

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – MTP – PP – 0001
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>TRATAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>Elaboração</b>	30/08/2021
		<b>Aprovação</b>	27/09/2021
		<b>Processo</b>	Monitoramento da Transparência Pública

## 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>3</b>
<b>7. Entrada do Processo</b> .....	<b>7</b>
<b>8. Saída do Processo / Resultado Esperado</b> .....	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo</b> .....	<b>7</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>9</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>9</b>

### 1. Responsável

Analista do SIC e Consultor da Área Técnica.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o Serviço de Informação ao Cidadão no tratamento de pedidos de acesso à informação produzida ou custodiada pelas unidades administrativas do INPI, por meio das atividades de análise do pedido, consulta à base de conhecimento, elaboração da minuta da resposta, análise da proposta de resposta, avaliação da proposta de resposta, elaboração da resposta e envio da resposta ao usuário.

### 3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Monitoramento da Transparência Pública (Processo de Nível 2).

### 4. Documentos Complementares

AGOV – AAC – PP – 0001 – Procedimento de Comunicação de Manifestações Críticas;

AGOV – AAC – PP – 0003 – Procedimento de Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários;

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

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

AGOV – MTP – PP – 0002 – Procedimento de Monitoramento da Agenda das Autoridades do INPI e da Seção de Acesso à Informação;

AGOV – MTP – PP – 0004 – Procedimento de Classificação, Desclassificação, Reclassificação e Reavaliação de Informações em Grau de Sigilo;

AGOV – MTP – PP – 0005 – Procedimento de Publicação de Conjuntos de Dados Corporativos em Formato Aberto;

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;

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

**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.

**Ouidoria:** 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.

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

**Resposta Terminativa:** comunicação ao usuário, que informa o fim do tratamento da manifestação, sem a sua apreciação.

**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 atendimento de pedido de acesso à informação.

## **6. Descrição dos Processos ou Atividades**

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de tratamento de pedidos de acesso à informação, que se articulam com os procedimentos de análise preliminar de manifestações (AGOV – GPC – PP – 0001), de comunicação de manifestações críticas (AGOV – AAC – PP – 0001), de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários (AGOV – AAC – PP – 0003), de supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI (AGOV – AAC – PP – 0004), de monitoramento da agenda das autoridades do INPI e da seção de acesso à informação (AGOV – MTP – PP – 0002), de classificação, desclassificação, reclassificação e reavaliação de informações em grau de sigilo (AGOV – MTP – PP – 0004) e de publicação de conjuntos de dados corporativos em formato aberto (AGOV – MTP – PP – 0005):

#### **6.1.1. Analisar Pedido**

Ao identificar pedido de acesso à informação, analisar pedido a fim de verificar se atende aos requisitos legais dispostos na Lei de Acesso à Informação.

Em seguida, seguir para verificação da base de conhecimento da Ouvidoria (SIC).

#### **6.1.2. Consultar Base de Conhecimento**

Após analisar o pedido de acesso à informação, consultar a base de conhecimento do SIC a fim de verificar se há resposta contemplada para utilização no pedido analisado.

Caso não tenha resposta adequada na base de conhecimento, seguir para atividade de elaboração de resposta.

Se tiver resposta adequada, seguir para atividade de elaboração de minuta da resposta.

#### **6.1.3. Elaborar Minuta da Resposta**

Com base na resposta identificada na base de conhecimento, elaborar minuta da resposta e enviar por e-mail ou pelo Sistema Ouvidoria do INPI à área técnica responsável para apreciação e análise.

#### **6.1.4. Analisar Resposta**

Com recebimento da minuta da resposta ao pedido de acesso à informação, analisar a resposta enviada pelo Analista do SIC.

Retornar ao Analista informando se concorda ou não com a resposta.

Se não concordar, sugerir a resposta mais adequada.

#### **6.1.5. Avaliar Resposta**

Após retorno da área técnica, avaliar resposta a fim de verificar se está adequada ao pedido de acesso à informação.

Caso a área técnica não concorde com a minuta da resposta, seguir para a atividade de elaboração da minuta da resposta para adequação.

Caso a área técnica concorde com a minuta da resposta enviada, seguir para a atividade de elaboração de resposta.

#### **6.1.6. Elaborar Resposta**

Ao identificar que não há resposta adequada na base de conhecimento ou após retorno da área técnica concordando com a minuta da resposta, elaborar a resposta para retorno ao usuário quanto ao pedido de acesso à informação enviado.

Se necessário, incluir resposta elaborada na base de conhecimento do SIC.

### **6.1.7. Enviar Resposta ao Usuário**

Após elaborar a resposta, enviar ao usuário por meio da Plataforma Fala.Br.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de tratamento de pedidos de acesso à informação:

### **6.2.1. 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>).

### **6.2.2. 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/acesso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>).

### **6.2.3. 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.

### **6.2.4. Elementos Mínimos da Manifestação (de Pedido de Acesso à Informação)**

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

### 6.2.5. Elementos Mínimos da Resposta (do Pedido de Acesso à Informação)

- 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.

### 6.2.7. 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>

## 6.3. Referencial Teórico e Legal

São apresentados a seguir o arcabouço legal e os elementos essenciais relacionados ao procedimento de tratamento de pedidos de acesso à informação, para subsidiar as atividades dos responsáveis pela sua aplicação:

### 6.3.1. Central de Serviços do Governo Federal

Apresenta a competência dos órgãos ou entidades públicas da Administração Pública federal:

<https://www.gov.br/pt-br/categorias>.

### **6.3.2. Plataforma Integrada de Atendimento do INPI**

Estrutura os canais de atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>.

### **6.3.3. Portaria INPI/PR nº 342, de 29 de outubro de 2015**

Nomeia a Autoridade de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação no INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/atos-normativos-internos/autoridade-de-monitoramento>.

### **6.3.4. Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019**

Institui a Política de Relacionamento e Transparência do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/politica-de-relacionamento-e-transparencia>.

### **6.3.5. Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020**

Aprova o Código de Ética e Conduta Profissional do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/normatizacao/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

### **6.3.6. Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017**

Aprova o Regimento Interno do INPI:  
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/arquivos/documentos/regimento-interno-do-inpi>.

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

Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9279.htm](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. 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm).

### **6.3.11. 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).

### **6.3.12. 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).

### **6.3.13. 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).

### **6.3.14. 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**

Manifestação de pedido de acesso à informação.

## **8. Saída do Processo / Resultado Esperado**

Resposta da manifestação enviada ao usuário.

## **9. Fluxo do Processo**

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/AhVcArbDiGo52QY>.

## 10. Indicadores do Processo

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

Grau de satisfação: multiplicação do peso 1 para avaliação “péssimo”; peso 2, “ruim”; peso 3, “regular”; peso 4, “bom”; e peso 5, “excelente”.

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.

## 11. Dono do Documento

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

## 12. Elaborador(es) do Documento

Raphael Madureira Weyne, Analista em Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Propriedade Industrial, 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.

\_\_\_\_\_. 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.