

 <p>INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL</p>	SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO DO INPI PROCEDIMENTO	Código	AGOV – SIP – PP – 0001
		Revisão	0.0
		Elaboração	30/08/2021
	TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES	Aprovação	27/09/2021
		Processo	Supporte à Integridade Pública

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. Saídas do Processo / Resultados Esperados.....	6
9. Fluxo do Processo.....	6
10. Indicadores do Processo.....	6
11. Dono do Documento	6
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

Ouvendor, Auditor-Chefe, Corregedor, Comitê de Ética do INPI e Ouvidoria-Geral da União.

2. Objetivo

Este procedimento objetiva regulamentar o tratamento das manifestações que comunicam a prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI, por meio das atividades de conferência do assunto, alteração do assunto, seleção do subassunto, identificação do agente público denunciado, identificação da natureza do ato denunciado, estabelecimento de contato com usuário, encaminhamento de informações adicionais e elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

3. Abrangência

Apoio à Governança (Processo de Nível 1), Suporte à Integridade Pública (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

Comunicação de Irregularidade: comunicação anônima da prática de ato ilícito, com elementos mínimos de verossimilhança, que dispensa resposta, mas enseja a apuração ou solução por meio da atuação de unidade administrativa do INPI.

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI.

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.

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

6. Descrição dos Processos ou Atividades

6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, 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 denúncia, no Sistema Ouvidoria do INPI, conferir se o assunto da manifestação está conforme à manifestação recebida.

A conferência consiste em verificar se a manifestação está direcionada à área correspondente à denúncia recebida.

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 denúncia 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 núcleo da mensagem da denúncia.

6.1.4. Identificar o Agente Público Denunciado

Após selecionar o subassunto da manifestação de denúncia, identificar o agente público denunciado verificando se a denúncia tem por objeto ato ilícito praticado por DAS/FCPE de nível inferior ou superior a 4.

Caso seja DAS/FCPE de nível 4 ou superior, a manifestação é encaminhada à Ouvidoria-Geral da União, via SEI Externo.

6.1.5. Identificar Natureza do Ato Denunciado

Após identificar que a denúncia é relacionada à DAS/FCPE de nível inferior a 4 ou sem cargo ou função de confiança, identificar a natureza do ato ilícito denunciado a fim de verificar o órgão apuratório competente.

E seguir para atividade de elaboração de resposta ao usuário.

6.1.6. Estabelecer Contato com Usuário

Caso receba solicitação de informações adicionais, do Auditor-Chefe, do Corregedor, do Presidente do Comitê de Ética do INPI ou da Ouvidoria-Geral da União, estabelecer contato com o usuário a fim de coletar as informações solicitadas pelo Órgão apurador da denúncia.

De posse das informações adicionais, seguir para atividade de encaminhamento ao órgão apurador responsável.

6.1.7. Encaminhar Informações Adicionais

Após estabelecer contato com usuário e obter as informações necessárias, encaminhar ao órgão apurador responsável pelo tratamento da denúncia.

6.1.8. Elaborar Resposta Conclusiva ao Usuário

Após identificar natureza do ato denunciado, 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 do INP, sendo informado ao usuário o encaminhamento da manifestação ao órgão apuratório competente.

Quando a manifestação estiver relacionada à comunicação de irregularidade, o usuário não recebe retorno, porém é necessário 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 denúncias e comunicações de irregularidades:

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

6.2.2. Identificação do Agente Público Denunciado

Os ocupantes de Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do INPI de nível 4 ou superior podem ser consultados na página eletrônica <https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem>.

6.2.3. Elementos Mínimos da Denúncia ou Comunicação de Irregularidade

- Indicação do fato, circunstâncias e eventuais valores envolvidos;
- Especificação da autoria, dentre os servidores públicos do INPI, em sentido amplo;
- Caracterização da relevância; e
- Apresentação da materialidade.

6.2.4. 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.

6.2.5. Exemplos de Informações Públicas do Interesse dos Usuários

CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
Perguntas frequentes	https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes
Dados abertos	https://www.gov.br/inpi/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos
Planejamento, execução de planos, projetos e programas	https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/planejamento-estrategico
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 denúncias e comunicações de irregularidades, 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 Transparéncia 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/acesso-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 Transparéncia 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.

7. Entrada do Processo

Manifestação de denúncia ou de comunicação de irregularidade.

8. Saídas do Processo / Resultados Esperados

Adoção das medidas de apuração ou solução da prática de ato ilícito e resposta conclusiva da manifestação enviada ao usuário.

9. Fluxo do Processo

Disponível em <https://inpidrive.inpi.gov.br/index.php/s/96aypElk5WjltZO>.

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

Não aplicável.

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 – 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 – 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.