



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
Ouvidoria - Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910
Telefone: (21) 3037-3000

Norma de Execução SEI nº 1/2019/OUVID /PR

NORMA DE EXECUÇÃO

Institui Canal de Comunicação Interna da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial – “Fala, Ouvidoria”.

O OUVIDOR DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI, no uso das atribuições conferidas pelo art. 19 do Anexo I do Decreto nº 8.854, de 22 de setembro de 2016,

CONSIDERANDO o compromisso da Ouvidoria do INPI com a busca do entendimento mútuo por meio de estratégias e ações comunicativas;

CONSIDERANDO a competência da Ouvidoria do INPI pela supervisão técnica dos canais institucionais de atendimento ao usuário, na forma do art. 10, parágrafo único, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

CONSIDERANDO a designação do Ouvidor do INPI para o exercício das atribuições da autoridade de monitoramento de que trata o art. 40, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, nos termos da Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015; e

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 52402.009684/2019-02,

RESOLVE :

Art. 1º Instituir canal de comunicação da Ouvidoria com o corpo funcional do INPI, denominado “Fala, Ouvidoria”.

Art. 2º São objetivos do “Fala, Ouvidoria”, no âmbito institucional:

I – a otimização e fluidez da interatividade;

II – a potencialização do conhecimento e da resolutividade;

III – o fomento de práticas colaborativas e inovadoras;

IV – a coordenação de ações de relacionamento e transparência;

V – o engajamento de servidores e colaboradores à participação de ações executadas ou coordenadas pela Ouvidoria;

VI – a geração de novas ideias sobre temas de gestão da informação, tratamento de manifestações, proteção de dados pessoais e sigilosos, dados abertos, transformação digital, acesso à informação e linguagem cidadã.

Art. 3º O “Fala, Ouvidoria” compreende a transmissão de informes dirigidos exclusivamente a servidores públicos com vínculo funcional com o INPI e a colaboradores prestadores de serviços nas dependências físicas do INPI.

Parágrafo único. O “Fala, Ouvidoria” não se destina ao recebimento, análise e resposta de manifestações, cujo tratamento incumbe aos canais de atendimento instituídos.

Art 4º O “Fala, Ouvidoria” será assegurado pelos seguintes meios:

I – conta de e-mail corporativo falaouvidoria@inpi.gov.br;

II – aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas gerenciado pelo aparelho telefônico corporativo correspondente ao número +55 21 97180 2424; e

III – aparelhos televisores instalados nas áreas comuns prediais da sede e das unidades regionais do INPI.

Art. 5º O “Fala, Ouvidoria” será gerenciado pela Divisão de Assuntos Internos da Ouvidoria, que manterá alinhamento permanente com a Coordenação de Comunicação Social para convergência e racionalização das ações comunicativas.

Art. 6º O “Fala, Ouvidoria” será supervisionado pelo Ouvidor do INPI, mediante a aferição dos seguintes requisitos:

I – aplicação de linguagem cidadã, compatível com o dinamismo social;

II – garantia da liberdade de participação dos servidores e colaboradores do INPI;

III – segmentação e personalização das ações comunicativas;

IV – consistência e padronização dos informes;

V – emprego de design minimalista e sintético;

VI – direcionamento da atenção à ação; e

VII – documentação e repositório dos informes transmitidos.

Art. 7º Esta Norma de Execução entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Pessoal.

DAVISON REGO MENEZES
Ouvidor