

	<b>SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI</b> PROCEDIMENTO	<b>Código</b>	AGOV – MTP – PP – 0003
		<b>Revisão</b>	0.0
	<b>ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DA          CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO</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>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>7</b>
<b>8. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....</b>	<b>7</b>
<b>9. Fluxo do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>10. Indicador do Processo.....</b>	<b>7</b>
<b>11. Dono do Documento .....</b>	<b>7</b>
<b>12. Elaborador(es) do Documento.....</b>	<b>7</b>
<b>13. Aprovador(es) do Documento.....</b>	<b>7</b>
<b>14. Bibliografia .....</b>	<b>7</b>
<b>15. Histórico das Alterações .....</b>	<b>9</b>
<b>16. Anexos .....</b>	<b>9</b>

### 1. Responsável

Ouidor, Atendente do Fale Conosco, Atendente das Unidades Regionais, Analista da Ouvidoria, Analista do SIC e Gestores do INPI.

### 2. Objetivo

Este procedimento objetiva sistematizar a prática de disponibilização e atualização periódica das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, por meio das atividades de solicitação da publicação de comunicado institucional, preenchimento do formulário de perguntas e respostas frequentes, consolidação das informações sobre perguntas e respostas frequentes, solicitação da análise da minuta da Carta de Serviços ao Usuário, análise da minuta da Carta de Serviços ao Usuário, atualização da Carta de Serviços ao Usuário, publicação da Carta de Serviços ao Usuário e comunicação da publicação da Carta de Serviços 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 – 0003 – Procedimento de Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários;

AGOV – GPC – PP – 0002 – Procedimento de Tratamento de Elogios;

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 – 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;

Carta de Serviços ao Usuário do INPI;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.

Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996;

Portaria INPI/PR nº 279, de 27 de julho de 2020;

Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019; e

Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017.

#### 5. Glossário

**Carta de Serviços ao Usuário:** documento elaborado para informar aos cidadãos quais os serviços prestados por determinada instituição, como acessar e obter esses serviços, e quais os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

**CCOM:** Coordenação de Comunicação Social.

**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.

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

### **6.1. Atividades**

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário, que se articulam com 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), de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001), de tratamento de pedidos de acesso à informação (AGOV – MTP – PP – 0001) e de garantia da atualização de informações eletrônicas de interesse dos usuários (AGOV – AAC – PP – 0003):

#### **6.1.1. Solicitar Publicação de Comunicado Institucional**

Semestralmente, solicitar à CCOM (Coordenação de Comunicação Social), via e-mail, a publicação de Comunicado Institucional de solicitação de levantamento das perguntas e respostas mais frequentes aos atendentes do Fale Conosco e das Regionais (atendimento presencial) e Analistas da Ouvidoria e do SIC.

Informar na solicitação o link de acesso ao Formulário para preenchimento por parte dos Atendentes e Analistas.

Após a publicação do Comunicado, a CCOM informa à Ouvidoria o atendimento da solicitação, conforme regra de negócio.

#### **6.1.2. Preencher Formulário de Perguntas e Respostas Frequentes**

Acessar o link de acesso ao formulário, disponível no Comunicado Institucional, e preencher com as perguntas e respostas mais frequentes, recebidas no âmbito de sua competência.

Após preenchimento, as respostas apresentadas no preenchimento do Formulário são encaminhadas automaticamente por e-mail ao Ouvidor.

#### **6.1.3. Consolidar Informações sobre Perguntas e Respostas Frequentes**

A partir do recebimento de solicitações de atualização de Carta de Serviços ao Usuário e das perguntas e respostas mais frequentes, consolidar as informações e inserir no template existente da Carta de Serviços ao Usuário a fim de gerar uma minuta do documento.

#### **6.1.4. Solicitar Análise da Minuta da Carta de Serviços ao Usuário**

Com a minuta da Carta de Serviços ao Usuário elaborada, solicitar análise aos gestores do INPI, via SEI, com intuito de que forneçam informações a respeito de eventual atualização do documento.

O grupo de gestores do INPI é composto pelo Presidente, pelos Diretores e pelos ocupantes de cargos de gestão das unidades organizacionais vinculadas diretamente à Presidência do INPI.

#### **6.1.5. Analisar Minuta da Carta de Serviços ao Usuário**

Os gestores do INPI recebem a minuta da Carta de Serviços ao Usuário para análise e retornam ao Ouvidor com as considerações sobre as informações do documento.

#### **6.1.6. Atualizar Carta de Serviços ao Usuário**

Com base nas considerações enviadas pelos gestores do INPI, atualizar a Carta de Serviços ao Usuário no *template* existente a fim de gerar a versão final do documento em formato PDF.

#### **6.1.7. Publicar Carta de Serviços ao Usuário**

Após atualização, publicar a Carta de Serviços ao Usuário no Portal do INPI substituindo a versão anterior pela versão atualizada.

### **6.1.8. Comunicar Publicação da Carta de Serviços ao Usuário**

Com a versão final da Carta de Serviços ao Usuário, comunicar a sua publicação, via SEI, aos gestores do INPI, informando o link de acesso para conhecimento e à CCOM, via e-mail, solicitando que seja feita a divulgação interna e externa da publicação.

## **6.2. Regras de Negócio**

Estão consolidadas a seguir as regras de negócio que devem ser observadas pelos responsáveis pelo procedimento de atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário:

### **6.2.1. Objetivo da Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre:

- os serviços prestados pelo INPI;
- as formas de acesso aos serviços prestados pelo INPI;
- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e
- os serviços prestados pelo INPI publicados no Portal Único Gov.Br.

### **6.2.2. Conteúdo Mínimo Obrigatório da Carta de Serviços ao Usuário**

- Serviços oferecidos;
- Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços;
- Etapas para processamento dos serviços;
- Prazo para a prestação dos serviços;
- Forma de prestação dos serviços;
- Forma de comunicação com o solicitante dos serviços; e
- Locais e formas de acessar os serviços.

### **6.2.3. Detalhes da Carta de Serviços ao Usuário sobre o Padrão de Qualidade do Atendimento**

Para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, a Carta de Serviços ao Usuário deverá estabelecer:

- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- o tempo de espera para o atendimento;
- o prazo para a realização dos serviços;
- os mecanismos de comunicação com os usuários;
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- outras informações julgadas de interesse dos usuários.

#### **6.2.4. Página de Perguntas Frequentes do Portal do INPI**

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>.

#### **6.2.5. Página da Carta de Serviços ao Usuário no Portal do INPI**

<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 atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário, 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. 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).

**6.3.9. 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).

**6.3.10. 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

Proposição periódica da atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

### 8. Saídas do Processo / Resultados Esperados

Publicação da Carta de Serviços ao Usuário atualizada.

### 9. Fluxo do Processo

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

### 10. Indicador do Processo

Itens de Atualização da Carta de Serviços ao Usuário do INPI: número de itens, total e por capítulo, merecedores de atualização na Carta de Serviços ao Usuário do INPI.

### 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.

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

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