



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

PORTARIA OUVID/PR Nº 7, DE 30 DE OUTUBRO DE 2023

Dispõe sobre o mapeamento, atualização e revisão crítica da Carta de Serviços ao Usuário, a partir da integração dos níveis e canais de atendimento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI 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, considerando o constante dos autos do processo nº 52402.012243/2023-66,

RESOLVE:

Art. 1º Ficam estabelecidos o mapeamento, atualização e revisão crítica da Carta de Serviços ao Usuário, a partir da integração dos níveis e canais de atendimento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI aos processos de governança dos serviços.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário disponibilizará, de forma centralizada e uniformizada, as informações públicas relacionadas a requisitos, documentos, formas e etapas para acessar e acompanhar os serviços prestados pelo INPI.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário manterá conformidade com as informações disponibilizadas no Portal de Serviços do Governo Federal de que trata o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Art. 4º 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. 5º A Ouvidoria do INPI conduzirá o processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário, conforme previsto na Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019.

Art. 6º 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. 7º Os gestores dos serviços serão consultados pela Ouvidoria a respeito da necessidade da atualização das informações da Carta de Serviços ao Usuário 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. 8º 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. 9º 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. 10. 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. 11. 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. 12. A Carta de Serviços ao Usuário poderá servir 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. 13. Esta Portaria 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 30/10/2023, às 16:07, 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 **0911684** e o código CRC **D5282656**.