


|   |  |                   |   |
|---|--|-------------------|---|
|  | <b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b><br>PROCEDIMENTO | <b>Código</b>     | AGOV – GPC – PP– 0004                                   |
|   |  | <b>Revisão</b>    | 0.0   |
|   |  | <b>Elaboração</b> | 30/08/2021  |
|   | <b>ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL</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>1</b>  |
| <b>5. Glossário.....</b>                                 | <b>2</b>  |
| <b>6. Descrição dos Processos ou Atividades.....</b>     | <b>2</b>  |
| <b>7. Entrada do Processo.....</b>                       | <b>7</b>  |
| <b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....</b> | <b>7</b>  |
| <b>9. Fluxo do Processo.....</b>                         | <b>8</b>  |
| <b>10. Indicadores do Processo.....</b>                  | <b>8</b>  |
| <b>11. Dono do Documento .....</b>                       | <b>8</b>  |
| <b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>              | <b>8</b>  |
| <b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>               | <b>8</b>  |
| <b>14. Bibliografia .....</b>                            | <b>8</b>  |
| <b>15. Histórico das Alterações .....</b>                | <b>10</b> |
| <b>16. Anexos .....</b>                                  | <b>10</b> |

### 1. Responsável

Analista da Ouvidoria e Atendente da Área Técnica.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o Serviço de Atendimento Presencial, 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, por meio das atividades de analisar solicitação de atendimento (tele)presencial, agendar reunião de atendimento (tele)presencial, preparar material para reunião de atendimento (tele)presencial, realizar atendimento (tele)presencial, enviar registro da reunião de atendimento (tele)presencial e elaborar resposta de rejeição da solicitação de atendimento (tele)presencial.

### 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 – 0003 – Procedimento de Tratamento de Reclamações e Solicitações de Providências;

AGOV – MTP – PP – 0001 – Procedimento de Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação;

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 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

**Certificação de Identidade:** procedimento de conferência de identidade do usuário por meio da análise de documento de identificação válido.

**Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização do usuário.

**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.

**Serviço de Atendimento (Tele)presencial:** 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 (tele)presencial 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 (tele)presencial, sujeito à discricionariedade e disponibilidade das áreas competentes.

## 6. Descrição dos Processos ou Atividades

### 6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de atendimento (tele)presencial, que se articulam com os procedimentos de tratamento de reclamações e solicitações de providências (AGOV – GPC – PP – 0003), de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001) e de tratamento de pedidos de acesso à informação (AGOV – MTP – PP – 0001):

### **6.1.1. Analisar Solicitação de Atendimento (Tele)presencial**

Ao receber solicitação de atendimento, analisar se a solicitação será acatada ou não.

A análise da solicitação consiste em verificar se a solicitação observa o disposto nos arts. 16 a 18 da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

Caso não seja acatada a solicitação, seguir para atividade de elaboração de resposta de rejeição.

Se acatada a solicitação, seguir para atividade de agendamento da reunião.

Se a solicitação ocorrer remotamente, esta será recebida por e-mail e a atividade de análise ocorrerá posteriormente à solicitação.

Se a solicitação ocorrer presencialmente pelo usuário, esta atividade ocorrerá no momento da solicitação ou posteriormente, caso a caso, dependendo da disponibilidade para o atendimento ou da complexidade da demanda.

### **6.1.2. Agendar Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

Após acatar a solicitação, informar ao usuário a data, horário e local (ou link) de acesso à reunião.

A definição da data e horário será feita considerando, se possível, a sugestão do usuário.

Se a solicitação ocorrer remotamente, a ação de informar ao usuário será realizada por e-mail. Não será solicitada a confirmação do usuário para a data e horário de agendamento do atendimento, para evitar a troca de e-mails e o estabelecimento de canais paralelos de atendimento.

Mesmo quando a solicitação ocorrer presencialmente, deverá ser realizada a solicitação de agendamento do atendimento pelo formulário eletrônico próprio. A ação de informar ao usuário a data e horário poderá ocorrer no momento da solicitação ou por e-mail, dependendo da disponibilidade do atendimento ou da complexidade da demanda.

### **6.1.3. Preparar Material para Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

Após o agendamento da reunião, preparar material mediante o levantamento de informações necessárias e, se aplicável, a elaboração de apresentação no formato que permita compartilhamento com o usuário, a fim de prover o atendimento adequado.

### **6.1.4. Realizar Atendimento (Tele)presencial**

Na data e horário agendado, realizar o atendimento presencial ou telepresencial do usuário a fim de solucionar a questão apresentada.

A realização do atendimento requer a participação de dois servidores da área responsável pelo atendimento; apresentação e identificação do usuário; e, se necessário, compartilhamento de tela para apresentação de material sobre o assunto tratado. A reunião terá duração prevista de uma hora e deverá ser gravada – todos os participantes deverão ser comunicados sobre a gravação – ou ser registrada em ata. Após atendimento, seguir para atividade de envio do registro da reunião.

### **6.1.5. Enviar Registro da Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

Após a realização do atendimento, enviar a gravação ou ata da reunião, por e-mail, ao usuário, com cópia oculta aos participantes.

Caso a questão apresentada pelo usuário não seja atendida, verificar a necessidade de agendar outro atendimento ou de envio de complemento de informações no mesmo e-mail de envio do registro da reunião.

### **6.1.6. Elaborar Resposta de Rejeição da Solicitação de Atendimento (Tele)presencial**

Quando a solicitação de atendimento não for acatada, elaborar resposta de rejeição do atendimento e informar ao usuário.

Se for o caso, indicar o canal de atendimento mais adequado ou local para obter informação solicitada.

Se a solicitação ocorrer remotamente, a ação de informar ao usuário será realizada por e-mail.

Se a solicitação ocorrer presencialmente, a ação de informar ao usuário poderá ocorrer no momento da solicitação ou por e-mail, dependendo da disponibilidade do atendimento ou da complexidade da demanda.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de atendimento (tele)presencial:

### **6.2.1. Competência das Unidades Organizacionais do INPI**

Em caso de dúvida quanto à 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. Finalidades do Atendimento (Tele)presencial**

- Mitigar os riscos à integridade pública;
- Prestar orientação assertiva sobre os serviços do Instituto;
- Agregar valor à experiência do usuário na obtenção dos serviços;
- Gerar empatia no relacionamento dos usuários com o INPI; e
- Estabelecer coesão, uniformidade, segurança e identidade institucional à relação público-privada, em conformidade com o disposto no art. 5º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

### **6.2.3. Modalidades de Atendimento (Tele)presencial**

- Vista de processos, exclusivamente para acesso ao teor de documentos e atos processuais, notadamente dos que não estejam disponibilizados aos usuários pelos sistemas eletrônicos do INPI;
- Orientação, principalmente para disseminação do conhecimento sobre procedimentos de caráter técnico ou operacional, relativos aos serviços e atividades desempenhadas pelo INPI; ou esclarecimentos de natureza técnica sobre o teor de atos já praticados em processo administrativo, notadamente aqueles referentes a ciência, exigência e sobrestamento, e para averiguação de erro meramente formal;
- Audiência, para reunião entre o usuário do INPI e o Presidente, os Diretores ou o Procurador-Chefe do Instituto.

### **6.2.4. Modelo de Resposta de Agendamento da Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

“Inicialmente, agradecemos pelo acionamento do Serviço de Atendimento (Tele)presencial.

Formalizamos pelo presente convite o atendimento (tele)presencial solicitado, agendado para o [DATA E HORÁRIO DO ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL], na modalidade de [INDICAÇÃO DA MODALIDADE DE ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL], que terá por pauta [PAUTA PROPOSTA PARA A REUNIÃO].

O atendimento em apreço será realizado em formato virtual, por meio de acesso ao link [LINK DE ACESSO À PLATAFORMA VIRTUAL, COM A INDICAÇÃO DE EVENTUAL SENHA DE ACESSO].

Os servidores [INDICAÇÃO DOS SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO ATENDIMENTO, NO MÍNIMO DE DOIS] prestarão o atendimento e será admitida a participação de [INDICAÇÃO DO SOLICITANTE DO ATENDIMENTO E DE EVENTUAL ACOMPANHANTE].

O atendimento terá duração prevista de uma hora, será gravado para registro dos participantes, dos assuntos tratados e dos encaminhamentos eventualmente propostos, e observará o disposto nos arts. 16 e seguintes da Política de Relacionamento e Transparência do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/politica-de-relacionamento-e-transparencia>).

Atenciosamente,

[ASSINATURA DA ÁREA ATENDENTE]”

### 6.2.5. Modelo de Resposta de Rejeição da Solicitação de Atendimento (Tele)presencial

“Inicialmente, agradecemos pelo acionamento do Serviço de Atendimento (Tele)presencial.

Em atenção à solicitação de agendamento, apresentamos os esclarecimentos a seguir:

[MOTIVAÇÃO DA REJEIÇÃO E INDICAÇÃO DO TRATAMENTO ADEQUADO DA MANIFESTAÇÃO, CONFORME O CASO]

Desse modo, rejeitamos, por ora, a solicitação de agendamento de atendimento (tele)presencial, na forma do disposto no parágrafo 2º do art. 17 da Política de Relacionamento e Transparência do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/politica-de-relacionamento-e-transparencia>).

Atenciosamente,

[ASSINATURA DA ÁREA ATENDENTE]”

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

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

### 6.2.7. Requisitos do Atendimento (Tele)presencial

- Participação de dois servidores da área responsável pelo atendimento;
- Certificação da identidade do usuário;
- Compartilhamento de tela para apresentação de material sobre o assunto tratado, se necessário;
- Duração de uma hora; e
- Gravação do atendimento, condicionado ao consentimento informado dos participantes.

### **6.2.8. Modelo de Resposta de Envio da Gravação da Reunião de Atendimento (Tele)presencial**

“Transmitimos o link de acesso à gravação do atendimento (tele)presencial prestado com êxito em [DATA E HORÁRIO DO ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL], na modalidade de [INDICAÇÃO DA MODALIDADE DE ATENDIMENTO (TELE)PRESENCIAL]:

[LINK DE ACESSO À GRAVAÇÃO, COM A INDICAÇÃO DE EVENTUAL SENHA DE ACESSO].

[APRESENTAÇÃO DE EVENTUAIS ENCAMINHAMENTOS ACORDADOS NA REUNIÃO]

Atenciosamente,

[ASSINATURA DA ÁREA ATENDENTE]”

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

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de atendimento (tele)presencial, 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](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](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](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](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](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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

### **6.3.12. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**

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

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm).

## **6.4. Material de Apoio**

### **6.4.1. Catalogação dos Serviços Prestados pelo INPI no Portal Único Gov.Br**

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

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

### **6.4.2. Painel Ouvidata**

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

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

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

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

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

## **7. Entrada do Processo**

Solicitação de atendimento (tele)presencial.

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

Atendimento (Tele)presencial realizado e gravação do atendimento (tele)presencial enviada ao usuário, ou resposta de rejeição do atendimento (tele)presencial.

## 9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/t4qaCqfaoM4K5Th>.

## 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

Vinicius Boguea Camara, Coordenador de Articulação e Fomento à Propriedade Intelectual e Inovação, Coordenação-Geral de Disseminação para Inovação; e Cristiana Maria do Valle Freitas, Chefe da Divisão de Cooperação Nacional, Coordenação-Geral de Disseminação para Inovação.

## 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 – 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**

| <b>Data</b> | <b>Nº revisão</b> | <b>Item</b>    | <b>Descrição</b>   |
|-------------|-------------------|----------------|--|
| 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.