

	SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI PROCEDIMENTO	Código	AGOV – AAC – PP – 0004
		Revisão	0.0
		Elaboração	30/08/2021
	SUPERVISÃO TÉCNICA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO INPI	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	2
5. Glossário	2
6. Descrição dos Processos ou Atividades	4
7. Entradas do Processo	9
8. Saída do Processo / Resultado Esperado	9
9. Fluxo do Processo	9
10. Indicadores do Processo	9
11. Dono do Documento	10
12. Elaborador(es) do Documento	10
13. Aprovador(es) do Documento	10
14. Bibliografia	10
15. Histórico das Alterações	12
16. Anexos	12

1. Responsável

Ouvidor, Analista da Ouvidoria, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Chefe da Divisão de Assuntos Internos e Unidade Responsável do INPI.

2. Objetivo

Este procedimento objetiva acompanhar e qualificar o atendimento ao público prestado pelos canais do Instituto, por meio das atividades de levantamento de dados de manifestações, análise das informações levantadas, proposição de melhoria no tratamento das manifestações, análise da proposta de melhoria no tratamento das manifestações, verificação da posição da unidade responsável, tomada de providências para implementação da melhoria no tratamento das manifestações, implementação da melhoria no tratamento das manifestações e publicação dos dados de manifestações no Painel Ouvidata.

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 – 0002 – Procedimento de Tratamento de Elogios;

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

CCOM: Coordenação de Comunicação Social.

Dado: sequência de símbolos ou valores, representados em algum meio, produzidos como resultado de um processo natural ou artificial; elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.

DAEXT: Divisão de Assuntos Externos da Ouvidoria.

DAINT: Divisão de Assuntos Internos da Ouvidoria.

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.

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.

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.

Manifestações: denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, reclamações, solicitações de providência, sugestões e demais pronunciamentos de usuários apresentados pelos canais de atendimento do INPI, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pelo INPI e a conduta de servidor ou colaborador na prestação e fiscalização de tais serviços.

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.

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

Recomendação de Ouvidoria (ReOuv): documento expedido pelo Ouvidor do INPI quando verificada a inobservância dos objetivos, princípios, diretrizes e preceitos da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, com a recomendação da adoção das medidas e providências necessárias à regularização da gestão do relacionamento e transparência.

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.

Serviço Público: atividade administrativa, de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, realizada pelo INPI de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

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.

Tratamento de Manifestações: atividade de receber, analisar e responder as manifestações.

Usuário: servidor, colaborador, pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço público prestado pelo INPI.

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 supervisão técnica dos canais de atendimento, que se articulam com os procedimentos de tratamento de elogios (AGOV – GPC – PP – 0002), 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. Levantar Dados de Manifestações

Levantar os dados das mensagens recebidas no mês e inserir em planilha específica, conforme regra de negócio.

A extração de dados é feita por meio do Fale Conosco, do Sistema Ouvidoria do INPI, da Plataforma Fala.Br, do Painel Resolveu? e do Painel Lei de Acesso à Informação.

Tratar os dados contidos na planilha a fim de organizá-los por assunto e ajustar eventual falha de extração.

Enviar a planilha, por e-mail, ao Ouvidor e para conhecimento do Chefe da Divisão.

6.1.2. Analisar Informações Levantadas

A partir da planilha com dados mensais das manifestações, analisar informações verificando a coerência e se há necessidade de adoção de medidas de melhoria para prevenção ou correção de falhas.

Caso a melhoria seja referente ao tratamento de manifestações pelo Fale Conosco, seguir para a atividade de proposição de melhoria.

Se a melhoria for relacionada à atividade da competência da Ouvidoria, seguir para a atividade de implementação da melhoria.

6.1.3. Propor Melhoria no Tratamento das Manifestações

Após identificar melhoria referente ao Fale Conosco, propor melhoria no canal de atendimento à unidade responsável, por e-mail.

6.1.4. Analisar Proposta de Melhoria no Tratamento das Manifestações

A partir do recebimento de proposta de melhoria enviada pela Ouvidoria, via e-mail, analisar a proposta.

Caso não concorde com a proposta de melhoria, comunicar à Ouvidoria que a solicitação não será acatada.

Se concordar com a proposta, seguir para a atividade de tomada de providências para melhoria.

6.1.5. Verificar Posição da Unidade Responsável

A partir do retorno da unidade responsável do INPI, verificar a sua posição quanto à proposta de melhoria relacionada ao canal de atendimento.

Caso a unidade responsável não acate a proposta de melhoria, verificar qual impacto que esta decisão pode gerar e se as diretrizes previstas na Política de Relacionamento e Transparência foram observadas.

Se identificar que a não implementação da melhoria sugerida pode gerar alto impacto, entrar em contato novamente com a unidade responsável a fim de que acatem a proposta e implementem a melhoria.

Quando for necessário, emitir a ReOuv via SEI, conforme modelo constante do Anexo III da Política de Relacionamento e Transparência, tendo em vista a necessidade de adoção das medidas e providências, sob a sua responsabilidade, adequadas ao fiel cumprimento da Política.

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

6.1.6. Tomar Providências para Implementação da Melhoria no Tratamento das Manifestações

Após analisar e acatar a proposta de melhoria enviada pela Ouvidoria, tomar as providências necessárias para implementação da melhoria e comunicar à Ouvidoria, via e-mail.

6.1.7. Implementar Melhoria no Tratamento das Manifestações

A partir da identificação de melhoria nos canais de atendimento de competência da Ouvidoria, tomar as providências necessárias a fim de implementar a melhoria.

Após a implementação e se a melhoria for de alto impacto para o usuário, solicitar à CCOM que seja divulgado por meio de comunicado institucional.

6.1.8. Publicar Dados de Manifestações no Painel Ouvidata

Com os dados mensais das manifestações do Fale Conosco, do Sistema Ouvidoria do INPI, da Plataforma Fala.Br, do Painel Resolveu? e do Painel Lei de Acesso à Informação, consolidar os dados na planilha integrada ao Painel Ouvidata e inserir os dados complementares, se necessário.

Com a planilha integrada consolidada, automaticamente, os dados são publicados no Painel Ouvidata.

6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI:

6.2.1. Competência das Unidades Organizacionais do INPI

Em caso de dúvida quanto à competência das unidades organizacionais do INPI, acessar o Regimento Interno do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>).

6.2.2. 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

6.2.3. 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.	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.	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.

6.2.4. Princípios de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos

- Regularidade;
- Continuidade;
- Efetividade;
- Segurança;
- Atualidade;
- Generalidade;
- Transparência; e
- Cortesia.

6.2.5. Conteúdo da ReOuv

- Unidade Administrativa;
- Gestor;
- Descrição Sucinta do Fato Gerador;
- Descrição das Medidas Recomendadas;
- Etapas e Prazos de Cumprimento Propostos; e
- Periodicidade dos Relatórios de Acompanhamento.

6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI, 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. 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.

6.3.10. 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.

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.

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.

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.

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.

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 Lei de Acesso à Informação

Ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União que apresenta um panorama da implementação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo federal, com informações sobre números de pedidos de acesso à informação e respectivos recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes e transparência ativa: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>.

6.4.3. 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>.

6.4.4. 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.

6.4.5. Painel Resolveu?

Ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União que reúne informações sobre as manifestações tratadas diariamente pelas Ouvidorias da Administração Pública federal por meio da Plataforma Fala.Br: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>.

7. Entradas do Processo

Dados de tratamento das manifestações no mês.

8. Saída do Processo / Resultado Esperado

Publicação dos dados de tratamento das manifestações no Painel Ouvidata.

9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/dYbiRw5Uw1MBypr>.

10. Indicadores do Processo

10.1. Fale Conosco

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”.

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

Total de manifestações por unidade e serviço: soma acumulada do número de manifestações associadas a determinada unidade e a segmentação específica de serviço no respectivo ano.

10.2. Ouvidoria

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”.

Perfil dos usuários por gênero, idade e origem racial: percentual de manifestações associadas ao gênero, idade e origem racial dos usuários no respectivo ano.

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

Total de manifestações por unidade, serviço e natureza de manifestações: soma acumulada do número de manifestações associadas a determinada unidade e a segmentação específica de serviço no respectivo ano.

10.3. Serviço de Informação ao Cidadão

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”.

Localização dos usuários no Brasil: soma acumulada do número de manifestações associadas à unidade federativa brasileira de localização dos usuários no respectivo ano.

Perfil dos usuários por gênero, idade e exercício profissional: percentual de manifestações associadas ao gênero, idade e exercício profissional dos usuários no respectivo ano.

Taxa de atendimento: percentual de pedidos de acesso à informação concedidos, negados e descaracterizados no respectivo ano.

Taxa de recursos: percentual de pedidos de acesso à informação com recursos interpostos em primeira, segunda, terceira e última instância no respectivo ano.

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

10.4. Serviço de Atendimento Telepresencial

Localização dos usuários no Brasil: soma acumulada do número de manifestações associadas à unidade federativa brasileira de localização dos usuários no respectivo ano.

Modalidades de atendimento: percentual de pedidos de modalidades de atendimento telepresencial no respectivo ano.

Total de manifestações por serviço: soma acumulada do número de manifestações associadas a segmentação específica de serviço no respectivo ano.

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 – 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 – 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 – 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.
- _____. 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.