

	SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI PROCEDIMENTO	Código	AGOV – GPC – PP– 0003
		Revisão	0.0
		Elaboração	30/08/2021
	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS	Aprovação	27/09/2021
		Processo	Garantia da Participação e do Controle Social da Gestão

Sumário

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

1. Responsável

Analista da Ouvidoria e Consultor da Área Técnica.

2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o tratamento de manifestações que demonstrem insatisfação relativa ao tratamento de primeira reclamação prestado pelo Fale Conosco ou por outro canal, ou que apresentem requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI, por meio das atividades de conferência do assunto, alteração do assunto, seleção do subassunto, consulta da área técnica, análise da manifestação, verificação da resposta do consultor e elaboração da resposta conclusiva 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 – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

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

AGOV – GPC – PP – 0001 – Procedimento de Análise Preliminar de Manifestações;

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 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.

INPI: Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

Linguagem Cidadã: comunicação não violenta, simples, clara, concisa, objetiva e, preferencialmente, em discurso direto e sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, observando o contexto sociocultural dos usuários, de forma a facilitar o mútuo entendimento, o respeito e a empatia.

Ouvidoria: unidade organizacional responsável na supervisão técnica do atendimento do INPI, garantindo o controle social; seu prazo de atendimento é de 20 dias; responsável por assegurar a simplificação e desburocratização institucional e a governança participativa; objetivo de tratamento de denúncia, elogio, solicitação de simplificação de processos para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências, solicitação de providência, sugestão e última reclamação.

Primeira Reclamação: demonstração de insatisfação relativa aos procedimentos ou serviços prestados pelo INPI e suas unidades administrativas.

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

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

6. Descrição dos Processos ou Atividades

6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de tratamento de reclamações e solicitações de providências, que se articulam com os procedimentos de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001), 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. Conferir Assunto

Com o recebimento de manifestação de reclamação, no Sistema Ouvidoria do INPI, conferir se o assunto da manifestação está conforme à reclamação recebida.

A conferência do assunto consiste em verificar se a manifestação está direcionada à área correspondente à reclamação.

Caso o assunto não esteja conforme, seguir para atividade de alteração do assunto. Se o assunto estiver conforme, seguir para atividade de seleção do subassunto.

6.1.2. Alterar Assunto

Após identificar que o assunto da manifestação não está conforme, alterar o assunto no Sistema Ouvidoria do INPI, selecionando a área correspondente à manifestação recebida.

6.1.3. Selecionar Subassunto

Após identificar que o assunto da manifestação está conforme ou após a alteração do assunto, selecionar o subassunto adequado, no Sistema Ouvidoria do INPI, de acordo com o teor da mensagem da reclamação/solicitação de providências.

6.1.4. Consultar Área Técnica

Após a seleção do subassunto, consultar à área técnica responsável pelo tratamento, por meio do campo "mensagem para o Consultor" no Sistema Ouvidoria do INPI.

6.1.5. Analisar Manifestação

Obter as informações necessárias ao atendimento do usuário, mediante consulta a bases de dados, sistemas, documentação pertinente e, eventualmente, servidores de outras áreas que detenham informações adicionais, e responder a consulta feita pelo Analista da Ouvidoria.

6.1.6. Verificar Resposta do Consultor

Com o retorno do Consultor da área técnica, verificar a resposta a fim de constatar se está adequada ao que foi demandado pelo usuário, apresentada em linguagem cidadã, na forma do art. 2º, inciso XI, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

Caso verifique que há necessidade de ajuste na mensagem, retornar a manifestação ao Consultor indicando o motivo no Sistema Ouvidoria do INPI.

Se o Consultor sinalizar que o tratamento da manifestação não é de sua competência, seguir para atividade de alteração do assunto visando a alteração da área técnica.

Caso a resposta dada pelo Consultor esteja adequada, seguir para atividade de elaboração da resposta ao usuário.

6.1.7. Elaborar Resposta Conclusiva ao Usuário

Após verificar que a resposta do Consultor da área técnica está adequada, elaborar a resposta ao usuário e preencher os campos: "resposta final ao usuário", "resumo da mensagem" e "resumo da resposta" da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI.

6.2. Regras de Negócio

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de tratamento de reclamações e solicitações de providências:

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. Critérios de Avaliação da Resposta do Consultor

- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento;
- Presunção de boa-fé do usuário;
- Ordem de atendimento, ressalvados casos de urgência e prioridades legais;
- Vedação da imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- Igualdade de tratamento;
- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento;
- Adoção de medidas de proteção da saúde e segurança dos usuários;
- Dispensa da autenticação de documentos e do reconhecimento de firma;
- Eliminação de formalidades e exigências com custo econômico ou social superior ao risco envolvido;
- Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis;
- Aplicação de soluções tecnológicas de simplificação de processos e procedimentos de atendimento;
- Utilização de linguagem simples e compreensível, sem siglas, jargões e estrangeirismos;
- Vedação da exigência de prova de fato já comprovado em documentação válida;
- Comunicação prévia da interrupção do serviço por inadimplência.

6.2.3. 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.

6.2.4. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

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

6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de tratamento de reclamações e solicitações de providências, 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 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>.

6.3.4. 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>.

6.3.5. 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>.

6.3.6. 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.

6.3.7. 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.

6.3.8. 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.

6.3.9. 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.

6.3.10. 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.

6.3.11. 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.

6.3.12. 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.

6.3.13. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm.

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

Canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-da-propriedade-industrial>.

6.4.2. Painel Ouvidata

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

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

6.4.3. Painel Raio-X do Ministério da Economia

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

https://raiox.economia.gov.br/?ORG_PADR_NOME=INSTITUTO%20NACIONAL%20DA%20PROPRIIDADE%20INDUSTRIAL.

7. Entrada do Processo

Manifestação de reclamação ou solicitação de providências.

8. Saída do Processo / Resultados Esperados

Resposta conclusiva da manifestação enviada ao usuário.

9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/68nxBSTkN0h7N7>.

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 de resposta: diferença, em dias, entre a data da resposta prestada ao usuário e a data de recebimento da manifestação.

11. Dono do Documento

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

12. Elaborador(es) do Documento

Francis Caetano Serrão, Chefe da Divisão de Assuntos Externos, Ouvidoria.

13. Aprovador(es) do Documento

Davison Rego Menezes, Ouvidor, Ouvidoria.

14. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Economia. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências Internacionais Voltadas para a Satisfação dos Usuários-cidadãos com os Serviços Públicos. 2001.

_____. Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Política de Relacionamento e Transparência do INPI. 2019.

_____. Secretaria de Governo Digital. Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª Edição. 2019.

_____. Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do e-SIC. 2020.

_____. 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 – 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.