

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – AAC – PP – 0003
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>GARANTIA DA ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ELETRÔNICAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS</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>2</b>
<b>5. Glossário</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Descrição dos Processos ou Atividades</b> .....	<b>3</b>
<b>7. Entradas do Processo</b> .....	<b>8</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados</b> .....	<b>8</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>8</b>
<b>10. Indicadores do Processo</b> .....	<b>9</b>
<b>11. Dono do Documento</b> .....	<b>9</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento</b> .....	<b>9</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento</b> .....	<b>9</b>
<b>14. Bibliografia</b> .....	<b>9</b>
<b>15. Histórico das Alterações</b> .....	<b>10</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>10</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Analista da Ouvidoria e Unidade Organizacional do INPI Responsável pela Atualização da Informação Eletrônica.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva estruturar as ações de permanente atualização e progressiva expansão da disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral no Portal do INPI, especialmente as de acesso aos sistemas e serviços públicos digitais prestados pelo Instituto, de consulta a suas bases de dados, de acompanhamento de processos para concessão de direitos da propriedade intelectual em tramitação no INPI, de emissão da Guia de Recolhimento da União e de peticionamento eletrônico, por meio das atividades de identificação do responsável pela atualização de informações eletrônicas no Portal do INPI, verificação da forma adequada de disponibilização da informação eletrônica, atualização da informação eletrônica, conferência da atualização da informação eletrônica, solicitação da atualização da informação eletrônica, avaliação da solicitação de atualização da informação eletrônica e realização da atualização da informação eletrônica.

### 3. Abrangência

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

#### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

AGOV – MTP – PP – 0003 – Procedimento de Atualização Periódica da Carta de Serviços ao Usuário;

AGOV – MTP – PP – 0005 – Procedimento de Publicação de Conjuntos de Dados Corporativos em Formato Aberto;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

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 148, de 2 de abril de 2020;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 31, de 16 de junho de 2021;

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

**Autenticidade:** qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

**CCOM:** Coordenação de Comunicação Social.

**Disponibilidade:** qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

**Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

**e-MAG:** Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.

**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).

**Formato Aberto:** formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja publicamente documentada e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização.

**Informação Crítica:** informação considerada essencial à sobrevivência da instituição com relação a requisitos associados à integridade, disponibilidade, autenticidade ou a outros atributos.

**Informação Pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

**Informação Sigilosa:** informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**Informação:** conjunto de dados organizados de tal forma que tenham valor ou significado em algum contexto; dado contextualizado, registrado em qualquer meio, suporte ou formato, capaz de produzir e transmitir conhecimento.

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

**Integridade:** qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

**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.

**Ouidoria:** 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.

**Primariedade:** qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

**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.

**Tratamento da Informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários, que se articulam com os procedimentos de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001), de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário (AGOV – MTP – PP – 0003) e de publicação de conjuntos de dados corporativos em formato aberto (AGOV – MTP – PP – 0005):

### **6.1.1. Identificar Responsável pela Atualização de Informações Eletrônicas no Portal do INPI**

Ao identificar ou receber de outra Unidade do INPI sugestão de melhoria na disponibilização das informações no Portal do INPI, verificar a unidade responsável pela atualização da informação.

### **6.1.2. Verificar Forma Adequada de Disponibilização da Informação Eletrônica**

Após identificar a unidade responsável pela atualização da informação, verificar a forma mais adequada para disponibilização da informação no Portal do INPI.

Esta verificação consiste em uma análise em conjunto com demais integrantes da Ouvidoria a fim de encontrar a forma de disponibilização da informação que facilite o acesso ao cidadão.

Caso a atualização seja de responsabilidade de outra unidade do INPI, seguir para a atividade de solicitação de atualização da informação.

Se a atualização for de competência da Ouvidoria, seguir para a atividade de atualização das informações eletrônicas.

### **6.1.3. Atualizar Informação Eletrônica**

Após verificar a forma mais adequada para disponibilização da informação no Portal do INPI, sendo a atualização de alçada da Ouvidoria, providenciar a atualização da informação eletrônica no Portal do INPI.

### **6.1.4. Conferir Atualização da Informação Eletrônica**

Com a atualização da informação eletrônica realizada no Portal, pela Ouvidoria ou pela unidade responsável do INPI, conferir a atualização a fim de constatar se está adequada à forma sugerida.

Caso identifique inconsistência na atualização realizada, solicitar o ajuste à unidade responsável ou ao responsável que executou na Ouvidoria.

Caso a unidade responsável não acate a solicitação de atualização, verificar qual impacto esta decisão pode gerar e se as situações declaradas na Política de Relacionamento e Transparência do INPI foram observadas.

Se identificar que a não atualização pode gerar alto impacto, entrar em contato com a unidade responsável a fim de que acatem a sugestão de melhoria dada.

Quando for necessário, recomendar por meio da Recomendação de Ouvidoria – ReOuv, conforme modelo constante do Anexo III da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, tendo em vista a necessidade de adoção das medidas e providências, sob a sua responsabilidade, adequadas ao fiel cumprimento da Política.

### **6.1.5. Solicitar Atualização da Informação Eletrônica**

A partir do recebimento de solicitação de atualização da informação eletrônica enviada pela Ouvidoria, via e-mail, avaliar a solicitação a fim de verificar se concorda com a sugestão de melhoria de disponibilização da informação no Portal do INPI e com a justificativa dada.

Caso não concorde com a sugestão de melhoria, comunicar à Ouvidoria que a solicitação não foi acatada.

Se concordar com a sugestão de melhoria, seguir para a atividade de atualização da informação.

### **6.1.6. Avaliar Solicitação de Atualização da Informação Eletrônica**

Após avaliar a solicitação, realizar a atualização da informação eletrônica no Portal do INPI e comunicar à Ouvidoria por e-mail.

### 6.1.7. Realizar Atualização da Informação Eletrônica

Após verificar a forma mais adequada para disponibilização da informação no Portal do INPI, sendo a atualização de alçada de outra unidade do INPI, solicitar a atualização da informação, por e-mail, à unidade responsável e à CCOM (em cópia).

Nesta solicitação é informada a sugestão de melhoria na disponibilização da informação no Portal do INPI e a justificativa para realização.

## 6.2. Regras de Negócio

É apresentada a seguir a regra de negócio que deve ser observada pelos responsáveis pelo procedimento de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários:

### 6.2.1. Princípios e Diretrizes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI

- Objetividade, racionalização e simplificação do atendimento prestado aos usuários, dos métodos e procedimentos de controle, da comunicação e da linguagem técnica;
- Preferência pela tramitação eletrônica dos dados, informações e documentos, e reconhecimento do tratamento de manifestações como serviço público essencial;
- Desenvolvimento da comunicação não violenta, em linguagem dinâmica, alicerçada no respeito e na empatia, e avessa a generalizações estáticas;
- Direcionamento de ações para a busca de resultados à sociedade, por meio de respostas e soluções tempestivas e inovadoras para lidar com a limitação de recursos e com as mudanças de prioridades;
- Gratuidade da pesquisa e do fornecimento de dados, informações e documentos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem;
- Compartilhamento de dados, informações e documentos entre as unidades administrativas do INPI responsáveis pelo tratamento de manifestações; e
- Consolidação de perguntas e respostas mais frequentes, relativas às manifestações de acesso à informação e sua divulgação no sítio eletrônico do INPI.

### 6.2.2. Publicação de Dados e Informações no Portal do INPI

Observância das orientações, diretrizes, manuais e ferramentas de publicação no Portal do INPI, disponibilizados no [Tutorial do Site Institucional Gov.Br](#) e no [Design System do Governo Federal](#).

### 6.2.3. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes</a>
Dados abertos	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos</a>
Serviços de marcas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/marcas</a>
Serviços de patentes	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/patentes</a>
Serviços de desenhos industriais	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/desenhos-industriais</a>
Serviços de indicações geográficas	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoes-geograficas</a>
Serviços de programas de computador	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/programas-de-computador</a>
Serviços de topografias de circuitos integrados	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/topografias-de-circuitos-integrados</a>
Serviços de contratos de tecnologia e de franquia	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/contratos-de-tecnologia-e-de-franquia</a>
Serviços da Academia do INPI	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia">https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/a-academia</a>
Carta de Serviços ao Usuário	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos">https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos</a>

#### **6.2.4. Conteúdo Mínimo Obrigatório Disponibilizado e Atualizado no Portal do INPI**

- Horário de funcionamento das unidades administrativas;
- Serviços prestados, localização exata e indicação do setor responsável pelo atendimento;
- Acesso ao agente público ou ao órgão encarregado pelo recebimento de manifestações;
- Situação da tramitação dos processos administrativos;
- Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços com informações para a compreensão da extensão do serviço prestado;
- Comunicação prévia da suspensão da prestação do serviço; e
- Vedação à suspensão da prestação de serviço por inadimplemento.

#### **6.2.5. Orientações para Disponibilização das Informações Eletrônicas no Portal do INPI**

- Oferta de ferramentas de pesquisa de conteúdo;
- Integridade, primariedade e autenticidade das informações eletrônicas;
- Atualização permanente dos dados, informações e relatórios disponibilizados;
- Indicação da data da atualização das informações eletrônicas;
- Divulgação das informações eletrônicas em linguagem cidadã;
- Oferta de mecanismo de gravação de relatórios em formato aberto; e
- Observância dos padrões de acessibilidade do e-MAG.

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

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários, 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 148, de 2 de abril de 2020**

Institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos e Gestão de Dados Abertos no âmbito do INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/cpads>.

### **6.3.6. 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>.

### **6.3.7. Portaria INPI/PR nº 31, de 16 de junho de 2021**

Aprova o Plano de Dados Abertos do INPI para o biênio 2021-2022:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/documentos/diversos/plano-de-dados-abertos-do-inpi-bienio-2021-2022.pdf>.

### **6.3.8. 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>.

### **6.3.9. 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).

### **6.3.10. 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).

### **6.3.11. 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

### **6.3.12. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012**

Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato\\_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato_2011-2014/2012/decreto/d7845.htm).

### **6.3.13. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

### **6.3.14. 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).

### **6.3.15. 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).

### **6.3.16. 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).

### **6.3.17. 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).

### **6.3.18. 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).

### **6.3.19. 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%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL](https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL).

## **7. Entradas do Processo**

Identificação da necessidade da disponibilização e atualização das informações eletrônicas no Portal do INPI.

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

Disponibilização e atualização das informações eletrônicas no Portal do INPI.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/2hX8rbEiCYX93q6>.

## 10. Indicadores do Processo

Avaliação de satisfação do usuário (acesso): soma acumulada das respostas do grau de satisfação (acesso).

Avaliação de satisfação do usuário (disponibilização): soma acumulada das respostas do grau de satisfação (disponibilização).

Grau de satisfação (acesso): respostas de “0” (com muita dificuldade) a “4” (com muita facilidade) para a pergunta “Você consegue localizar com facilidade as informações que procura no Portal do INPI?”.

Grau de satisfação (disponibilização): respostas de 1 a 10 para a pergunta “Com relação à transparência ativa do INPI, qual o seu grau de satisfação com as informações disponibilizadas no Portal do INPI?”.

## 11. Dono do Documento

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

## 12. Elaborador(es) do Documento

Não aplicável.

## 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 – Direito de Acesso à Informação no Brasil. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo II – Negativas de Acesso à Informação. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. Módulo III – Classificação de Informações e Dados Abertos. Profoco – Acesso à Informação. 2021.

\_\_\_\_\_. 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 – 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.