

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – AAC – PP – 0001
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>COMUNICAÇÃO DE</b> <b>MANIFESTAÇÕES CRÍTICAS</b>	<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento

## Sumário

<b>1. Responsável</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Abrangência</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Documentos Complementares</b> .....	<b>1</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>3</b>
<b>7. Entrada do Processo</b> .....	<b>6</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados</b> .....	<b>6</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>6</b>
<b>10. Indicadores do Processo</b> .....	<b>6</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>7</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>9</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>9</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Analista da Ouvidoria e Gestores do INPI.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva subsidiar as medidas de gerenciamento de manifestações individuais ou coletivas capazes de suscitar risco à governança, transparência, credibilidade ou imagem institucional, por meio das atividades de análise e registro da criticidade das manifestações e registrar manifestações críticas.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – GPC – PP – 0003 – Procedimento de Tratamento de Reclamações e Solicitações de Providências;

AGOV – SIP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades;

AGOV – SSM – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Sugestões e Solicitações de Simplificação;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;  
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;  
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;  
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;  
Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;  
Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;  
Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;  
Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015;  
Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e  
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

## 5. Glossário

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI.

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas.

**Fale Conosco:** primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social; seu prazo de atendimento é de 7 dias; composto por equipes capacitadas para responder dúvidas e críticas, distribuídas entre as áreas técnicas do Instituto, atua na primeira linha de defesa dos direitos dos usuários e de eficiência dos serviços públicos; objetivo de orientação procedimental e operacional, primeira reclamação, solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo).

**Fonte do Risco:** parte do processo de trabalho que constitui a causa do risco identificado no tratamento da manifestação.

**Impacto:** prejuízos ou danos potenciais do risco identificado no tratamento da manifestação.

**INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

**Linguagem Cidadã:** comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

**Manifestação Crítica:** manifestação tratada no âmbito da atuação da Ouvidoria do INPI com grau de risco identificado nas dimensões de conformidade legal, desempenho, orçamento, prestação de contas, reputação, transparência ou tratamento igualitário.

**Ouvidoria:** unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

**Pedido de Acesso à Informação:** requerimento de acesso a dados e informações de que trata o art. 4º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

**Primeira Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Probabilidade:** medição de quão provável é a ocorrência do risco identificado no tratamento da manifestação.

**Resposta Terminativa:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, sem a sua apreciação;

**Risco:** caracterização de incidente irregular levantado no tratamento da manifestação que tem por efeito incerteza, desvio ou impacto negativo sobre as dimensões sinalizadas.

**Serviço de Atendimento Telepresencial:** meio reservado à orientação assertiva sobre os serviços do Instituto, à garantia de experiência do usuário mais satisfatória e à geração de empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis; finalidade de mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada; objetivo de solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** instância responsável pela transparência passiva do INPI; prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação; zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações; objetivo de tratamento de pedido de acesso à informação.

**Solicitação de Providência:** requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI.

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

**Última Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal.

**Vulnerabilidade:** fato ou evento responsável pelo risco identificado no tratamento da manifestação.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de comunicação de manifestações críticas, que se articulam com os procedimentos de tratamento de reclamações e solicitações de providências (AGOV – GPC – PP – 0003), de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades (AGOV – SIP – PP – 0001) e de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001):

#### 6.1.1. Analisar Criticidade das Manifestações

Analisar a criticidade das manifestações recebidas, no Sistema Ouvidoria do INPI, correspondentes ao último mês, conforme regra de negócio.

A análise de criticidade consiste em identificar se a manifestação apresenta risco potencial à governança, transparência, credibilidade ou imagem institucional.

Caso identifique manifestação crítica, seguir para a atividade de registro da manifestação.

Se não identificar manifestação crítica, encerrar a análise das manifestações.

Nos casos de manifestação de denúncia, o Ouvidor é o responsável pela análise de criticidade.

### **6.1.2. Registrar Manifestações Críticas**

Após identificação da criticidade, registrar as manifestações críticas pelo formulário denominado “Registro de Manifestações Críticas”.

O Analista da Ouvidoria deverá identificar o serviço ou assunto informado a que se refere, de forma preponderante, a manifestação considerada crítica, associar à dimensão do risco pertinente (Conformidade Legal, Desempenho, Orçamento, Prestação de Contas, Reputação, Transparência e Tratamento Igualitário), assim como apontar a fonte do risco e a sua vulnerabilidade.

O registro das manifestações críticas permite a classificação do risco associado como baixo, médio ou alto, de acordo com matriz de risco composta pelos eixos de probabilidade - medição de o quão provável é a ocorrência do risco identificado no tratamento da manifestação, numa escala de 1 (rara) a 5 (quase certa); e de impacto - prejuízos ou danos causados caso o risco identificado no tratamento da manifestação incida de fato, numa escala de 1 (muito baixo) a 5 (extremo).

Atualmente, a identificação da manifestação crítica, a classificação do risco associado e a formatação da matriz de risco correspondente são encaminhadas via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ao conhecimento dos gestores responsáveis pelo serviço ou assunto informado para que analisem o caso e adotem a providência cabível no sentido da erradicação, mitigação ou aceitação consciente do risco.

## **6.2. Regra de Negócio**

É apresentada a seguir a regra de negócio que deve ser observada pelos responsáveis pelo procedimento de comunicação de manifestações críticas:

### **6.2.1. Requisitos de Registro das Manifestações Críticas**

- Serviço ou assunto;
- Dimensões do risco:
  - 1) Conformidade Legal;
  - 2) Desempenho;
  - 3) Orçamento;
  - 4) Prestação de Contas;
  - 5) Reputação;
  - 6) Transparência; e
  - 7) Tratamento Igualitário.
- Risco (baixo, médio ou alto);
- Fonte do risco;
- Vulnerabilidade; e
- Probabilidade e Impacto.

## **6.3. Referencial Teórico e Legal**

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de comunicação de manifestações críticas, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

### **6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal**

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:

<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

### **6.3.6. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

### **6.3.7. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996**

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9279.htm).

### **6.3.8. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Dispõe sobre o direito fundamental de acesso à informação:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

### **6.3.9. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

### **6.3.10. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm).

### **6.3.11. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

### **6.3.12. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.13. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm).

### **6.3.14. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

Desenvolvido pela Ouvidoria do INPI para consolidar o "foco nos usuários" como valor fundamental para a excelência da gestão institucional, garantir a observância dos princípios e diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, e acompanhar o desenvolvimento e sustentabilidade de novas soluções implementadas para melhoria dos serviços prestados pelo INPI e atendimento dos usuários:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/indicadores/ouvidata>.

### **6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia**

Desenvolvido para apresentar, de forma didática, os dados sobre o orçamento primário, a composição e as características do pessoal, a estrutura de cargos e funções, a evolução do processo de transformação digital, a adesão às soluções de modernização e o acompanhamento do gasto com custeio administrativo:

[https://raiox.economia.gov.br/?ORG\\_PADR\\_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIEDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entrada do Processo**

Identificação das manifestações críticas tratadas pela Ouvidoria.

## **8. Saídas do Processo / Resultados Esperados**

Matriz de risco correspondente ao tratamento de manifestações e comunicação das manifestações críticas.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/muNyK6g5Gzgg1nt>.

## **10. Indicadores do Processo**

Avaliação anual de satisfação do usuário: soma do grau de satisfação de cada manifestação individualmente considerada, dividida pelo número de manifestações avaliadas no respectivo ano.

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação "péssimo"; peso 2, "ruim"; peso 3, "regular"; peso 4, "bom"; e peso 5, "excelente".

Matriz de risco de manifestação crítica: cruzamento dos índices de (a) probabilidade “1” para o risco que “não é provável que aconteça”; “2” para o que “pode ser que ocorra uma vez dentro de um ano”; “3” para o que “pode ser que ocorra mais de uma vez dentro de um ano”; “4” para o que “pode ser que ocorra mensalmente”; e “5” para o que “pode ser que ocorra semanalmente”; e (b) impacto “1” para o risco que “possui consequências poucos significativas”; “2” para o que “possui consequências reversíveis em curto e médio prazo com custos pouco significativos”; “3” para o que “possui consequências reversíveis em curto e médio prazo com custos baixos”; “4” para o que “possui consequências reversíveis em curto e médio prazo com custos altos”; e “5” para o que “possui consequências irreversíveis ou com custos inviáveis”.

Tempo de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

### **11. Dono do Documento**

Rodrigo Pereira Marques da Silva, Chefe da Divisão de Assuntos Internos, Ouvidoria.

### **12. Elaborador(es) do Documento**

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

### **13. Aprovador(es) do Documento**

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

### **14. Bibliografia**

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

\_\_\_\_\_. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual de Uso do Selo Acesso à Informação.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia do Usuário. 1ª Versão. 2020.

\_\_\_\_\_. Manual do Fala.Br – Guia para SICs. 2ª Versão. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Coletânea de Acesso à Informação. 4ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Coletânea de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 1ª edição. 2018.

\_\_\_\_\_. Manual de Ouvidoria Pública. Coleção OGU. 2015.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Visão Geral sobre Serviços e Avaliação. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Histórico e Evolução dos Modelos de Avaliação de Serviço. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Aplicação de Ferramentas de Avaliação a um Serviço Específico. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Melhoria dos Serviços Públicos. Profoco – Avaliação da Qualidade, Gestão e Melhoria de Serviços Públicos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução e Conceitos Básicos. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Controle Institucional. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Controle Social e Cidadania I. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo IV – Controle Social e Cidadania II. Profoco – Controle Social. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Serviços Públicos e Direitos dos Usuários. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atuação da Ouvidoria. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos. Profoco – Defesa do Usuário e Simplificação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – A Utilização de Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas nas Ouvidorias Públicas. Profoco – Gestão em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Contextualização. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Conceitos Básicos. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Grupos de Processos de Gerenciamento de Projetos. Profoco – Introdução à Gestão de Projetos. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – A Ouvidoria Pública como Espaço de Excelência para a Resolução de Conflitos. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Profoco – Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo I – Ouvidorias Públicas e Denúncias. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Recebimento de Denúncias pela Ouvidoria. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios. Profoco – Tratamento de Denúncias em Ouvidoria. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas: Rumo ao Sistema Participativo. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Gestão. Fugindo do “Burocratês”, Como Facilitar o Acesso do Cidadão ao Serviço Público. 2016.

BRASIL. Senado Federal. Manual de Comunicação da Secom – Linguagem Inclusiva. 2012.

**15. Histórico das Alterações**

<b>Data</b>	<b>Nº revisão</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24/08/2021	0.0	Todo documento	Emissão inicial - adequação do documento original (Política de Relacionamento e Transparência do INPI) ao modelo definido no Sistema de Padronização de Documentos do INPI

**16. Anexos**

Não aplicável.