentes da integração dos diferentes níveis e canais de atendimento do INPI serão consideradas na identificação das principais informações demandas pelos usuários e na avaliação do cumprimento e revisão dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º As manifestações críticas nas quais for identificada a falta da aderência dos serviços aos parâmetros definidos na Carta de Serviços ao Usuário serão informadas aos gestores dos respectivos

serviços para a adoção das providências corretivas cabíveis, cuja execução será acompanhada pela Ouvidoria.

Art. 9º O portfólio de indicadores disponibilizado no Centro Avançado de Acesso à Informação e de Abertura de Abertos - Painel Ouvidata será adotado pela Ouvidoria na identificação das medidas corretivas necessárias à atualização e aperfeiçoamento da informação disponível na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 10. As metodologias de integração de análises qualitativas e quantitativas, análise estatística descritiva, análise de séries temporais, análise preditiva, análise de regressão e análise de risco aplicadas no âmbito do Painel Ouvidata serão utilizadas na sistematização, avaliação e monitoramento da aderência da execução dos serviços prestados pelo INPI aos parâmetros definidos na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 11. A Carta de Serviços ao Usuário do INPI adotará as práticas, técnicas e abordagens de linguagem simples e inclusiva, *design* jurídico e direito visual, bem como servirá de parâmetro à elaboração de documentos de orientação a perfis específicos de usuários, com o objetivo de promover a universalização do acesso à informação.

Art. 12. 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 06:44, 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](http://sei.inpi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0938769** e o código CRC **2F530F39**.