



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

PORTARIA OUVID/PR Nº 8, DE 30 DE OUTUBRO DE 2023

Estabelece a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Ação, e de disponibilização do Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, com a definição dos mecanismos de previsão orçamentária, contratação administrativa, gestão dos riscos e implementação de medidas de contingência.

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:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica estabelecida a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Ação, e de disponibilização do Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, com a definição dos mecanismos de previsão orçamentária, contratação administrativa, gestão dos riscos e implementação de medidas de contingência.

Art. 2º O Plano de Ação e do Relatório de Gestão da Ouvidoria adotarão o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, como instrumento de melhoria da gestão da Ouvidoria do INPI, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Art. 3º O Plano de Ação e do Relatório de Gestão da Ouvidoria serão orientados, respectivamente, ao planejamento do aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria e à mensuração das capacidades de entrega da Ouvidoria de acordo com as dimensões previstas no MMOuP, a saber:

I – dimensão estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da Ouvidoria;

II – dimensão essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da Ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações e à governança de serviços;

III – dimensão prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos sob a governança da Ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa e proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários dos serviços públicos; e

IV – dimensão específica: dimensão modular desenvolvida de acordo com as características específicas da Ouvidoria do INPI, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades inerentes ao sistema de propriedade industrial.

Art. 4º Na formulação do Plano de Ação e do Relatório de Gestão da Ouvidoria, serão considerados os processos sob a governança direta da Ouvidoria, assim entendidos:

- 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. 5º O Plano de Ação e o Relatório de Gestão da Ouvidoria serão elaborados com foco nos trabalhos prioritários correspondentes ao ciclo anual a que se referirem, devendo considerar, entre outros fatores:

- I – planejamento estratégico e expectativas do INPI em relação à atuação da Ouvidoria;
- II – estratégia para a priorização e entrega dos serviços da Ouvidoria do INPI, de acordo o seu Plano de Negócio;
- III – fortalecimento do modelo de gestão por processos e resultados como padrão gerencial da Ouvidoria;
- IV – riscos significativos a que a Ouvidoria estiver exposta;
- V – estrutura e recursos humanos, logísticos e financeiros disponibilizados à Ouvidoria para o desempenho de suas funções;
- VI – mensuração dos benefícios decorrentes da atuação da Ouvidoria;
- VII – gestão do relacionamento com o cidadão (*citizen relationship management – CzRM*) e o monitoramento das expectativas dos usuários e da demanda social;
- VIII – aplicação de estratégias de inovação com os clientes (*innovating with customers*) e o seu envolvimento dos usuários no processo de cocriação de conhecimento (*knowledge co-creation*);
- IX – supervisão técnica dos níveis e canais de atendimento do INPI, com a sua contínua qualificação;
- X – necessidade do aprimoramento da resolatividade das manifestações;
- XI – acompanhamento da gestão do risco das matérias ou assuntos tratados em manifestações críticas; e
- XII – integração dos processos e instrumentos de governança dos serviços prestados pelo INPI, corporificados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO II

DO PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 6º O Plano de Ação da Ouvidoria estabelecerá uma previsão realista das atividades a serem realizadas no ciclo anual, contendo, no mínimo, a relação das atividades da Ouvidoria e a alocação da força de trabalho, com informações sobre:

- I – processo associado;
- II – natureza (gestão; análise; orientação; ou monitoramento);
- III – nível de maturidade alvo;
- IV – descrição;
- V – objetivo;

VI – etapas;

VII – meta;

VIII – entrega;

IX – riscos (recursos orçamentários; recursos de TI; contratações; recursos humanos; complexidade; ou outros);

X – medidas de contingência (preventivas; corretivas; de compensação; de aceitação; de evitação; de comunicação; ou de treinamento);

XI – datas previstas de início e conclusão;

XII – carga horária prevista; e

XIII – origem da demanda (obrigação normativa; seleção baseada em riscos; solicitação da alta administração; solicitação de órgãos de controle; ou diversas).

Art. 7º Os processos de requisição de orçamento, de previsão orçamentária, de execução financeira e de contratações, constantes dos planos internos destinados às ações desempenhadas pela Ouvidoria, serão retratados no Plano de Ação da Ouvidoria.

Art. 8º O Plano de Ação da Ouvidoria apresentará tópicos especiais sobre indicadores de monitoramento e avaliação regular de desempenho, sobre mecanismos de proteção de dados sigilosos ou pessoais no âmbito das atividades da Ouvidoria e sobre a gestão dos riscos identificados ao longo do ciclo de vida dos dados e informações, e sobre a implementação de eventuais medidas de contingência.

Art. 9º O Plano de Ação da Ouvidoria integrará os Planos de Capacitação e de Comunicação da Ouvidoria correspondentes ao mesmo ciclo anual.

Art. 10. O Plano de Ação da Ouvidoria será encaminhado à Presidência do INPI e publicado na página eletrônica acessível pelo link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/planos-de-acao> até o último dia útil do mês de novembro do exercício anterior ao de sua execução.

Art. 11. O Plano de Ação da Ouvidoria será revisto quadrimestralmente durante o exercício de sua execução, com a indicação identificação do estado e percentual de execução das atividades previstas.

CAPÍTULO III

DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 12. As informações sobre a execução do Plano de Ação da Ouvidoria e de seus Planos de Capacitação e de Comunicação, com a análise dos resultados decorrentes das atividades realizadas no ciclo anual precedente, serão apresentadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria.

Art. 13. O conteúdo do Relatório de Gestão da Ouvidoria abordará, no mínimo:

I – quadro demonstrativo da alocação efetiva da força de trabalho durante a vigência do Plano de Ação da Ouvidoria;

II – identificação do estado (concluído, não concluído, não realizado e realizado sem previsão) e percentual de execução das atividades da Ouvidoria previstas no Plano de Ação da Ouvidoria;

III – descrição dos fatos relevantes que impactaram a execução das atividades da Ouvidoria;

IV – consolidação das informações relacionadas ao recebimento, análise e resposta às manifestações, por meio de mecanismos proativos e reativos, com a apresentação dos seguintes itens:

a) número de manifestações recebidas no exercício;

b) motivos das manifestações;

c) análise dos pontos recorrentes;

d) análise dos pontos críticos;

e) providências adotadas no tratamento das manifestações críticas; e

f) falhas e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos;

V – descrição sucinta das manifestações críticas identificadas e das providências adotadas;

VI – relato sobre a supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI, com informações sobre as reuniões da Rede Agir INPI realizadas e sobre os Enunciados e Recomendações da Ouvidoria expedidos no exercício;

VII – quadro demonstrativo dos benefícios financeiros e não financeiros da atuação da Ouvidoria;

VIII – informe sobre os resultados dos Planos de Capacitação e de Comunicação da Ouvidoria;

IX – consolidação dos comunicados mensais transmitidos aos gestores dos serviços e à Presidência do INPI.

Art. 14. O Relatório de Gestão da Ouvidoria apresentará tópico especial sobre o mapeamento de seus processos, sobre o diagnóstico de riscos de segurança da informação, sobre a implementação de eventuais medidas de contingência e sobre a tutela dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dos solicitantes de acesso à informação, de acordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dos titulares de dados pessoais, na forma da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 15. A execução dos Planos de Capacitação e de Comunicação da Ouvidoria será detalhada no Relatório de Gestão da Ouvidoria.

Art. 16. O Relatório de Gestão da Ouvidoria será encaminhado à Presidência do INPI e publicado na página eletrônica acessível pelo link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/relatorios> até o último dia útil do mês de fevereiro do exercício posterior a que se referir.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Serão ressalvadas no Plano de Ação e no Relatório de Gestão da Ouvidoria as informações pessoais ou sigilosas previstas em lei.

Art. 18. O Ouvidor do INPI decidirá sobre os casos excepcionais ou omissos.

Art. 19. 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 16:15, 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 **0911705** e o código CRC **DD61280C**.