



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

INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 9, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

Dispõe sobre as diretrizes do processo de inovação no âmbito 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 estabelecidas as diretrizes do processo de inovação no âmbito da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, tendo por fundamentos:

I – apoiar o desenvolvimento na Ouvidoria de projetos inovadores focados nos usuários e alinhados à estratégia institucional;

II – agregar valor às atividades desempenhadas pela Ouvidoria, a partir do compartilhamento de conhecimentos, informações e dados;

III – adotar, sempre que possível, práticas, técnicas, abordagens, modelos, metodologias e tendências inovadoras aos produtos, projetos e publicações sob a responsabilidade da Ouvidoria;

IV – promover a criação e a gestão na Ouvidoria de ambiente que propicie a geração de ideias, aprendizagem, colaboração e experimentação para promover a inovação nas práticas de relacionamento e transparência institucional;

V – disseminar a cultura da inovação, a fim de permitir o desenvolvimento e a melhoria das capacidades de ação e de resolução dos desafios que impactam a experiência do usuário no relacionamento com o INPI; e

VI – identificar atores estratégicos e realizar parcerias para a promoção da inovação na Ouvidoria, capazes de contribuir com a realização dos objetivos da Estratégia Nacional de Propriedade Intelectual - ENPI, instituída pelo Decreto nº 10.886, de 7 de dezembro de 2021, e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável que compõem a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

Parágrafo único. Para os fins desta Instrução Normativa, entende-se como processo de inovação aquele capaz de criar ou implementar melhorias incrementais e o aprimoramento de processos, serviços ou interações, com a geração ou agregação de valor à sociedade e a seus indivíduos.

Art. 2º O processo de inovação no âmbito da Ouvidoria do INPI tem por objetivos específicos:

I – estabelecer a melhoria contínua dos processos sob a governança direta da Ouvidoria;

II – desenvolver e aprimorar 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;

III – promover transformações aceleradas a partir da compreensão das cidadãs e cidadãos como clientes e do reconhecimento da importância dos serviços para o atendimento de suas necessidades, inclusive no campo da neurodiversidade;

IV – incentivar a implementação da inovação nas atividades estratégicas, táticas e operacionais da Ouvidoria, em sua ampla esfera de atuação, que produzam resultados positivos para os usuários e para a sociedade em geral;

V – reconhecer e valorizar as servidoras e servidores públicos, bem como as colaboradoras e colaboradores que atuam de forma criativa e proativa em suas atividades, em benefício do interesse público; e

VI – disseminar soluções inovadoras que sirvam de inspiração e referência para outras iniciativas e colaborem para fortalecer a capacidade de resposta do INPI aos anseios e valores sociais vigentes.

Art. 3º Para que sejam alcançados os objetivos mencionados no artigo precedente, a Ouvidoria do INPI adotará, entre outras, as seguintes práticas, técnicas, abordagens, modelos, metodologias e tendências:

I – inovação aberta: colaboração com partes interessadas para criar e compartilhar conhecimento, expandir as possibilidades de soluções e acelerar a transformação por meio de parcerias;

II – serviços digitais (*e-Services*): modelo de criação e entrega de serviços online e de disponibilização online de informações e conteúdos relevantes sobre a obtenção dos serviços públicos e sobre o funcionamento dos órgãos governamentais, ampliando a transparência e a prestação de contas;

III – gestão da mudança: conjunto de práticas para facilitar a adoção e aceitação da transformação digital a partir da mitigação da resistência e da garantia do alinhamento das mudanças implementadas às expectativas dos usuários;

IV – Governo Transformacional (*t-Gov*): modelo de gestão pública que adota estratégias de inovação com os clientes (*innovating with customers*) e do seu envolvimento no processo de cocriação de conhecimento (*knowledge co-creation*), adotando práticas inovadoras, colaborativas e adaptadas ao atendimento das necessidades em evolução das cidadãs e cidadãos;

V – Democracia Virtual (*e-Democracy*): métodos de utilização das ferramentas de comunicação digital para promover a participação (*e-Participation*) e o empoderamento (*e-Empowerment*) das cidadãs e cidadãos, além da comunicação dos usuários dos serviços públicos com os seus reguladores, gestores, mantenedores e operadores;

VI – Comunicação Não-Violenta (CNV): prática que visa gerar maior compreensão e colaboração nas relações pessoais e profissionais, pautada nos componentes de observação, sentimentos, necessidades e pedidos;

VII – linguagem simples: técnica de comunicação utilizada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva, garantindo o acesso efetivo das cidadãs e cidadãos aos serviços públicos e o pleno entendimento dos seus direitos e deveres;

VIII – letramento étnico-racial: conjunto de práticas que têm por objetivo promover a diversidade étnico-racial, a pluralidade cultural e a linguagem inclusiva, assim como conscientizar as pessoas sobre a estrutura e funcionamento do racismo na sociedade e torná-las aptas a reconhecer, criticar e combater atitudes racistas em seu cotidiano;

IX – *design thinking*: abordagem centrada no usuário para identificar problemas e criar soluções inovadoras, possibilitando o desenvolvimento de serviços e processos mais eficientes e eficazes;

X – *design* de serviços: atividade de planejamento e organização dos serviços, a fim de melhorar sua qualidade e a interação com os usuários em cada ponto de contato;

XI – *design* jurídico (*legal design*): abordagem que envolve a aplicação de princípios de *design thinking* e *design* de serviços para melhorar a experiência do usuário no contexto jurídico, incluindo a reestruturação de processos e documentos legais para torná-los mais eficazes, compreensíveis e centrados no usuário;

XII – direito visual (*visual law*): técnica para facilitar a comunicação jurídica para que qualquer pessoa consiga compreendê-la, com a utilização de recursos visuais, como figuras, gráficos, infográficos e vídeos, combinados com texto;

XIII – *design* de dados (*data design*): técnica de transformação, apresentação e visualização de dados de forma compreensível, impactante atraente e útil para o público-alvo;

XIV – visualização de dados (*dataviz*): prática que utiliza elementos visuais, como gráficos, mapas e infográficos, para representar os dados de maneira clara e compreensível, facilitar a identificação de padrões

e tendências, e promover a comunicação eficaz e a tomada de decisão informada.

XV – *design* de interface do usuário (*UI design*): técnicas de criação da aparência visual e da interação de serviços digitais, com o objetivo de desenvolver interfaces visuais atraentes e fáceis de usar;

XVI – *design* de experiência do usuário (*UX design*): técnicas de criação de experiências satisfatórias e significativas em serviços digitais, com o objetivo de garantir que os serviços atendam às necessidades dos usuários de forma eficiente, eficaz e agradável;

XVII – *hackathon*: evento de inovação colaborativa que fomenta a criação de soluções criativas e rápidas, promove a cultura de inovação e incentiva parcerias para a transformação de processos;

XVIII – *Kanban*: abordagem de gestão visual que visa otimizar o fluxo de trabalho através da visualização clara e transparente de tarefas, limitação de trabalho em progresso e foco contínuo na melhoria do processo; e

XIX – *Agile* e *Scrum*: metodologias ágeis para desenvolvimento iterativo e incremental, que facilitam a adaptação às mudanças e melhoram a eficiência, além de propiciar entregas rápidas.

Art. 4º O processo de inovação no âmbito da Ouvidoria do INPI observará as seguintes etapas:

I – mapear, diagnosticar e priorizar as situações passíveis de melhoria, de acordo com o seu impacto social;

II – compreender o contexto do processo, serviço ou interação priorizada e a sua contribuição na geração e agregação de valor à sociedade e a seus indivíduos;

III – identificar o público-alvo a partir da classificação, categorização e segmentação dos perfis de usuários;

IV – selecionar as metodologias e organizar as ferramentas adequadas à entrega de valor à cidadã e ao cidadão;

V – definir a ordem lógica de disponibilização dos dados, informações e documentos;

VI – desenvolver a versão preliminar da solução em linguagem inclusiva, com a simplificação do seu conteúdo com foco no entendimento do público-alvo identificado;

VII – aplicar elementos visuais facilitadores do entendimento do conteúdo transmitido ao público-alvo;

VIII – revisar e validar a versão preliminar da solução desenvolvida para garantir:

a) a utilização de termos e imagens neutras;

b) o uso de palavras e ilustrações representativas dos dois sexos, no que couber;

c) a substituição de expressões e referências estrangeiras pelas congêneres da língua portuguesa ou da cultura brasileira, sempre que possível; e

d) a exclusão de representações linguísticas e figurativas de natureza pejorativa ou discriminatória, que reafirmem estereótipos e preconceitos;

IX – realizar entrevistas com representantes do público-alvo para a avaliação da versão preliminar da solução desenvolvida;

X – ajustar a versão preliminar de acordo com a avaliação do público-alvo;

XI – aplicar mecanismos de avaliação permanente da solução desenvolvida;

XII – disponibilizar a nova solução desenvolvida; e

XIII – avaliar o acesso, utilização, performance, estabilidade, disponibilidade e satisfação com solução desenvolvida, quando cabível.

Art. 5º Os processos, serviços ou interações, transformados pelo processo de inovação no âmbito da Ouvidoria do INPI, deverão:

I – contribuir com a realização dos ODS, dos objetivos da ENPI e dos objetivos estratégicos do INPI;

II – qualificar a atuação da Ouvidoria em matéria de sustentabilidade ambiental, governança pública, equidade de gênero, inclusão social, igualdade de oportunidades, atenção à diversidade ou acesso

à propriedade industrial como fator de desenvolvimento humano;

III – ser inéditos, sem prévia implementação parcial ou total na Ouvidoria do INPI;

IV – ter aplicação direcionada única e exclusivamente ao INPI;

V – ser exequíveis no período máximo de dois anos, considerando os recursos humanos e materiais disponibilizados à Ouvidoria do INPI; e

VI – sinalizar resultados mensuráveis, por meio de indicadores objetivos e comprováveis.

Art. 6º Como resultado do processo de inovação a que se refere esta Instrução Normativa, espera-se o desenvolvimento, fortalecimento e consolidação na Ouvidoria do INPI dos seguintes traços característicos:

I – centrada no cidadão, que busca oferecer uma jornada mais agradável e responde às expectativas dos usuários por meio de serviços de alta qualidade;

II – integrada, que resulta em uma experiência consistente de atendimento para o cidadão e integra dados e serviços, reduzindo custos, ampliando a oferta de serviços digitais e retira da cidadã e do cidadão o ônus do deslocamento e da apresentação de documentos;

III – inteligente, que implementa políticas efetivas com base em dados e evidências, antecipa e soluciona de forma proativa as necessidades dos indivíduos e das organizações, além de promover um ambiente de negócios competitivo e atrativo a investimentos;

IV – confiável, que respeita a liberdade e a privacidade das cidadãs e cidadãos, além de assegurar a resposta adequada aos riscos, ameaças e desafios que surgem com o uso das tecnologias digitais no Estado;

V – transparente e aberta, que atua de forma proativa na disponibilização de dados e informações, viabiliza o acompanhamento e a participação da sociedade nas diversas etapas dos serviços e das políticas públicas; e

VI – eficiente, que capacita seus profissionais nas melhores práticas, faz uso racional da força de trabalho e aplica intensivamente plataformas tecnológicas e serviços compartilhados nas atividades operacionais.

Art. 7º O processo de inovação no âmbito da Ouvidoria do INPI será articulado com o Programa de Formação e Desenvolvimento de Capacidades para o Aprendizado Organizacional de Práticas e Estratégias de Relacionamento e Transparência do INPI, denominado Laboratório INPI Cidadão, instituído pela Portaria INPI/PR nº 515, de 25 de outubro de 2019.

Art. 8º O Ouvidor do INPI decidirá sobre os casos excepcionais ou omissos.

Art. 9º 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 07:49, 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 **0938774** e o código CRC **D5A1D86A**.