

	SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI PROCEDIMENTO	Código	AGOV – AAC – PP – 0005
		Revisão	0.0
		Elaboração	30/08/2021
	COORDENAÇÃO DE PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO E TRANSPARÊNCIA	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	7
8. Saída do Processo / Resultado Esperado	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	8
14. Bibliografia	8
15. Histórico das Alterações	9
16. Anexos	9

1. Responsável

Ouvidor, Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI e Unidade Responsável do INPI.

2. Objetivo

Este procedimento objetiva coordenar, articular, modernizar e intercambiar ações de atendimento ao público, de engajamento à participação social, de fortalecimento da cultura de transparência, de simplificação da gestão de dados, informações e documentos, e de criação de iniciativas inovadoras relacionadas à transformação digital do INPI, por meio das atividades de verificação de temas para reunião da Rede Agir INPI, solicitação da publicação de comunicado institucional de anúncio da reunião, preparação de material para reunião da Rede Agir INPI, realização da reunião da Rede Agir INPI e realização da ação demandada por deliberação da reunião da Rede Agir INPI.

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 – AAC – PP – 0004 – Procedimento de Supervisão Técnica dos Canais de Atendimento do INPI;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio 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 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;
Portaria INPI/PR nº 514, de 25 de outubro de 2019;
Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017; e
Termos de Uso e Política de Privacidade da Comunidade Agir INPI.

5. Glossário

CCOM: Coordenação de Comunicação Social.

Comunidade Agir INPI: estrutura virtual destinada ao relacionamento, interação, orientação e troca de experiências entre usuários dos serviços públicos de propriedade industrial, de acordo com os temas de seu interesse, obtendo esclarecimentos oficiais, de natureza técnica e com qualidade de atendimento dos integrantes da Rede Agir INPI.

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.

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.

Rede Agir INPI: Rede de Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI.

SAESP: Serviço de Assuntos Especiais de Patentes, da Diretoria de Patentes, Programas de Computador e Topografias de Circuitos Integrados.

SEREM: Serviço de Relacionamento de Usuários de Marcas, da Diretoria de Marcas, Desenhos Industriais e Indicações Geográficas.

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.

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

6. Descrição dos Processos ou Atividades

6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de coordenação de práticas e estratégias de relacionamento e transparência, que se articulam com os procedimentos de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001) e de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004)

6.1.1. Verificar Temas para Reunião da Rede Agir INPI

Ao identificar a necessidade de realização de reunião da Rede Agir INPI, em caráter ordinário, semestralmente, ou em caráter extraordinário, verificar temas a fim de preparar pauta da reunião e a possibilidade de convidar palestrantes ou debatedores que não façam parte do INPI.

Verificar data e horário para a realização da reunião.

Consultar a disponibilidade da agenda do SAESP e do SEREM.

6.1.2. Solicitar Publicação de Comunicado Institucional de Anúncio da Reunião

Com a pauta da reunião e data/horário definidos, solicitar à CCOM, por e-mail, a publicação de Comunicado Institucional de convocação interna para o Encontro da Rede Agir INPI.

Informar na solicitação a data, o horário e o link de acesso à reunião.

6.1.3. Preparar Material para Reunião da Rede Agir INPI

Com base nos temas definidos que serão abordados, preparar o material necessário para apoio durante a reunião.

6.1.4. Realizar Reunião da Rede Agir INPI

Na data e horário agendados, realizar reunião seguindo a pauta pré-estabelecida e deliberando os assuntos conforme planejado.

Na reunião, são estimulados debates e troca de experiências sobre os temas entre os participantes.

Os encaminhamentos decorrentes da reunião são compostos por ações pontuais relacionados aos temas debatidos e possuem responsável e prazo para execução.

Após a reunião, encaminhar o link de acesso à gravação à CCOM para disponibilização no Portal do INPI.

6.1.5. Realizar Ação Demandada por Deliberação da Reunião da Rede Agir INPI

Realizar a ação demandada por deliberação da reunião da Rede Agir INPI e informar ao Ouvidor na sua conclusão.

6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de coordenação de práticas e estratégias de relacionamento e transparência:

6.2.1. Competências da Rede Agir INPI

- Integrar e coordenar iniciativas comuns relacionadas a relacionamento e transparência institucional;
- Fortalecer o relacionamento institucional do INPI junto ao cidadão, ao empresariado e à sociedade civil, por meio da priorização do aperfeiçoamento da experiência do usuário e da qualificação dos serviços públicos com foco no compliance social;
- Estimular a prestação de contas eficiente e o aumento da agilidade na prestação dos serviços públicos;
- Promover e articular o desenvolvimento e o reuso de soluções colaborativas e de plataformas digitais, especialmente nas áreas de gestão arquivística, na formulação de enunciados e indicadores de atendimento, na capacitação e difusão de conhecimento, e na implementação de práticas de governo aberto;
- Fomentar o intercâmbio de experiências e metodologias relacionadas às temáticas de gestão da informação, proteção de dados pessoais e sigilosos, tratamento de manifestações, linguagem cidadã, acesso à informação, abertura de dados públicos e transformação digital, identificar boas práticas que possam ser objeto de uniformização e propor, quando for possível, sugestões de solução;
- Auxiliar a Ouvidoria do INPI na identificação de demandas prioritárias de capacitação e colaborar com a realização de programas de formação e de desenvolvimento de habilidades relacionadas ao tratamento de manifestações, ao engajamento à participação social e à simplificação da gestão no âmbito do INPI;
- Apresentar sugestões de aperfeiçoamento das rotinas e sistemas em uso no âmbito das ações de relacionamento e transparência do INPI e da adoção de procedimentos uniformes para atuação dos Agentes Institucionais de Relacionamento;
- Fornecer material para a produção de informativos, clippings e outros materiais de divulgação dos serviços prestados pelo INPI, orientados à facilitação da localização, compartilhamento, uso e reutilização dos dados e informações publicados, observadas as orientações institucionais, em especial da Coordenação de Comunicação Social do INPI; e
- Coordenar a elaboração e publicação de revista periódica da Rede Agir INPI.

6.2.2. Competências do Ouvidor na Coordenação da Rede Agir INPI

- Convocar e dirigir as reuniões da Rede Agir INPI;
- Designar dentre os membros presentes, à abertura de cada reunião da Rede Agir INPI, um secretário para reduzir a termo as deliberações e conclusões finais;
- Proceder aos encaminhamentos decorrentes das reuniões da Rede Agir INPI;
- Preparar pautas e convidar palestrantes ou debatedores que não componham a Rede Agir INPI;
- Coordenar a preparação da Agenda de Trabalho da Rede Agir INPI;
- Estimular debates e trocas de experiências entre os Agentes Institucionais de Relacionamento, bem como o uso da lista de e-mails da Rede Agir INPI, comunicando a necessidade de alteração de sua composição; e
- Apresentar à Presidência e ao corpo diretor do INPI sugestões de aperfeiçoamento de normas e procedimentos.

6.2.3. Tipos de Atividades da Comunidade Agir INPI

- Postagem;
- Questionamento;
- Discussão; e
- Compartilhamento de informações.

6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de coordenação de práticas e estratégias de relacionamento e transparência, 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 514, de 25 de outubro de 2019

Institui a Rede de Agentes Institucionais de Relacionamento no âmbito do Instituto Nacional da Propriedade Industrial:
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/agir>.

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 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>.

6.3.8. 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.

6.3.9. 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.

6.3.10. 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.

6.3.11. 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.

6.3.12. 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.

6.3.13. 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.

6.3.14. 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.

6.3.15. 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.

6.3.16. 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.

6.3.17. 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. Comunidade Agir INPI

Plataforma online desenvolvida pela Ouvidoria do INPI para relacionamento, interação, orientação e troca de experiências entre usuários dos serviços públicos de propriedade industrial:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/comunidade-agir>.

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. Termos de Uso e Política de Privacidade da Comunidade Agir INPI

Elaborado para apresentação de informações sobre o funcionamento da Comunidade Agir INPI, as regras aplicáveis aos usuários, o arcabouço legal, as responsabilidades do usuário ao se inscrever e participar da Comunidade Agir INPI, as responsabilidades do INPI ao prover a Comunidade Agir, o contato com a Rede Agir INPI, no caso de dúvidas ou da necessidade de atualizar informações, e a instância responsável por eventuais reclamações:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/coordenacao/rede-agir/comunidade/arquivos/documentos/termos-de-uso-e-politica-de-privacidade-da-comunidade-agir-inpi.pdf>.

7. Entrada do Processo

Necessidade da realização de reuniões da Rede Agir INPI para melhorias na gestão do relacionamento e transparência do INPI.

8. Saída do Processo / Resultado Esperado

Implementação de práticas e estratégias de relacionamento e transparência.

9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/a0NybsZYCubxG54>.

10. Indicadores do Processo

Encontros da Rede Agir INPI: soma acumulada de encontros da Rede Agir INPI.

Participantes dos Encontros da Rede Agir INPI: número total de participantes de cada encontro da Rede Agir INPI.

Membros da Comunidade Agir INPI: número total de membros inscritos na Comunidade Agir INPI.

Atividades da Comunidade Agir INPI: número total de atividades da Comunidade Agir INPI por tipo.

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 – 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.

_____. 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.