

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – GPC – PP– 0001
		<b>Revisão</b>	0.0
		<b>Elaboração</b>	30/08/2021
	<b>ANÁLISE PRELIMINAR DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão

## 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. Entrada do Processo.....</b>	<b>10</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....</b>	<b>10</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Indicadores do Processo.....</b>	<b>10</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>10</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>10</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>10</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>11</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>12</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>12</b>

### 1. Responsável

Ouvidor, Chefes da DAINT e da DAEXT, Analista da Ouvidoria e Assistente Administrativo.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar as medidas iniciais de recebimento e identificação dos elementos mínimos de caracterização e preparo das manifestações tratadas pela Ouvidoria do INPI, por meio das atividades de análise prévia da mensagem, inclusão da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI, validação da manifestação, conferência da origem e distribuição, redistribuição da manifestação, verificação da competência e canal de atendimento, verificação da suficiência de dados, solicitação de dados complementares, análise da natureza da manifestação, reclassificação da natureza da manifestação e elaboração da resposta terminativa ao usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão (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 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.

**DAINT:** Divisão de Assuntos Internos 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.

**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.

**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.

**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.

**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.

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

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

**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 análise preliminar de manifestações, que precedem 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. Realizar Análise Prévia da Mensagem**

A partir do recebimento de mensagens do usuário, realizar análise prévia com intuito de constatar se é assunto de tratamento pela Ouvidoria. Neste caso, verificar se o usuário tem interesse que sua mensagem seja encaminhada para tratamento.

A mensagem pode ser recebida via Sistema Ouvidoria do INPI, Sistema Eletrônico de Informações - SEI, Plataforma Fala.Br, e-mail, (tele) presencial ou carta.

Quando a mensagem é via (tele) presencial ou via SEI, o Ouvidor que realiza análise prévia e encaminha à Divisão responsável, quando aplicável.

Quando a mensagem for recebida de forma presencial, e-mail, carta ou telefone, e caso não esteja relacionada à assunto de tratamento da Ouvidoria, orientar ao usuário o canal mais adequado para registro da sua mensagem.

Caso a manifestação esteja no Sistema Ouvidoria do INPI, seguir para atividade de conferência de origem e distribuição. Se a manifestação estiver fora do Sistema Ouvidoria do INPI, direcionar via e-mail ao Colaborador Assistente para inclusão no sistema.

Conforme art. 2º, V, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, manifestações são definidas como 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.

### **6.1.2. Incluir Manifestação no Sistema**

Ao receber manifestação fora do Sistema Ouvidoria do INPI, enviada pelo Ouvidor ou pelo Analista da Ouvidoria ou do SIC, ou ao identificar manifestação na Plataforma Fala.Br, incluir os registros e os documentos enviados pelo usuário no Sistema Ouvidoria do INPI.

Após incluir a manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI, encaminhar ao Chefe da DAINTE ou da DAEXT para validação.

Para as manifestações enviadas pelo usuário, via e-mail, (tele) presencial, carta e SEI, o Ouvidor ou pelo Analista da Ouvidoria ou do SIC solicitam a inclusão no sistema por e-mail.

### **6.1.3. Validar Manifestação**

Após inclusão da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI, pelo Colaborador Assistente, validar a manifestação, verificando os registros e documentos, e conferindo a origem e a distribuição, a fim de assegurar a conformidade da manifestação, conforme regra de negócio.

A origem está relacionada ao usuário que registrou a manifestação, podendo ser usuário interno (Servidor/Colaborador INPI) ou externo.

### **6.1.4. Conferir Origem e Distribuição**

Após realizar análise prévia da manifestação no sistema da Ouvidoria, conferir se a origem e a distribuição da manifestação estão corretas no sistema, conforme regra de negócio.

A origem está relacionada ao usuário que registrou a manifestação, podendo ser usuário interno (Servidor/Colaborador INPI) ou externo.

Caso haja inconsistência, direcionar ao Analista da Ouvidoria da Divisão responsável.

Se a origem e distribuição estiverem corretas, seguir para atividade de verificação da competência e do canal de atendimento.

### **6.1.5. Redistribuir Manifestação**

Ao identificar inconsistência na origem e distribuição realizada pelo Sistema Ouvidoria do INPI, redistribuir ao Analista da Ouvidoria da Divisão responsável (DAINT ou DAEXT).

Se a inconsistência for na origem, a mensagem é encaminhada para a Chefia da Divisão. Mas se for uma mensagem de continuação de atendimento encerrado, verifica-se quem fez o atendimento anterior e a mensagem é redistribuída para o analista responsável pelo atendimento.

### **6.1.6. Verificar Competência e Canal de Atendimento**

Após constatar que a origem e a distribuição da manifestação estão corretas, verificar se a competência e o canal de atendimento estão adequados ao tipo de manifestação, no Sistema Ouvidoria do INPI. Conforme regra de negócio.

Caso a competência e o canal de atendimento estejam adequados, seguir para atividade de verificação de suficiência de dados; ou

Se a competência e o canal de atendimento estiverem inadequados, seguir para execução da atividade de identificação do órgão competente e do canal adequado.

### **6.1.7. Verificar Suficiência de Dados**

Após constatar que a competência e o canal de atendimento da manifestação estão adequados, verificar a suficiência de dados informados pelo usuário a fim de aferir, em cada caso concreto, de acordo com o teor da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI.

Havendo dados suficientes para dar continuidade com o tratamento da manifestação, seguir para a execução da atividade de análise da natureza da manifestação.

Se os dados estiverem insuficientes para dar continuidade ao tratamento da manifestação, seguir para atividade de solicitação dos dados complementares.

### **6.1.8. Solicitar Dados Complementares**

Após verificar que os dados informados pelo usuário na manifestação estão insuficientes, solicitar os dados complementares, por meio do “Diálogo com usuário” do Sistema Ouvidoria do INPI, e aguardar o retorno do usuário por até 20 dias, conforme estabelecido no Decreto 9492/2018 – art. 18 § 2º e Decreto 10228/2020

Havendo o retorno do usuário com os dados complementares, no prazo estabelecido, seguir para atividade de análise da natureza da manifestação.

Caso não haja o retorno do usuário com os dados complementares, seguir para atividade de elaboração de resposta ao usuário.

### **6.1.9. Analisar Natureza da Manifestação**

Após constatar que os dados informados pelo usuário estão suficientes ou após o envio dos dados complementares pelo usuário, analisar a natureza da manifestação verificando a correlação com a natureza que classificou.

Caso a natureza esteja correta, manter a classificação do usuário.

Se a natureza não estiver conforme, seguir para reclassificação da natureza.

### **6.1.10. Reclassificar a Natureza da Manifestação**

Reclassificar a natureza da manifestação de acordo com o assunto adequado no Sistema Ouvidoria do INPI, com intuito de que a manifestação tramite corretamente para tratamento.

### 6.1.11. Identificar Órgão Competente ou Canal Adequado

Após constatar que a competência ou o canal de atendimento da manifestação está inadequado, identificar o órgão competente ou o canal adequado para tratamento da manifestação.

Se for mensagem de primeira instância fazer a transferência para o Fale Conosco, por meio do Sistema Ouvidoria do INPI. Exceto em caso de atendimento sem protocolo do Fale Conosco de sugestão, denúncia, simplifique, elogio e mensagens com prazo administrativo perto do fim.

No caso de transferência ao Fale Conosco, o Sistema Ouvidoria do INPI envia, automaticamente, notificação ao usuário.

Se a mensagem for competência de outro órgão, fazer a transferência para órgão responsável, por meio do Fala.Br.

### 6.1.12. Elaborar Resposta Terminativa ao Usuário

Após constatar que o usuário não enviou os dados complementares necessários para tratamento da manifestação ou ao identificar que a manifestação é de natureza “Outros”, elaborar resposta terminativa no Sistema Ouvidoria do INPI, com intuito de encerrar a manifestação e informar o motivo/justificativa do encerramento ao usuário.

Com o encerramento da manifestação, o usuário recebe resposta que justifica a impossibilidade de tramitação de sua mensagem devido à insuficiência de dados e por complementação não atendida.

## 6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de análise preliminar de manifestações:

### 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"> <li>1) Orientação procedimental e operacional</li> <li>2) Primeira reclamação</li> <li>3) Solicitação de natureza operacional para averiguação de erros formais e tratamento de requerimentos não examinados (por exemplo)</li> </ol>
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"> <li>1) Denúncia</li> <li>2) Elogio</li> <li>3) Solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências</li> <li>4) Solicitação de providência</li> <li>5) Sugestão</li> <li>6) Última reclamação</li> </ol>
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.

### 6.2.3. Competência dos Órgãos e Entidades Públicas do Poder Executivo Federal

Em caso de dúvida quanto à competência dos órgãos e entidades públicas do Poder Executivo federal, acessar a Central de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/categorias>).

### 6.2.4. Elementos Mínimos da Manifestação

- Clara e precisa
- Coerente
- Veracidade dos documentos e dados informados
- Urbanidade e boa-fé

### 6.2.5. Elementos Mínimos da Resposta

- Coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- Linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- Direcionamento a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

### 6.2.6. Hipóteses de Encerramento do Tratamento da Manifestação por Resposta Terminativa

HIPÓTESE	OBSERVAÇÃO
Manifestação anônima	Ressalva ao disposto no parágrafo único do art. 7º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Manifestação genérica	Sem clareza ou precisão
Manifestação desarrazoada	Inobservância dos padrões mínimos de coerência
Manifestação postulatória de dados, informações ou documentos inexistentes ou protegidos	Inobservância do disposto no art. 5º da Política de Relacionamento e Transparência do INPI
Manifestação desproporcional	Comprometimento significativo da realização das atividades rotineiras da unidade administrativa competente.
Manifestação apresentada em manifesto abuso do direito de demandar	Caracterização do abuso de demandar nas situações de: a) exposição dos fatos em desacordo com a verdade; b) falta de lealdade, urbanidade e boa-fé, e veiculação de conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público em exercício no INPI; c) pedido de acesso a dados, informações ou documentos que já se encontrem em poder do usuário; e d) apresentação de manifestações reiteradas, de teor semelhante ou idêntico, ou que já tiveram tratamento.

### 6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de análise preliminar de manifestações, 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/acesso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.



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

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

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

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

**6.3.9. 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).

**6.3.10. 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](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](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](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](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](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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

**6.4. Material de Apoio****6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:  
<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

#### **6.4.2. Painel Ouvidata**

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

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

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

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

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

### **7. Entrada do Processo**

Mensagem do usuário.

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

Manifestação incluída no Sistema Ouvidoria do INPI ou resposta terminativa da manifestação enviada ao usuário.

### **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/LdoYkKGO7vbxKyu>.

### **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".

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.

### **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.

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

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

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

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

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

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

## 15. Histórico das Alterações

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.