

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria do
Instituto Nacional da Propriedade Industrial

Rio de Janeiro/RJ, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Maria Claudia Rio Branco Nabuco de Gouvêa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de junho de 2022 a 31 de maio de 2023.

Data de execução: junho a novembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, realiza uma gestão adequada dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como algumas inconsistências na classificação dos tipos de manifestação na Plataforma Fala.BR, na tempestividade da atualização de normativos internos e no trâmite de manifestações pelas unidades internas do INPI.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se as seguintes recomendações para a unidade avaliada:

- Atualizar tempestivamente os normativos internos de forma a se manterem alinhados com procedimentos efetivamente adotados pela equipe de Ouvidoria;
- Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
INPI	Instituto Nacional da Propriedade Industrial
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Falta de atualização tempestiva de normativos internos.....	10
2. Ausência de informações em transparência ativa na página inicial do INPI ou na página da Ouvidoria.....	11
3. Não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR no trâmite de manifestações.....	12
RECOMENDAÇÕES	13
CONCLUSÃO	13
APÊNDICES	15
Apêndice A	16
Apêndice B.....	33
Apêndice C.....	40
Apêndice D	46

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência, dados abertos e acesso à informação, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interloquções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2022 a 31/05/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR² e no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/06/2022 a 31/05/2023** constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma **amostra de 100 manifestações** com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, autarquia federal vinculada à estrutura organizacional do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços - MDIC, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Presidente do INPI, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do INPI está vinculada diretamente à Presidência do INPI e é regida pela Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela Portaria INPI/PR nº 512, de 25/10/2019, assim como pelos procedimentos da Ouvidoria instituídos pela Portaria OUVID/PR nº 1, de 28/09/2021.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painei *Resolveu?*, do sítio eletrônico do INPI, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do INPI estão dispostos no **Apêndice A**.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI.

1. Falta de atualização tempestiva de normativos internos

A UA informou que a Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela Portaria INPI/PR nº 512, de 25/10/2019, assim como procedimentos da Ouvidoria instituídos pela Portaria OUVID/PR nº 1, de 28/09/2021 encontram-se em processo de atualização.

Ao realizar a análise dos documentos encaminhados pela Unidade em anexo ao QA, a equipe constatou que a Portaria OUVID/PR nº 1 ainda dispõe em seu texto, no item 6.1.1 do procedimento “CÓDIGO: AGOV – GPC – PP– 0001” que *“a partir do recebimento de mensagens do usuário, realizar análise prévia com intuito de constatar se é assunto de tratamento pela Ouvidoria. Neste caso, verificar se o usuário tem interesse que sua mensagem seja encaminhada para tratamento. A mensagem pode ser recebida via Sistema Ouvidoria do INPI, Sistema Eletrônico de Informações - SEI, Plataforma Fala.Br, e-mail, (tele) presencial ou carta”*.

Ocorre que a UA informou também que a Ouvidoria do INPI migrou a atividade de tratamento de manifestações antes realizada por sistema próprio (Sistema Ouvidoria do INPI) para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, da Controladoria-Geral da União, conforme entendimentos junto à Ouvidoria-Geral da União registrados no processo SEI nº 52402.005636/2022-32.

A partir da leitura do referido processo, pôde-se constatar que tal migração ocorreu na data de 02/01/2023, conforme consta no Ofício SEI nº 10/2023/OUVID/PR/INPI, encaminhado para a Ouvidoria-Geral da União.

Neste sentido, temos que a migração se deu há meses sem que tenha havido a devida atualização do normativo que trata dos procedimentos de Ouvidoria.

A este respeito, observamos que, segundo o art. 71, II, “g” da Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem adotar as providências necessárias para colocar em transparência, na seção “Ouvidoria” do portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, informações **claras, atualizadas e precisas** sobre as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Ainda que a UA tenha informado que tal norma interna se encontra em fase de atualização, devido ao decurso de tempo desde a migração para a Plataforma Fala.BR, recomendamos que o fluxo seja formalmente alterado de maneira mais célere, de forma a serem mantidos sempre em alinhamento aos procedimentos efetivamente adotados pela equipe de Ouvidoria.

2. Ausência de informações em transparência ativa na página inicial do INPI ou na página da Ouvidoria

Em consulta realizada à página principal do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br>) em 18/08/2023, não foram localizadas algumas informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, tais como as negritadas a seguir.

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";**
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. (Grifamos)

Em relação ao Fala.BR, não há, na página do INPI, o banner da Plataforma com URL específica para o Instituto, em desacordo com o disposto no inciso I do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. Há acesso à Plataforma por meio do link "Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação" ao final da página principal da entidade, mas não se pôde localizar o banner de acesso direto, conforme determina o referido normativo.

Além disso, a equipe de avaliação constatou a inexistência do link para o Painel *Resolveu?* na seção "Ouvidoria" do INPI. Assim como a Plataforma Fala.BR, o acesso ao referido painel se dá por meio do link "Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação" ao final da página principal da entidade.

Observamos que tanto a inclusão do banner de acesso à Plataforma Fala.BR na página principal do INPI, quanto do link para o Painel *Resolveu?* na seção "Ouvidoria" trariam mais clareza e facilidade para o usuário, ampliando, assim, a acessibilidade e a experiência na navegação pela página do Instituto.

3. Não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR no trâmite de manifestações

Foi informado pela UA que o trâmite das manifestações do tipo “denúncia” entre a Ouvidoria e as unidades apuratórias do INPI (Auditoria, Corregedoria ou Comissão de Ética) é realizado por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, sendo feito o tarjamento ou a ocultação de dados sensíveis dos manifestantes antes da tramitação.

O tratamento de informações da forma relatada pode representar um risco à salvaguarda da identidade do denunciante, pois não garante o cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º):

[...] § 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR[...]

Verifica-se, assim, que o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR (não só para as manifestações do tipo denúncia, mas para também para solicitações, sugestões, elogios, reclamações e comunicações de irregularidade) otimizaria a comunicação e facilitaria o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A ferramenta de tramitação possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Por fim, caso a UA opte por manter a utilização de ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, vale ressaltar que, anualmente, deverá apresentar a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do INPI, em ordem de prioridade:

- I. Atualizar tempestivamente os normativos internos de forma a se manterem alinhados com procedimentos efetivamente adotados pela equipe de Ouvidoria;
- II. Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- III. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações internamente, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme Art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do INPI, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações no período de 01/06/2022 a 31/05/2023, bem como as informações coletadas durante as reuniões e interlocuções com os gestores da unidade.

Em que pese a UA ter demonstrado efetuar uma gestão em conformidade com a maioria dos normativos de ouvidoria vigentes, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas a fim de aperfeiçoar a classificação dos tipos de manifestação na Plataforma Fala.BR e aprimorar o trâmite de manifestações pelas unidades internas do INPI, o que muito provavelmente ocasionará o aumento do nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: facilitar o encaminhamento das manifestações e a geração de relatórios gerenciais sobre elas; manter os normativos internos da Unidade sempre em alinhamento aos procedimentos efetivamente adotados pela equipe de Ouvidoria; facilitar a navegação do usuário pela página da entidade ao incluir o banner de acesso à Plataforma Fala.BR na página principal do INPI

e o link para o Painel *Resolveu?* na seção “Ouvidoria”; e garantir a efetiva proteção ao denunciante.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autorarquia federal vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços
Posição no Organograma	Setor ligado à Presidência do INPI
E-mail	ouvidoria@inpi.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria
Endereço	Rua Mayrink Veiga, 9, Centro, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20090-910
Canais de Atendimento	Fale Conosco, Serviço de Atendimento (Tele)Presencial, Sistema Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão - https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento .
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
Ouvidor	Davison Rego Menezes
Ouvidor Substituto	Rodrigo Pereira Marques da Silva

Fonte: elaboração própria.

De acordo com resposta encaminhadas pela UA por meio do Questionário de Avaliação, a Ouvidoria do INPI está vinculada à Presidência do INPI, dispondo de livre acesso à alta administração para apresentação de reportes e resultados, conforme Estrutura Regimental do INPI prevista na alínea “a” do inciso II do art. 2º do Anexo I do [Decreto nº 11.207, de 26 de setembro de 2022](#).

Segundo a UA, a Ouvidoria atua com alto grau de independência funcional que lhe permite o exercício pleno de suas atividades, considerando, dentre outros fatores, o disposto no art. 4º do parágrafo 4º do Anexo I da Estrutura Regimental do INPI, que prevê que a nomeação e exoneração do Ouvidor do INPI serão submetidas à aprovação da Controladoria-Geral da União, na forma estabelecida no art. 11, parágrafo 1º, do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#).

A.2 Competências

Segundo o Regimento Interno do INPI ([Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017](#)), à Ouvidoria compete:

- I. receber, analisar e dar tratamento adequado a reclamações, denúncias, elogios e sugestões e, quando necessário, encaminhar os pleitos às áreas competentes para atendimento;

- II. acompanhar as providências adotadas e manter o usuário informado, em relação ao definido no inciso I, quando couber;
- III. medir o nível de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria por meio de sistema informatizado e realizar a análise dos resultados nos relatórios gerenciais;
- IV. gerar e divulgar relatórios com dados gerenciais e gráficos estatísticos que demonstrem a atuação do INPI, identificando pontos críticos e contribuindo para a melhoria contínua da instituição;
- V. organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e sugerir a implementação de ações às áreas, visando à melhoria dos serviços oferecidos pelo INPI no cumprimento de suas finalidades;
- VI. mediar, uma vez esgotados os demais canais de resolução internos do INPI, eventuais conflitos nas relações de trabalho e na prestação de serviços do INPI; e
- VII. atuar como canal direto, ágil e imparcial para atendimento das demandas dos usuários do INPI.

A.3 Normativos Internos

Segundo a UA, a Ouvidoria do INPI se submete ao arcabouço normativo previsto na página de [Normatização](#) do Instituto.

Além disso, foi apontado que a Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela [Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019](#), assim como procedimentos da Ouvidoria instituídos pela [Portaria OUVID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#), encontram-se em processo de atualização.

No que se refere à citada atualização, indicamos abaixo ponto que deverá ser revisto, uma vez que não existe casos em que não se aplica a restrição de acesso, pois a mesma se aplica a qualquer manifestação, sem presumimos a boa-fé do denunciante.

Política de Relacionamento e Transparência do INPI:

Art. 22. As denúncias, desde que contenham elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam às instâncias de controle interno do INPI alcançar tais elementos, serão recebidas e encaminhadas aos órgãos apuratórios competentes, para adoção das medidas exigíveis.

(...).

§ 3º A restrição de acesso prevista no parágrafo precedente não se aplica, caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho na Ouvidoria é composta por 10 pessoas: o Ouvidor, Davison Rego Menezes, e mais três componentes lotados na Ouvidoria, três

componentes lotados na Divisão de Assuntos Externos (DAEXT) e quatro componentes lotados na Divisão de Assuntos Internos (DAINT).

Segundo pontuado pela UA, a composição atual da força de trabalho da Ouvidoria do INPI é adequada ao cumprimento da sua missão institucional. A equipe apresenta o perfil de especialista, de acordo com as suas unidades vinculadas (Divisão de Assuntos Internos e Divisão de Assuntos Externos) ou com os procedimentos da Ouvidoria instituídos pela [Portaria OUVID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#).

A equipe da Divisão de Assuntos Internos (DAINT) é especialista nas ações de Ouvidoria Interna, de transparência e de conformidade social, enquanto a Divisão de Assuntos Externos (DAEXT) é especialista no tratamento de manifestações de usuários externos, de relacionamento e de experiência do usuário. O Gabinete da Ouvidoria, por sua vez, atua na gestão da garantia da participação e do controle social, da gestão da transparência pública, da supervisão técnica dos canais de atendimento, do suporte à integridade pública e do suporte à governança de serviços, nos termos dos arts. 38 a 40 do Anexo I da [Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017](#), que instituiu o Regimento Interno do INPI.

Em relação à rotatividade dos componentes da equipe, a UA informou que não foram verificados afastamentos desde 2020, o que caracterizaria a estabilidade e experiência dos Agentes da Ouvidoria do INPI. Em 2022, foram recebidos dois novos componentes.

No que tange aos cursos realizados pela equipe nos últimos dois anos, foi apontado pela UA que a equipe da Ouvidoria do INPI é orientada em suas ações de capacitação pelo Programa de Formação e Desenvolvimento de Capacidades para o Aprendizado Organizacional de Práticas e Estratégias de Relacionamento e Transparência no âmbito do INPI - Laboratório INPI Cidadão, instituído pela [Portaria INPI/PR nº 515, de 25 de outubro de 2019](#) e que os últimos cursos realizados e a experiência acumulada pela equipe se encontram consolidados em arquivos com certificados nomeados para cada integrante.

Além do Programa de Formação e Desenvolvimento de Capacidades para o Aprendizado Organizacional de Práticas e Estratégias de Relacionamento e Transparência no âmbito do INPI - Laboratório INPI Cidadão, instituído pela [Portaria INPI/PR nº 515, de 25 de outubro de 2019](#), foi realizado o Levantamento de Necessidades de Desenvolvimento (LND) para o Plano de Desenvolvimento de Pessoas de 2023 (PDP 2023), referente às atividades desempenhadas pela Ouvidoria, atendendo as diretrizes da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas, instituída e regulamentada pelo Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, e pela Instrução Normativa SGP-ENAP/SEDGG/ME nº 21, de 1º de fevereiro de 2021, além das capacitações oportunizadas na página de Capacitação da Ouvidoria (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/capacitacao>).

A respeito da estrutura física da UA, esta assinalou que é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria, de acordo com as informações e registros apresentados na página de Infraestrutura (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/infraestrutura>).

Além disso, a UA destacou que os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo INPI são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria, sendo intensamente utilizados os recursos tecnológicos e ferramentas digitais que compõem o Toolkit da Ouvidoria, apresentados na página de Ferramentas (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria/ferramentas>).

Por fim, foi indicado que a equipe da Ouvidoria é avaliada anualmente, de acordo com o ciclo anual de Avaliação de Desempenho Individual dos servidores do INPI, previsto nos arts. 16 e seguintes da [Instrução Normativa INPI/PR nº 54, de 4 de julho de 2016](#). A última avaliação foi realizada em janeiro de 2023, conforme notícia veiculada em meio de comunicação interna do INPI.

A avaliação da atuação dos agentes da Ouvidoria do INPI é considerada na indicação de ações de capacitação e de desenvolvimento pessoal, nos termos do art. 7º da [Portaria OUVID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#), que instituiu o Código de Conduta dos Agendas da Ouvidoria do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/2022ouvid-01-institui-o-codigo-de-conduta-dos-agentes-da-ouvidoria-do-instituto-nacional-da-propriedade-industrial-inpi.pdf>).

A.5 Mandato do Ouvidor

Sabe-se que Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

O Ouvidor Davison Rego Menezes encontra-se no cargo desde 03/06/2019, conforme [Portaria INPI/PR nº 243, de 3 de junho de 2019](#) e reconduzido ao cargo, autorizado pelo ofício nº 15700/2022/CGOUV/OGU/CGU.

A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período (art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020)⁴, estando desta forma de acordo com a legislação vigente.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são o Fale Conosco, o Serviço de Atendimento (Tele) Presencial, o Sistema Ouvidoria⁵, a Plataforma Fala.BR e

⁴ <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>

⁵ A UA informou que a Ouvidoria do INPI migrou a atividade de tratamento de manifestações antes realizada por sistema próprio (Sistema Ouvidoria do INPI) para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, da Controladoria-Geral da União em 02/01/2023, conforme entendimentos junto à Ouvidoria-Geral da União registrados no processo SEI nº 52402.005636/2022-32.

o Serviço de Informação ao Cidadão, sob a supervisão técnica da Ouvidoria, nos termos do art. 8º, inciso VIII, e art. 9º, parágrafo 2º, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019.

Observa-se que não há, no portal do INPI, banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR com URL específica para o Instituto, em desacordo com o disposto no inciso I do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. Há acesso à Plataforma por meio do link “Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação” ao final da página da entidade, mas não se pôde localizar o banner de acesso direto, conforme determina o referido normativo.

Esses canais são acessados pela [Plataforma Integrada de Atendimento do INPI](#), em observância ao art. 9º, parágrafo 2º, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno do INPI, através de notícias veiculadas em meio de comunicação interna, com base na definição de “usuário” como “*servidor, colaborador, pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço público prestado pelo INPI*”, de acordo com o disposto no art. 2º, inciso IV, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

De acordo com o art. 21, parágrafo 2º, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, as manifestações são registradas no sistema adequado para o seu tratamento.

Conforme apontado pela UA, para a caracterização das mensagens recebidas pela Ouvidoria como efetivas manifestações é realizada a atividade de análise prévia, na forma do procedimento “Análise Preliminar de Manifestações” do processo de nível 2 “Garantia da Participação e Controle Social”, instituído pela Portaria OUVID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021 – vide pág. 16.

O atendimento presencial realizado pela UA é feito de forma descentralizada, de acordo com o disposto nos arts. 16 a 20 da Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

Em relação à questão referente à existência de fluxo formalizado no INPI para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, a UA informou que, na forma do art. 53, inciso IV, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, os Agentes Institucionais de Relacionamento do INPI devem direcionar os usuários aos devidos canais de atendimento, de acordo com os elementos característicos de suas manifestações, indicando os prazos e as condições para seu tratamento.

Foi informado pela UA que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do INPI é um canal vinculado à Ouvidoria. Um servidor que compõe a equipe da Ouvidoria atua como assessor da autoridade de monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação, função desempenhada pelo Ouvidor do INPI, conforme se depreende da página do [Serviço de Informação ao Cidadão](#) e da [Portaria de Pessoal nº 128, de 1º de julho de 2022](#).

O INPI possui programa de integridade (art. 19 do Decreto nº 9.203/2017) e a UA informou participar de ações promovidas pela área de integridade, conforme Plano de Integridade do INPI para o biênio de 2022-2023, aprovado pela [Portaria INPI/PR nº 45, de 23 de maio de 2022](#).

A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria do INPI migrou, no início de 2023, a atividade de tratamento de manifestações antes realizada por sistema próprio (Sistema Ouvidoria do INPI) para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, da Controladoria-Geral da União, conforme entendimentos junto à Ouvidoria-Geral da União registrados no processo SEI nº 52402.005636/2022-32.

Os sistemas informatizados, inclusive corporativos, utilizados pelos servidores e colaboradores do INPI para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários encontram-se informados e descritos na página de [Ferramentas da Ouvidoria](#).

Todos os integrantes da equipe da Ouvidoria do INPI têm acesso aos sistemas necessários ao exercício das atividades sob a sua responsabilidade. De acordo com a função desempenhada, os membros da Ouvidoria do INPI têm perfil variável de “Administrador”, “Analista”, “Atendente”, “Colaborador”, “Gestor” ou “Respondente”, como previsto na Rede de Agentes Institucionais de Relacionamento no âmbito do INPI – Rede Agir INPI, instituída pela [Portaria INPI/PR nº 514, de 25 de outubro de 2019](#).

Alguns sistemas de gestão do relacionamento e transparência institucional têm funcionalidades de integração e automação, com as limitações informadas à Ouvidoria-Geral da União, conforme registros constantes do processo SEI nº 52402.005636/2022-32.

Os sistemas com informações dos usuários dos serviços públicos de propriedade industrial que precisam ser acessados pela equipe da Ouvidoria do INPI estão destacados em cinza na página de [Ferramentas da Ouvidoria](#).

São utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos por meio do Centro Avançado de Acesso à Informação e de Abertura de Abertos - Painel Ouvidata, instituído pela [Portaria OUVID/PR nº 2, de 3 de julho de 2023](#), disponível na página de [Indicadores da Ouvidoria](#).

Ali são apresentados, de forma progressiva, os indicadores relacionados ao número de solicitações de pré-atendimento; satisfação do usuário com o pré-atendimento; número de solicitações de atendimento; tempo de resposta do atendimento; satisfação do usuário com o atendimento; número de solicitações de pós-atendimento; satisfação do usuário com o pós-atendimento; procedência de solicitações de simplificação e sugestões; criticidade das manifestações; qualidade dos canais de comunicação e de atendimento; satisfação do usuário com os serviços; tempo para obtenção dos serviços; custo ou esforço para obtenção dos serviços; performance, estabilidade e disponibilidade dos serviços; utilidade da Carta de Serviços ao Usuário; clareza das informações disponibilizadas; satisfação do usuário com os dados abertos; facilidade de uso e de navegação no site e sistemas; reputação e transparência institucional; resultado de enquetes do Conselho de Usuários de

Serviços Públicos; resultado de propostas de melhoria do Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e benefícios financeiros e não-financeiros da atuação da Ouvidoria do INPI.

Os dados coletados e analisados pela Ouvidoria do INPI e disponibilizados no Painel Ouvidata são aplicados para, dentre outros fins, apoiar a melhoria contínua dos serviços prestados pelo INPI e para gestão de riscos incidentes sobre os processos sob a governança da Ouvidoria, nos termos do art. 1º, inciso VII, da [Portaria OUID/PR nº 2, de 3 de julho de 2023](#).

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria do INPI, com a descrição de papéis e responsabilidades, atividades realizadas e sistemas utilizados em cada atividade, encontram-se detalhados nos procedimentos instituídos pela [Portaria OUID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#):

CÓDIGO: AGOV – GPC – PP– 0001

ANÁLISE PRELIMINAR DE MANIFESTAÇÕES

(...)

6. Descrição dos Processos ou Atividades

6.1. Atividades

São descritas a seguir as atividades relacionadas ao procedimento de análise preliminar de manifestações, que precedem 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) e de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001):

6.1.1. Realizar Análise Prévia da Mensagem

A partir do recebimento de mensagens do usuário, realizar análise prévia com intuito de constatar se é assunto de tratamento pela Ouvidoria. Neste caso, verificar se o usuário tem interesse que sua mensagem seja encaminhada para tratamento.

A mensagem pode ser recebida via Sistema Ouvidoria do INPI⁶, Sistema Eletrônico de Informações - SEI, Plataforma Fala.Br, e-mail, (tele) presencial ou carta.

Quando a mensagem é via (tele) presencial ou via SEI, o Ouvidor que realiza análise prévia e encaminha à Divisão responsável, quando aplicável.

Quando a mensagem for recebida de forma presencial, e-mail, carta ou telefone, e caso não esteja relacionada à assunto de tratamento da Ouvidoria, orientar ao usuário o canal mais adequado para registro da sua mensagem.

⁶ Cabe observar que, conforme descrito no item A.7 deste Relatório, a Ouvidoria do INPI migrou a atividade de tratamento de manifestações antes realizada por sistema próprio (Sistema Ouvidoria do INPI) para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. A UA pontuou que os procedimentos da Ouvidoria instituídos pela Portaria OUID/PR nº 1 encontram-se em processo de atualização.

Caso a manifestação esteja no Sistema Ouvidoria do INPI, seguir para atividade de conferência de origem e distribuição. Se a manifestação estiver fora do Sistema Ouvidoria do INPI, direcionar via e-mail ao Colaborador Assistente para inclusão no sistema.

Conforme art. 2º, V, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, manifestações são definidas como denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, reclamações, solicitações de providência, sugestões e demais pronunciamentos de usuários apresentados pelos canais de atendimento do INPI, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pelo INPI e a conduta de servidor ou colaborador na prestação e fiscalização de tais serviços.

6.1.2. Incluir Manifestação no Sistema

Ao receber manifestação fora do Sistema Ouvidoria do INPI, enviada pelo Ouvidor ou pelo Analista da Ouvidoria ou do SIC, ou ao identificar manifestação na Plataforma Fala.Br, incluir os registros e os documentos enviados pelo usuário no Sistema Ouvidoria do INPI.

Após incluir a manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI, encaminhar ao Chefe da DAINTE ou da DAEXT para validação.

Para as manifestações enviadas pelo usuário, via e-mail, (tele) presencial, carta e SEI, o Ouvidor ou pelo Analista da Ouvidoria ou do SIC solicitam a inclusão no sistema por e-mail.

6.1.3. Validar Manifestação

Após inclusão da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI, pelo Colaborador Assistente, validar a manifestação, verificando os registros e documentos, e conferindo a origem e a distribuição, a fim de assegurar a conformidade da manifestação, conforme regra de negócio.

A origem está relacionada ao usuário que registrou a manifestação, podendo ser usuário interno (Servidor/Colaborador INPI) ou externo.

6.1.4. Conferir Origem e Distribuição

Após realizar análise prévia da manifestação no sistema da Ouvidoria, conferir se a origem e a distribuição da manifestação estão corretas no sistema, conforme regra de negócio.

A origem está relacionada ao usuário que registrou a manifestação, podendo ser usuário interno (Servidor/Colaborador INPI) ou externo.

Caso haja inconsistência, direcionar ao Analista da Ouvidoria da Divisão responsável.

Se a origem e distribuição estiverem corretas, seguir para atividade de verificação da competência e do canal de atendimento.

6.1.5. Redistribuir Manifestação

Ao identificar inconsistência na origem e distribuição realizada pelo Sistema Ouvidoria do INPI, redistribuir ao Analista da Ouvidoria da Divisão responsável (DAINTE ou DAEXT).

Se a inconsistência for na origem, a mensagem é encaminhada para a Chefe da Divisão. Mas se for uma mensagem de continuação de atendimento encerrado, verifica-se quem fez o atendimento anterior e a mensagem é redistribuída para o analista responsável pelo atendimento.

6.1.6. Verificar Competência e Canal de Atendimento

Após constatar que a origem e a distribuição da manifestação estão corretas, verificar se a competência e o canal de atendimento estão adequados ao tipo de manifestação, no Sistema Ouvidoria do INPI. Conforme regra de negócio.

Caso a competência e o canal de atendimento estejam adequados, seguir para atividade de verificação de suficiência de dados; ou

Se a competência e o canal de atendimento estiverem inadequados, seguir para execução da atividade de identificação do órgão competente e do canal adequado.

6.1.7. Verificar Suficiência de Dados

Após constatar que a competência e o canal de atendimento da manifestação estão adequados, verificar a suficiência de dados informados pelo usuário a fim de aferir, em cada caso concreto, de acordo com o teor da manifestação no Sistema Ouvidoria do INPI.

Havendo dados suficientes para dar continuidade com o tratamento da manifestação, seguir para a execução da atividade de análise da natureza da manifestação.

Se os dados estiverem insuficientes para dar continuidade ao tratamento da manifestação, seguir para atividade de solicitação dos dados complementares.

6.1.8. Solicitar Dados Complementares

Após verificar que os dados informados pelo usuário na manifestação estão insuficientes, solicitar os dados complementares, por meio do “Diálogo com usuário” do Sistema Ouvidoria do INPI, e aguardar o retorno do usuário por até 20 dias, conforme estabelecido no Decreto 9492/2018 – art. 18 § 2º e Decreto 10228/2020.

Havendo o retorno do usuário com os dados complementares, no prazo estabelecido, seguir para atividade de análise da natureza da manifestação.

Caso não haja o retorno do usuário com os dados complementares, seguir para atividade de elaboração de resposta ao usuário.

6.1.9. Analisar Natureza da Manifestação

Após constatar que os dados informados pelo usuário estão suficientes ou após o envio dos dados complementares pelo usuário, analisar a natureza da manifestação verificando a correlação com a natureza que classificou.

Caso a natureza esteja correta, manter a classificação do usuário.

Se a natureza não estiver conforme, seguir para reclassificação da natureza.

6.1.10. Reclassificar a Natureza da Manifestação

Reclassificar a natureza da manifestação de acordo com o assunto adequado no Sistema Ouvidoria do INPI, com intuito de que a manifestação tramite corretamente para tratamento.

6.1.11. Identificar Órgão Competente ou Canal Adequado

Após constatar que a competência ou o canal de atendimento da manifestação está inadequado, identificar o órgão competente ou o canal adequado para tratamento da manifestação.

Se for mensagem de primeira instância fazer a transferência para o Fale Conosco, por meio do Sistema Ouvidoria do INPI. Exceto em caso de atendimento sem protocolo do Fale Conosco de sugestão, denúncia, simplifique, elogio e mensagens com prazo administrativo perto do fim.

No caso de transferência ao Fale Conosco, o Sistema Ouvidoria do INPI envia, automaticamente, notificação ao usuário.

Se a mensagem for competência de outro órgão, fazer a transferência para órgão responsável, por meio do Fala.Br.

6.1.12. Elaborar Resposta Terminativa ao Usuário

Após constatar que o usuário não enviou os dados complementares necessários para tratamento da manifestação ou ao identificar que a manifestação é de natureza “Outros”, elaborar resposta terminativa no Sistema Ouvidoria do INPI, com intuito de encerrar a manifestação e informar o motivo/justificativa do encerramento ao usuário.

Com o encerramento da manifestação, o usuário recebe resposta que justifica a impossibilidade de tramitação de sua mensagem devido à insuficiência de dados e por complementação não atendida.

Em seguida, a partir da classificação do tipo de manifestação, o Agente de Ouvidoria é instruído a utilizar as regras descritas nos 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) e de tratamento de sugestões e solicitações de simplificação (AGOV – SSM – PP – 0001) — todos também constantes nos anexos da Portaria OUVID/PR nº 1/2021.

O tratamento das manifestações do tipo denúncia é realizado pelo Ouvidor, de acordo com o disposto no procedimento “Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidade” do processo de nível 2 “Suporte à Integridade Pública” (AGOV – SIP – PP – 0001), instituído pela Portaria OUVID/PR nº 1/2021 (pág. 135 do documento) e no art. 22 da [Política de Relacionamento e Transparência do INPI](#):

Política de Relacionamento e Transparência do INPI:

Art. 22. As denúncias, desde que contenham elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam às instâncias de controle interno do INPI alcançar tais elementos, serão recebidas e encaminhadas aos órgãos apuratórios competentes, para adoção das medidas exigíveis.

§ 1º As denúncias terão resposta conclusiva, da qual constarão os esclarecimentos sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos apuratórios competentes.

§ 2º Caso indispensável à verificação dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que deverá restringir o acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§ 3º A restrição de acesso prevista no parágrafo precedente não se aplica, caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

§ 4º As denúncias anônimas somente serão tratadas se apresentarem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos, nos termos do art. 2º da Instrução Normativa Conjunta nº 1 da Corregedoria-Geral da União e da Ouvidoria-Geral da União, de 20 de junho de 2014.

§ 5º As denúncias de ato ilícito ou irregularidade administrativa praticada por agente público do INPI serão comunicadas à Auditoria Interna, à Corregedoria e à Comissão de Ética do Instituto.

§ 6º As denúncias de ato ilícito praticado por agente público do INPI, no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS, a partir do nível 4 ou equivalente, também serão comunicadas à Ouvidoria-Geral da União – OGU, na forma do art. 15º, parágrafo 3º, da Instrução Normativa da OGU nº 5, de 18 de junho de 2018.

A diferenciação do tratamento de manifestações de Ouvidoria Interna e de Ouvidoria Externa está prevista na própria estrutura regimental da Ouvidoria do INPI, a partir da especialização de suas unidades vinculadas (Divisão de Assuntos Internos e Divisão de Assuntos Externos), nos termos dos arts. 38 a 40 do Anexo I da [Portaria MDIC nº 11, de 27 de janeiro de 2017](#), que instituiu o Regimento Interno do INPI.

A respeito da proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria (tanto nos casos das manifestações, como no caso específico das denúncias), a UA pontuou que o art. 6º, inciso I, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela [Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019](#), preza pelo direitos dos usuários à proteção de seus dados e informações pessoais, e daqueles considerados sensíveis. Os dados pessoais dos manifestantes são mantidos sob acesso restrito na Ouvidoria, por padrão, salvo quando indispensáveis à verificação dos fatos relatados em denúncia, nos exatos termos do art. 22, parágrafo 2º, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI. Observa-se, assim, que a UA ainda não utiliza o módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Segundo apontado pela UA, os gargalos que comprometem o fluxo de tratamento das manifestações estão representados nas fraquezas e ameaças que compõem a Análise SWOT integrante do Plano de Gestão de Riscos da Ouvidoria do INPI:

Fraquezas	Ameaças
1. Dificuldade para superação da resistência no tratamento de temas sensíveis à cultura organizacional	1. Alteração do titular da Ouvidoria devido a mudança governamental
2. Escassez de servidores alocados na Ouvidoria	2. Repriorização de projetos estratégicos
3. Incipiência dos meios de contabilização e evidenciação dos benefícios da atuação da Ouvidoria para o Instituto e para a sociedade	3. Descontinuidade ou mudança de escopo de projetos de TI
4. Baixo nível de integração entre os sistemas de tratamento de manifestações	4. Alteração da estrutura regimental da Ouvidoria
5. Existência de processos não automatizados	5. Interrupção do programa de gestão do INPI
	6. Retirada dos postos de trabalho de colaboradores da Ouvidoria

A UA observou, ainda, que não há estoque de manifestações de sistema anterior ao Fala.BR, conforme tratativas mantidas junto à Ouvidoria-Geral da União, com o relato da migração completa para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, da Controladoria-Geral da União.

Foi informado que a Ouvidoria do INPI realiza o monitoramento dos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades, conforme e-mail e processos de tratamento dessa natureza de manifestações, com respostas prestadas pelos órgãos apuratórios.

Em conformidade com o art. 57, inciso II, da [Política de Relacionamento e Transparência do INPI](#), a UA pontuou que as manifestações coletivas que decorrem de temas recorrentes são tratadas com prioridade no âmbito da Ouvidoria do INPI. A partir da instauração de processo específico no Sistema Eletrônico de Informações –

SEI, em caráter restrito nos casos de denúncias e comunicações de irregularidade, a Ouvidoria do INPI aciona as unidades competentes para tratamento das manifestações relacionadas a servidores.

Nesse sentido, alguns processos exemplificam o procedimento adotado, ao passo que outros demonstram o êxito das ações adotadas a partir da atuação da Ouvidoria do INPI no tratamento de tais manifestações, como se vê do resultado (a) de remessa de nota técnica ao Órgão Central da Corregedoria-Geral da União diante de “fortes indícios de desvirtuação do instituto da gratificação variável de produtividade institucional”; (b) de investigação de responsabilidade de servidores por comportamento inadequado; e (c) de apreciação de manifestações coletivas em razão do planejamento da “terceirização da busca de pedidos de patentes” e de “assédio institucional”.

Sobre as manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, a UA informou que os procedimentos “Comunicação de Manifestações Críticas” e “Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários” do processo de nível 2 “Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento”, instituído pela [Portaria OUVID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#) – vide págs. 87 e 104 do documento, preveem as atividades de (a) “subsidiar as medidas de gerenciamento de manifestações individuais ou coletivas capazes de suscitar risco à governança, transparência, credibilidade ou imagem institucional, por meio das atividades de análise e registro da criticidade das manifestações e registrar manifestações críticas”; e (b) “estruturar as ações de permanente atualização e progressiva expansão da disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral no Portal do INPI, especialmente as de acesso aos sistemas e serviços públicos digitais prestados pelo Instituto, de consulta a suas bases de dados, de acompanhamento de processos para concessão de direitos da propriedade intelectual em tramitação no INPI, de emissão da Guia de Recolhimento da União e de peticionamento eletrônico, por meio das atividades de identificação do responsável pela atualização de informações eletrônicas no Portal do INPI, verificação da forma adequada de disponibilização da informação eletrônica, atualização da informação eletrônica, conferência da atualização da informação eletrônica, solicitação da atualização da informação eletrônica, avaliação da solicitação de atualização da informação eletrônica e realização da atualização da informação eletrônica”.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A este respeito, a UA informou que o art. 51, parágrafo 1º, da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, assim como o procedimento “Atualização Periódica da Carta de Serviços ao Usuário” do processo de nível 2 “Suporte à Governança de Serviços”, instituído pela [Portaria OUVID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#) – vide pág. 72, preveem a atualização semestral da Carta de Serviços ao Usuário, que se sucedeu pela última vez em março de 2023 (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/carta-de-servicos/arquivos/documentos/carta-de-servicos-ao-usuario.pdf>).

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do INPI integra o [Relatório de Gestão do INPI](#), havendo a sua prévia submissão à autoridade máxima do Instituto.

Em relação à utilização de painéis de acompanhamento de manifestações de Ouvidoria, a UA informou que o Centro Avançado de Acesso à Informação e de Abertura de Abertos - Painel Ouvidata, disponível na página de [Indicadores da Ouvidoria](#), é atualizado proativamente, de forma periódica ou contínua, em padrões diários, semanais, mensais, bimestrais, semestrais ou anuais, de acordo com a natureza dos dados, nos termos do art. 11, parágrafo 2º, da [Portaria OUVID/PR nº 2, de 3 de julho de 2023](#).

A UA pontuou que o Painel Ouvidata subsidia o gerenciamento de manifestações individuais ou coletivas com alta criticidade e a produção de relatórios, informações estratégicas e planos de ação para a evolução da maturidade da Ouvidoria do INPI; a organização de pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelo INPI, especialmente junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, para monitoramento dos compromissos de qualidade previstos na Carta de Serviços ao Usuário e instrução de decisões administrativas e da gestão institucional; e a apresentação de insights, dados e relatórios associados à gestão do relacionamento e transparência do INPI.

O Painel Ouvidata utiliza como fontes, dentre outros, os dados originários da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR da CGU e do Painel Resolveu? da CGU, assim como das ferramentas digitais de coleta de dados da Ouvidoria do INPI; plataformas digitais de avaliação dos serviços prestados pelo INPI; registros manuais de presença à sede e às unidades regionais do INPI; Central de Monitoramento do Plano de Ação do INPI; Sistema Fale Conosco do INPI; Sistema Comex Responde da Secretaria de Comércio Exterior - SECEX, do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços - MDIC; Painel Lei de Acesso à Informação da CGU; Painel InfoAgendas da CGU; Painel Monitoramento de Dados Abertos da CGU; Plataforma de Avaliação de Serviços da SGD; e Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da CGU, nos termos do art. 11 da [Portaria OUVID/PR nº 2, de 3 de julho de 2023](#).

Os dados coletados e analisados pela Ouvidoria do INPI e disponibilizados no Painel Ouvidata são aplicados para, dentre outros fins, apoiar a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Instituto e para gestão de riscos incidentes sobre os processos sob a governança da Ouvidoria, nos termos do art. 1º, inciso VII, da [Portaria OUVID/PR nº 2, de 3 de julho de 2023](#).

Por meio do Painel Ouvidata são mapeados os assuntos correlacionados com os assuntos do Fala.BR (“Propriedade Industrial” e “Ouvidoria Interna”), sendo possível identificar os cinco subassuntos mais demandados, quais sejam: “Marcas”, “Cadastro no e-INPI”, “Patentes”, “Recursos e Nulidades” e “Recursos Humanos”.

Além disso, foi informado pela UA que a avaliação dos serviços prestados pelo INPI é realizada por meio do tratamento das manifestações, havendo a sua publicação no Painel Ouvidata, com periodicidade mensal pela [Central de Monitoramento do Plano de Ação do INPI](#), e por parcerias, como a realizada junto à Amcham Brasil – Câmara Americana de Comércio para o Brasil (https://www.amcham.com.br/connect/conteudo/publicacoes/relatorio-inpi-5a-edicao/relatorio_inpi_2021.pdf/at_download/file).

A avaliação dos serviços aborda os aspectos de qualidade dos canais de comunicação e de atendimento; satisfação do usuário com os serviços; tempo para obtenção dos serviços; custo ou esforço para obtenção dos serviços; e performance, estabilidade e disponibilidade dos serviços.

Os resultados da avaliação dos serviços são publicados na página de [Indicadores](#) da Ouvidoria e de [Planejamento Estratégico](#). Estes resultados ensejaram a implementação de melhorias na prestação dos serviços, de acordo com informe consolidado em resposta ao V Relatório INPI Amcham Brasil.

Sobre a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, a UA assinalou que o procedimento “Tratamento de Sugestões e Solicitações de Simplificação” do processo de nível 2 “Suporte à Simplificação e Modernização Institucional”, instituído pela [Portaria OUVID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#) – vide pág. 156, prevê a atividade de manter sob o monitoramento da respectiva área técnica a implementação das sugestões e solicitações de simplificação indicadas como viáveis.

Foi informado, ainda, que a Ouvidoria do INPI mantém estreita interação com a Presidência e Diretorias para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo INPI, o que ocorre por meio de reuniões periódicas e pela participação da Ouvidoria do Comitê de Governança Digital do INPI, na condição de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

A respeito da necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito do INPI, a UA pontuou que a Ouvidoria, na coordenação do grupo de trabalho temporário designado "para a revisão, consolidação e atualização da Instrução Normativa nº 2, de 18 de março de 2013, aplicação sistematizada da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro e implementação das diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº 10.411,

de 30 de junho de 2020", instituído pela [Portaria INPI/PR nº 64, de 19 de agosto de 2022](#), propôs a disciplina institucional da produção de atos normativos mediante a atuação do INPI na regulação do ambiente de negócios em matéria de propriedade industrial, como se infere do processo SEI nº 52402.014484/2022-69 e da página de [Produção Normativa e Análise de Impacto Regulatório](#).

Sobre a competência da UA para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do INPI, foram citados os procedimentos “Comunicação de Manifestações Críticas” e “Garantia da Atualização de Informações Eletrônicas de Interesse dos Usuários” do processo de nível 2 “Atuação no Aprimoramento dos Canais de Atendimento”, instituído pela [Portaria OUID/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#) – vide págs. 87 e 104 do documento, conforme indicado no item A.8 deste Relatório.

Por fim, a respeito de quais seriam as maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, a UA citou que esta avaliação compõe a Análise SWOT integrante do Plano de Gestão de Riscos da Ouvidoria do INPI:

Análise SWOT	
<p>Forças</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estrutura formal vinculada à Presidência do INPI 2. Participação do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e planejamento estratégico do INPI 3. Trabalho com ética, disciplina e discrição 4. Equipe qualificada, motivada, receptiva, multidisciplinar e com baixa rotatividade 5. Gestão independente e reconhecida interna e externamente 6. Alta capacitação da equipe 7. Informatização/digitalização dos sistemas e processos 8. Orçamento próprio para gestão anual 9. Processos e indicadores mapeados 10. Intensa articulação com as unidades, instâncias e entidades parceiras 11. Alto nível de normatização e procedimentalização da atuação da Ouvidoria 	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evolução dos processos da Ouvidoria de acordo com o diagnóstico do Modelo de Maturidade – MMOuP 2. Fortalecimento institucional associado à consolidação da Estratégia Nacional da Propriedade Intelectual 3. Reconstituição do GIPI – Grupo Interministerial em Propriedade Intelectual com o posicionamento do INPI como órgão consultivo 4. Desenvolvimento de gestão por resultados e monitoramento da performance no âmbito do programa de gestão 5. Flexibilidade e maior produtividade da Ouvidoria pelo modelo de trabalho remoto 6. Qualificação da organização e do desempenho da Ouvidoria por novas ferramentas e processos digitais 7. Rotinas de trabalho pautadas na confiança, proatividade e colaboração 8. Intensificação da comunicação escrita e da coordenação da Ouvidoria por reuniões virtuais
<p>Fraquezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dificuldade para superação da resistência no tratamento de temas sensíveis à cultura organizacional 2. Escassez de servidores alocados na Ouvidoria 3. Incipiência dos meios de contabilização e evidenciação dos benefícios da atuação da Ouvidoria para o Instituto e para a sociedade 4. Baixo nível de integração entre os sistemas de tratamento de manifestações 5. Existência de processos não automatizados 	<p>Ameaças</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alteração do titular da Ouvidoria devido a mudança governamental 2. Repriorização de projetos estratégicos 3. Descontinuidade ou mudança de escopo de projetos de TI 4. Alteração da estrutura regimental da Ouvidoria 5. Interrupção do programa de gestão do INPI 6. Retirada dos postos de trabalho de colaboradores da Ouvidoria

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A UA informou que, em parceria com outras unidades do INPI, a Ouvidoria é responsável por quatro projetos estratégicos (“PI Digital”, “Agir INPI”, “Bem Aqui no INPI” e “PI nas Escolas”), acessíveis pela página de [Projetos](#), que têm natureza de promover maior participação social e engajamento dos usuários, em seus diferentes

perfis, cujos detalhes descritivos de escopo, objetivos, atividades, entregas e metas podem ser localizados no [Planejamento Estratégico do INPI para o período de 2023 a 2026](#) e no [Plano de Ação de 2023](#).

A Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o INPI por meio do procedimento de resolução pacífica de conflitos, instituído pela [Portaria OUVUD/PR nº 1, de 28 de setembro de 2021](#).

A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação⁷ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, demonstram-se, a seguir, os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, referentes ao período sob exame (01/06/2022 a 31/05/2023)⁸, e especificamente atinentes ao INPI.

a) Quantitativo geral de manifestações recebidas na UA:

Figura 01: Quantitativo Geral de Manifestações - [01/06/2022 a 31/05/2023]



⁷ Disponibilizada no sítio <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁸ A consulta foi realizada em 05/06/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 02: Tipologia das Manifestações – [01/06/2022 a 31/05/2023]



c) Resolutividade da demanda:

Figura 03: Resolutividade da Demanda - [01/06/2022 a 31/05/2023]



d) Satisfação com a resposta:

Figura 04: Satisfação com a Resposta - [01/06/2022 a 31/05/2023]



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/06/2022 e 31/05/2023**, compreendendo **992** manifestações.⁹

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	2	39
Denúncia	-	-
Elogio	1	19
Reclamação	28	11
Simplifique	-	-
Solicitação	67	8,84
Sugestão	2	16
Total	100	10,29

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

⁹ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

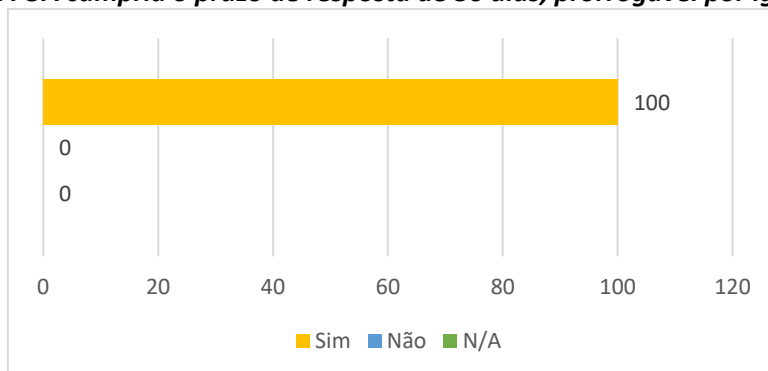
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto por perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

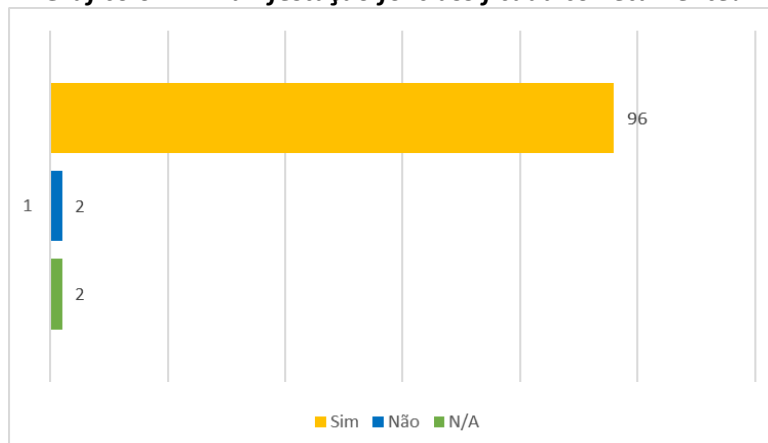
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: A manifestação foi classificada corretamente?



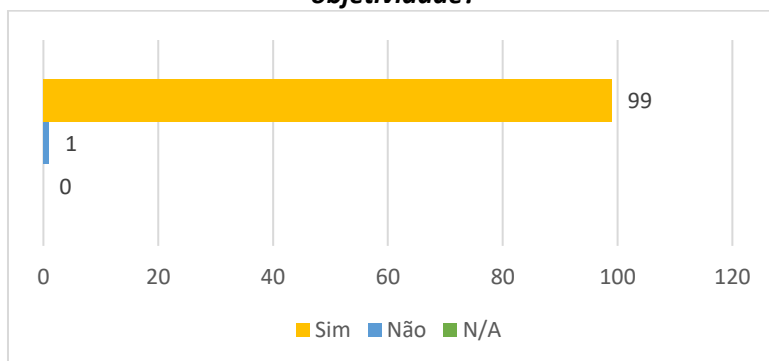
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 98 manifestações nas quais a Pergunta 2 se aplica, 96 foram classificadas corretamente.

Duas manifestações se enquadravam no conceito de “solicitações” foram confundidas com “reclamações”. Tal inadequação ocorreu devido ao fato de os manifestantes terem confundido a solicitação de resposta a alguma questão referente ao registro de marcas, patentes, ou de dúvidas previamente dirigidas ao “Fale Conosco”, sem que tivesse havido resposta que fosse considerada suficiente. No entanto, o objetivo fundamental do manifestante era o de solicitar o atendimento de seu pleito.

Relativo as demais 2 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade se trata de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

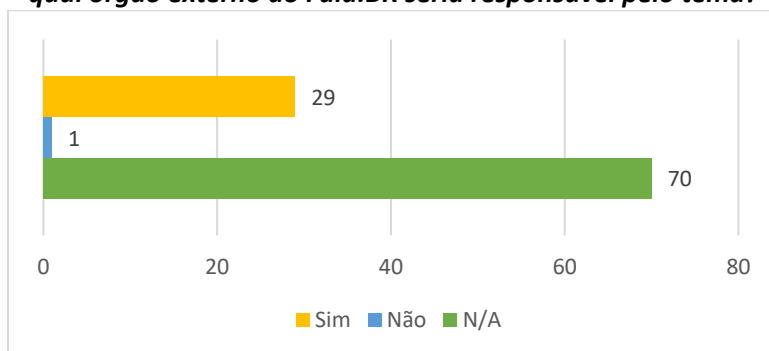
Gráfico 03: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 1 resposta não foi considerada clara e objetiva por não esclarecer todos os fatos apontados pelo manifestante.

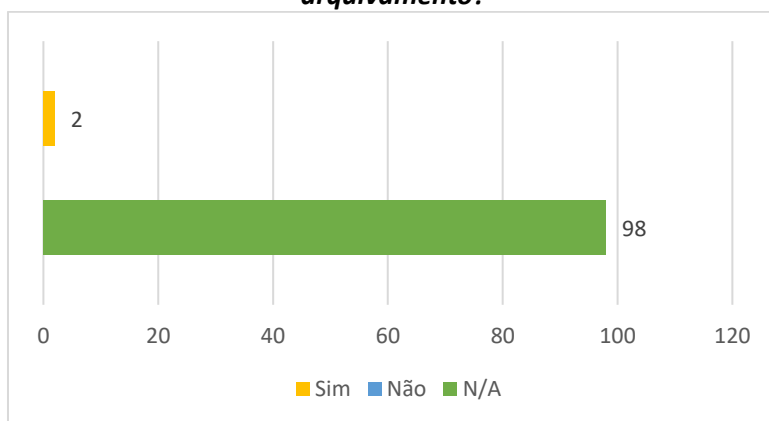
Gráfico 04: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 29 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Em 1 manifestação, a UA não passou esta informação e, nos demais casos, a pergunta não se aplica, pois tratava-se de demanda de sua competência.

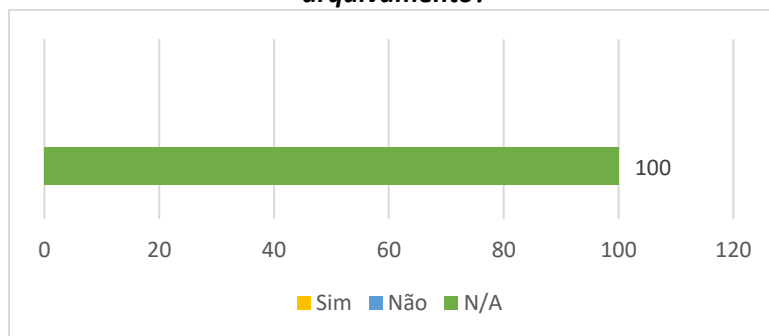
Gráfico 05: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 2 comunicações presentes na amostra, ambas apresentaram respostas conclusivas contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, enquanto na outra a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 98 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

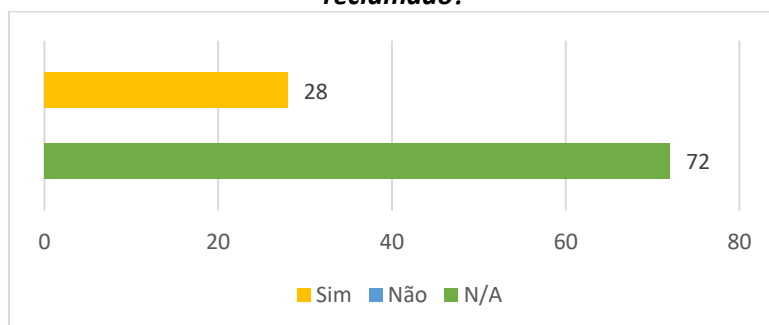
Gráfico 06: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

No que tange às denúncias, não houve recebimento deste tipo de manifestação na UA. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

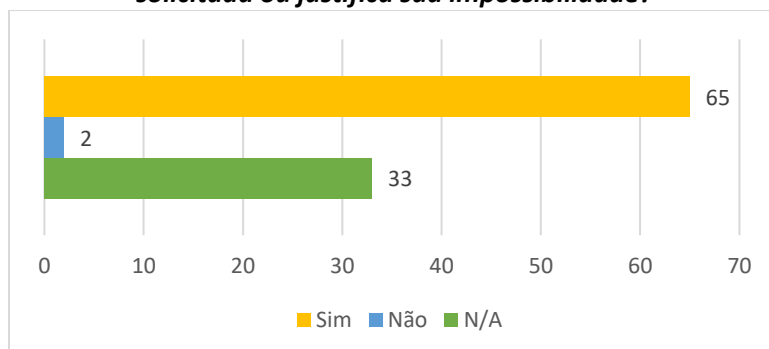
Gráfico 07: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em todas as reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As 72 demais manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

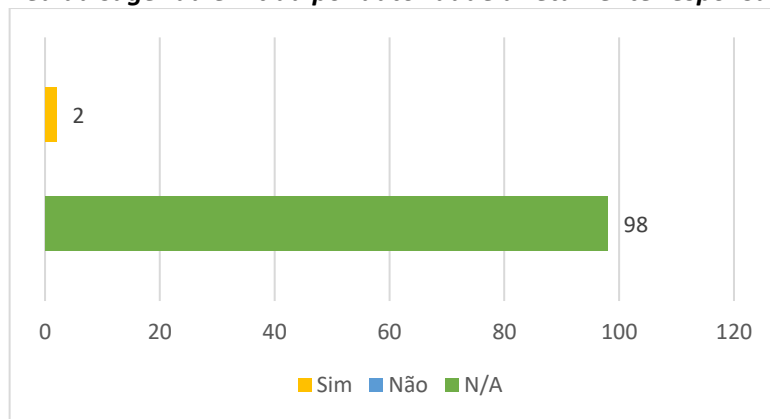
Gráfico 08: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 67 solicitações, em 65 delas foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Em 2 casos essas explicações não foram concedidas e as demais 33 manifestações não se enquadram como solicitação.

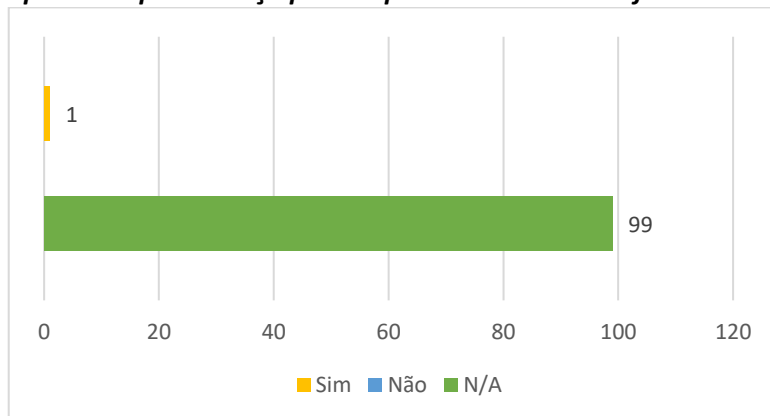
Gráfico 09: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 2 manifestações. No caso, a resposta encaminhada pela UA foi considerada adequada. As demais 98 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 10: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



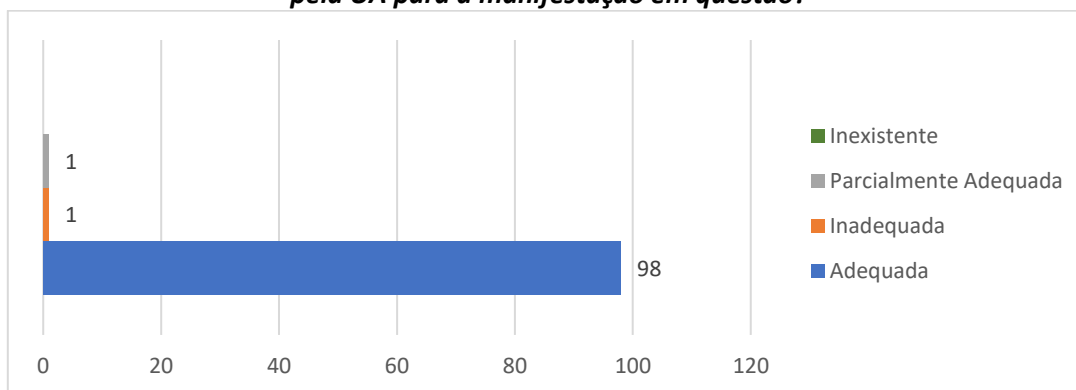
Fonte: elaboração própria.

Na resposta conclusiva da UA à manifestação registrada como elogio constam informações sobre o encaminhamento e cientificação aos agentes públicos ou aos responsáveis pelo serviço público prestado.

B.3 Avaliação Final

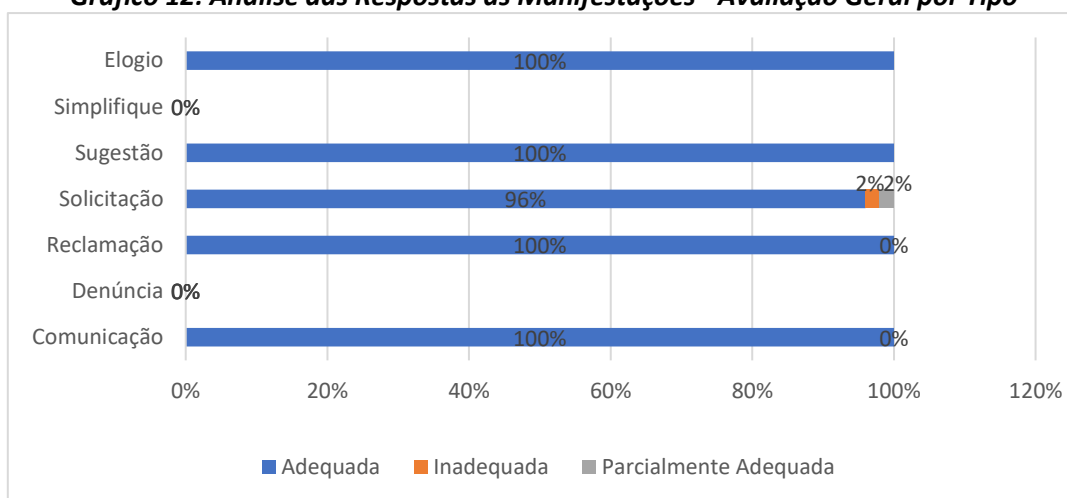
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 98 foram consideradas adequadas, 1 parcialmente adequada e 1 inadequada.

Gráfico 11: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 12: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. **Foi identificada apenas 1 manifestação parcialmente adequada do tipo solicitação.**

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se a **identificação de apenas 1 manifestação inadequada do tipo solicitação.**

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a **chamada Análise Individual das Manifestações**¹⁰, cujo intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

¹⁰ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 480/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, de 14/01/2024, foi concedido um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca do Relatório, bem como foi agendada uma reunião de busca conjunta de soluções em 25/01/2024.

Nesta reunião, foram discutidos os Achados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA relatou ter acatado todas as recomendações e apresentou o andamento das ações.

Na sequência, a UA encaminhou o **Ofício SEI nº 1/2024/OUVID/PR/INPI**, de 02/02/2024, que apresentava o seguinte teor:

“Senhora Superintendente,

1. Com nossos cumprimentos, em atenção ao Ofício nº 480/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, vimos formalizar a manifestação sobre a Análise de Manifestações e Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do INPI, após a profícua reunião presencial para discussão dos achados e busca conjunta de soluções realizada na data de 25 de janeiro de 2024.

2. É importante considerar, como resultado da análise e da avaliação ora apreciadas, as recomendações consignadas no Relatório Preliminar, a seguir reproduzidas:

"Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do INPI, em ordem de prioridade:

I – Realizar a reclassificação do campo 'Tipo de manifestação' na Plataforma Fala.BR quando o preenchimento estiver em desacordo com o teor da manifestação, em conformidade com o exposto no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021;

II – Atualizar tempestivamente os normativos internos de forma a se manterem alinhados com procedimentos efetivamente adotados pela equipe de Ouvidoria;

III – Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e

IV – Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações internamente, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme Art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021."

3. Para evidenciar o acatamento e atendimento das recomendações, foram registradas as seguintes atualizações no Apêndice C m anexo (0958097):

I – A reclassificação, quando necessária, é uma das etapas da Análise Preliminar de Manifestações, conforme previsão do art. 11, inciso X, da Instrução Normativa OUVID/PR nº 6, de 15 de dezembro de 2023, acessível pelo link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-6-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>.

II – Os normativos internos da Ouvidoria do INPI foram atualizados para garantir a sua aderência aos procedimentos efetivamente adotados, a saber:

II.a – Instrução Normativa OUVID/PR nº 1, de 15 de dezembro de 2023, que regulamenta as competências das unidades organizacionais da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, em conformidade com o seu Regimento Interno, e sua articulação interinstitucional junto a outras unidades setoriais de Ouvidoria dos órgãos e entidades da administração pública federal integrantes do Sistema Nacional de Propriedade Intelectual (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-1-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.b – Instrução Normativa OUVID/PR nº 2, de 15 de dezembro de 2023, que institui o Código de Conduta dos Agentes da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-2-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.c – Instrução Normativa OUVID/PR nº 3, de 15 de dezembro de 2023, que classifica, categoriza e segmenta os perfis de usuários para fins de atuação da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-3-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.d – Instrução Normativa OUVID/PR nº 4, de 15 de dezembro de 2023, que disciplina os procedimentos de tratamento de denúncias, caracterização do ato denunciado como discriminação ou assédio, proteção da identidade de denunciante e das vítimas de discriminação ou assédio, verificação de represálias decorrentes de denúncias e acompanhamento da conclusão dos processos de apuração de denúncias recebidas pela Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-4-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.e – Instrução Normativa OUVID/PR nº 5, de 15 de dezembro de 2023, que institui a Resolução Pacífica de Conflitos no âmbito da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-5-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.f – Instrução Normativa OUVID/PR nº 6, de 15 de dezembro de 2023, que disciplina a supervisão técnica dos canais de atendimento prevista no parágrafo único do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, com a definição, articulação e integração dos níveis e canais de atendimento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-6-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.g – Instrução Normativa OUVID/PR nº 7, de 15 de dezembro de 2023, que dispõe sobre o mapeamento, atualização e revisão crítica da Carta de Serviços ao Usuário, a partir da integração dos níveis e canais de atendimento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI aos processos de governança dos serviços (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-7-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.h – Instrução Normativa OUVID/PR nº 8, de 15 de dezembro de 2023, que institui o registro e mensuração dos benefícios decorrentes da atuação da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, e o Centro Avançado de Acesso à Informação e de Abertura de Abertos - Painel Ouvidata (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-8-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.i – Instrução Normativa OUVID/PR nº 9, de 15 de dezembro de 2023, que dispõe sobre as diretrizes do processo de inovação no âmbito da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-9-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

I.j – Instrução Normativa OUVID/PR nº 10, de 15 de dezembro de 2023, que estabelece a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Comunicação da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-10-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>);

II.k – Instrução Normativa OUVID/PR nº 11, de 15 de dezembro de 2023, que estabelece a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Capacitação da Ouvidoria, com a definição das competências e habilidades desejáveis dos Agentes Institucionais de Relacionamento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI e dos Agentes da Ouvidoria, e de disponibilização do Relatório de Avaliação da Ouvidoria (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-11-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>); e

II.l – Instrução Normativa OUVID/PR nº 12, de 15 de dezembro de 2023, que estabelece a sistemática de elaboração, revisão e execução do Plano de Ação, e de disponibilização do Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, com a definição dos mecanismos de previsão orçamentária, contratação administrativa, gestão dos riscos e implementação de medidas de contingência (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/legislacao/arquivos/documentos/instrucao-normativa-ouvid-no-12-de-15-de-dezembro-de-2023.pdf>).


III – O sítio eletrônico do INPI foi atualizado para a inclusão na Plataforma Integrada de Atendimento do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento>) dos botões associados a cada tipo de manifestação para acesso à Plataforma Fala.BR, bem como, na página da Ouvidoria (<https://www.gov.br/inpi/pt-br/governanca/ouvidoria>), do banner de direcionamento para o Painel Resolveu?, em atendimento ao disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, senão vejamos:

Instituto Nacional da Propriedade Industrial O que você procura?

Nível 3 >

Atendimento na Solução de Problemas

Nível de controle social, transparência e prestação de contas quanto aos serviços prestados pelo INPI, para tratar de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de acesso à informação e solicitações de providência e de simplificação.



Serviço de Atendimento da Ouvidoria
Para registro, acompanhamento e tratamento de denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e de simplificação, além de reclamações sobre a ineficiência dos demais canais de atendimento.

PRAZO: 20 dias, prorrogável por mais 10 dias eletrônico e humanizado.

IDEAL PARA: casos mais complexos ou mal resolvidos pelos demais canais de atendimento.

DESACONSELHADO PARA: casos urgentes.

[Acessar Aqui](#)

Serviço de Informação ao Cidadão
Para tratamento de pedidos de acesso à informação de acordo com o disposto na Lei de Acesso à Informação.

PRAZO: 20 dias, prorrogável por mais 10 dias eletrônico e humanizado.

IDEAL PARA: pedidos de acesso à informação mais complexos.

DESACONSELHADO PARA: casos urgentes.

[Acessar Aqui](#)

Acesso à Informação

Denúncia

Elogio

Reclamação

Simplifique

Solicitação

Sugestão

Instituto Nacional da Propriedade Industrial O que você procura?

FERRAMENTAS BIBLIOGRAFIA



Plataforma

Todos os canais de atendimento do INPI



IV – O módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR são utilizados diuturnamente pela Ouvidoria do INPI, conforme previsão expressa de recebimento, inclusão e orientação de encaminhamento de manifestações pela Plataforma Fala.Br, como se observa, quanto às denúncias, nos arts. 5º a 7º e § 4º do art. 10 da Instrução Normativa OUID/PR nº 4, de 15 de dezembro de 2023, e, com relação a todos os demais tipos de manifestação de Ouvidoria, no art. 4º, inciso III, da Instrução Normativa OUID/PR nº 6, de 15 de dezembro de 2023. Não obstante, a Ouvidoria do INPI se compromete a expedir ato normativo próprio para disciplinar, especificamente, a utilização dos referidos módulos.

4. Enfim, com votos de estima e consideração, concluída a presente manifestação, aguarda-se pelo pronunciamento final no âmbito dos trabalhos de avaliação da Ouvidoria do INPI, na expectativa do entendimento quanto ao devido atendimento das recomendações descritas no Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do INPI.”

A resposta da UA comprovou que as ações apresentadas na reunião de busca conjunta de soluções estavam sendo implementadas.

Ao ser solicitado à Unidade manifestação em relação à existência de eventual informação com restrição de acesso nos termos da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o ouvidor do INPI solicitou revisão, conforme abaixo:

"Resultado dos Exames - 1. Inconsistências no tratamento de manifestações":

"Cerca de 49% das manifestações analisadas não foram classificadas corretamente, sendo que, o que ocorreu na maioria dos casos, foi que as manifestações que se enquadravam no conceito de 'reclamações' foram confundidas com 'solicitações'. Tal inadequação adveio da insatisfação dos manifestantes por terem recebido uma tentativa de fraude. Esta situação foi confundida com uma solicitação para que o INPI agisse para coibir a referida prática. No entanto, o objetivo fundamental do manifestante era o de reclamar sobre o fato de serem contatados por empresas/pessoas físicas na tentativa de aplicar golpes utilizando o nome do INPI.

Em outras situações, as manifestações que se enquadravam no conceito de 'solicitações' foram confundidas com 'reclamações'. Tal inadequação ocorreu devido ao fato de os manifestantes terem confundido a solicitação de resposta a alguma questão referente ao registro de marcas, patentes, ou de dúvidas previamente dirigidas ao 'Fale Conosco', sem que tivesse havido resposta que fosse considerada suficiente. No entanto, o objetivo fundamental do manifestante era o de solicitar o atendimento de seu pleito."

É importante ressaltar que a insatisfação dos manifestantes com tentativas de fraude são consideradas solicitações de providências quando, efetivamente, não é identificada nenhuma insurgência contra os serviços, processos ou procedimentos adotados pelo INPI. Nos termos do inciso I do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a reclamação é conceituada como "demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço". De fato, os relatos de tentativa de fraude, por si, não indicam o serviço público prestado pelo INPI ou a conduta dos agentes em exercício no INPI que seja alvo ou objeto de insatisfação.

A rigor, a atuação solicitada em tais situações não se dirige à resolutividade de reclamação incidente sobre algum serviço ou conduta, mas sim à adoção de providências para a cessação, inibição ou repressão das práticas ardilosas intentadas por terceiros. Salientamos que o tema é frequentemente revolido, rediscutido e pautado pela Ouvidoria junto às unidades competentes do INPI, como exemplificam as peças em anexo, extraídas do processo SEI nº 52402.007428/2022-78.

Também não se deve olvidar que, por ocasião da visita ao INPI do então Ouvidor-Geral da União, Dr. Gilberto Waller Junior, no ano de 2017, a melhor classificação dessa natureza de manifestações já fora debatida, ensejando a consolidação do posicionamento ora defendido (<https://www.portalintelectual.com.br/ouvidor-geral-da-uniao-visita-o-inpi/>).

Outrossim, consideramos que devam ser tratadas como reclamações as demandas dos usuários nas quais é apresentada efetiva insatisfação com o serviço de atendimento ao público intitulado Fale Conosco. Com efeito, as

respostas prestadas aos cidadãos imputadas como incompletas ou insuficientes dão causa ao inconformismo expresso nas manifestações que, uma vez tratadas pela Ouvidoria, também ensejarão o atendimento do pleito do usuário.

Demovida qualquer intenção de estabelecer extensa argumentação técnica, linguística ou semântica a respeito das coincidências e dissensões entre as tipologias de reclamações e solicitações, podemos considerar, de modo prático, que os fatores de diferenciação de umas e outras estão localizados (a) no histórico do relacionamento do usuário com o Instituto e (b) no comportamento demandado da autarquia. Nesse sentido, se o usuário rememora, em tom negativo, pontos de contato com os serviços ofertados pelo órgão, com a indicação da necessidade da qualificação das atividades entregues, vislumbramos uma típica reclamação. Em contrapartida, se o usuário deixa de evocar relacionamento pregresso junto ao INPI, mas solicita a promoção de medidas para resguardar o seu pleito, sem vociferar ou desferir qualquer ataque contra o comportamento ou atividade desempenhada pelo órgão, estaremos à frente de autêntica solicitação de providências.

Ante o exposto, estimamos, humildemente, que as presentes reflexões contribuam para a revisão da conclusão segundo a qual "[c]erca de 49% das manifestações analisadas não foram classificadas corretamente", com a subsequente adequação do "Gráfico 02 - A manifestação foi classificada corretamente?".

Com base nos esclarecimentos prestados, fizemos a revisão da análise das manifestações e retiramos o ponto acima citado.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

Considerando que as ações já estavam sendo implementadas, não foi necessário a apresentação de plano de ação.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.