

	SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI PROCEDIMENTO	Código	AGOV – AAC – PP – 0002
		Revisão	0.0
		Elaboração	30/08/2021
	MONITORAMENTO DA INTEGRAÇÃO ENTRE SISTEMA OUVIDORIA DO INPI E FALE CONOSCO	Aprovação	27/09/2021
		Processo	Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento

Sumário

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

1. Responsável

Chefe da DAEXT.

2. Objetivo

Este procedimento objetiva garantir o adequado intercâmbio e articulação das manifestações de tramitam entre o Fale Conosco e a Ouvidoria, por meio das atividades de verificação das manifestações transferidas pelo Fale Conosco, verificação da competência da Ouvidoria do INPI para tratamento da manifestação, transferência da manifestação para o Sistema Ouvidoria do INPI e retorno da manifestação para o Fale Conosco.

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 – 0001 – Procedimento de Análise Preliminar de Manifestações;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

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

DAEXT: Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria.

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).

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.

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.

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

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.

6. Descrição dos Processos ou Atividades

6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de monitoramento da integração entre Sistema Ouvidoria do INPI e Fale Conosco, que se articulam com o procedimento de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001):

6.1.1. Verificar Manifestações Transferidas pelo Fale Conosco

Verificar no Fale Conosco se há manifestações transferidas para a caixa da Ouvidoria, conforme regra de negócio.

Caso haja manifestação, seguir para atividade de verificação da competência.

Se não houver manifestação transferida, não prosseguir com a verificação.

6.1.2. Verificar a Competência da Ouvidoria do INPI para Tratamento da Manifestação

Após identificar que há manifestação transferida pelo Fale Conosco, verificar se a natureza da manifestação é de competência da Ouvidoria.

Caso a natureza da manifestação não seja de competência da Ouvidoria, seguir para a atividade de retorno da manifestação.

Se a natureza da manifestação for de competência da Ouvidoria, seguir para atividade de transferência para o Sistema Ouvidoria do INPI, conforme regra de negócio.

6.1.3. Transferir a Manifestação para o Sistema Ouvidoria do INPI

Após constatar que a manifestação é de competência da Ouvidoria, transferir a manifestação por meio do Fale Conosco para o Sistema Ouvidoria do INPI, selecionando o assunto e a natureza, com intuito que a manifestação tenha o tratamento devido.

As manifestações transferidas para o Sistema Ouvidoria do INPI podem ser de qualquer natureza, exceto de comunicação de irregularidade.

A partir da disponibilização no Sistema Ouvidoria do INPI, a manifestação será tratada de acordo com a sua natureza.

6.1.4. Retornar a Manifestação para o Fale Conosco

Ao identificar que a manifestação não é de competência da Ouvidoria, registrar orientação e retornar ao Atendente do Fale Conosco competente para tratamento.

6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de monitoramento da integração entre Sistema Ouvidoria do INPI e Fale Conosco:

6.2.1. Tipos de Manifestação

TIPO	DESCRIÇÃO
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
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
Última reclamação	Demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal
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

6.2.2. Canais de Atendimento

CANAL	DESCRIÇÃO	OBJETO
Fale Conosco	O Fale Conosco representa o primeiro canal de atendimento do INPI, na garantia da participação social. Seu prazo de atendimento é de 7 dias. O Fale Conosco, 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Orientação procedimental e operacional 2) Primeira reclamação 3) Solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo)
Ouvidoria	A Ouvidoria atua na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social. Seu prazo de atendimento é de 20 dias. A Ouvidoria é responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Denúncia 2) Elogio 3) Solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências 4) Solicitação de providência 5) Sugestão 6) Última reclamação
Serviço de Informação ao Cidadão	O Serviço de Informação ao Cidadão é a instância responsável pela transparência passiva do INPI. Seu prazo de atendimento é de 20 dias, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação. O Serviço de Informação ao Cidadão zela pela integridade, disponibilidade, tempestividade e clareza das informações.	Pedido de acesso à informação
Serviço de Atendimento Telepresencial	O Serviço de Atendimento Telepresencial é o 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. O prazo de resposta à solicitação de agendamento do atendimento telepresencial é de 7 (sete) dias úteis. Sua finalidade é, ainda, mitigar os riscos à integridade pública e estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada.	Solicitação de agendamento de atendimento telepresencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de monitoramento da integração entre Sistema Ouvidoria do INPI e Fale Conosco, 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.

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.

6.3.9. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm.

6.3.10. 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.

6.3.11. 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.

6.3.12. 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.

6.3.13. 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.

6.3.14. 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.

6.3.15. 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.

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.

7. Entrada do Processo

Verificação das manifestações transferidas do Fale Conosco para o Sistema Ouvidoria do INPI.

8. Saídas do Processo / Resultados Esperados

Transferência de manifestações para o Sistema Ouvidoria do INPI e devolução de manifestações para o Fale Conosco.

9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/KnhHWNSuFD3ErTG>.

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”.

Manifestações devolvidas do Sistema Ouvidoria do INPI para o Fale Conosco: número de manifestações devolvidas do Sistema Ouvidoria do INPI para o Fale Conosco por ano.

Manifestações transferidas do Fale Conosco para o Sistema Ouvidoria do INPI: número de manifestações transferidas do Fale Conosco para o Sistema Ouvidoria do INPI por ano.

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.

_____. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 6ª Versão. 2019.

_____. Guia para Publicação do Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas e de Relatórios Estatísticos. 3ª Versão. 2017.

_____. 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 – 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.

_____. 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

Data	Nº revisão	Item	Descrição
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.