



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

PRESIDÊNCIA

22/09/2014

RESOLUÇÃO

Nº 138 / 2014

Ementa: Disciplina os procedimentos necessários ao adequado funcionamento da Ouvidoria do INPI.

O VICE-PRESIDENTE, NO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI, no uso das suas atribuições,

RESOLVE:

Art. 1º - Esta Resolução disciplina os procedimentos necessários ao adequado funcionamento da Ouvidoria do INPI.

Art. 2º - Cabe à Ouvidoria receber, analisar e dar tratamento às reclamações direcionadas ao setor, que não foram solucionadas pelas demais áreas do Instituto, bem como às denúncias, elogios e sugestões referentes ao funcionamento geral do INPI.

Art. 3º - A Ouvidoria conta com a Divisão de Assuntos Internos (DAINT), para manifestações de usuários internos, e com a Divisão de Assuntos Externos (DAEXT), para demandas do público externo ao INPI.

Art. 4º - As manifestações deverão ser encaminhadas por escrito, em qualquer meio, físico ou eletrônico, e serão examinadas pela Ouvidoria.

§ 1º - Por ocasião do exame, a Ouvidoria verificará se a manifestação tem autoria indicada e se expõe de forma clara e precisa o assunto a que se refere, podendo, se necessário, solicitar informações adicionais ao manifestante.

§ 2º - Quanto às denúncias anônimas, será observado o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 01/2014 CRG/OGU, que estabelece normas para o seu recebimento e tratamento, conforme as alíneas **a** e **b** abaixo.

- a)** Denúncia anônima é toda e qualquer manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação;
- b)** Apresentada denúncia anônima frente à Ouvidoria, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 3º - Quanto às demandas de outras naturezas sem autoria indicada, será observado o disposto no Ofício-Circular nº 52/2008, da Controladoria-Geral da União, que apresenta as orientações constantes nas alíneas **a**, **b**, **c** e **d**, abaixo.

- a)** Nenhuma manifestação anônima pode justificar, isoladamente, a abertura de processo ou procedimento formal na unidade de Ouvidoria;
- b)** Poderá ser adotada medida sumária informal de verificação da ocorrência do(s) fato(s) alegado(s). Se encontrado elemento de verossimilhança, poderá a unidade de Ouvidoria abrir o processo ou procedimento cabível;
- c)** A manifestação anônima não deverá ser conhecida no processo ou procedimento formal da unidade de Ouvidoria (não deve ser juntada aos autos), sendo este baseado tão somente nos fatos efetivamente verificados na ação sumária realizada previamente;
- d)** Manifestação anônima que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público deverá ser arquivada de ofício.

§ 4º - A Ouvidoria contará com sistema informatizado próprio, para recebimento das demandas em meios eletrônicos.

Art. 5º - O usuário deverá demonstrar já ter procurado atendimento anterior em outra instância do INPI. As demandas encaminhadas sem demonstração de atendimento anterior serão tratadas como exceção, caso a caso.

Art. 6º - A Ouvidoria assegurará a confidencialidade das manifestações recebidas e das informações prestadas sobre o assunto, inclusive as pessoais, conforme o caso.

Parágrafo Único – Para efeitos desta Resolução, consideram-se informações pessoais de usuários: nome, endereço, CPF completo, *e-mails*, identidade, telefone, matrícula, além de outras informações passíveis desta classificação, de acordo com a Lei 12.527/2011 e Decreto 7.724/2012.

Art. 7º - Com relação à manifestação de denúncia, cabe à Ouvidoria o encaminhamento ao setor a que se dirige e o acompanhamento de seu andamento, para posterior comunicado ao interessado.

§ 1º - Em se tratando de manifestação de denúncia relacionada à conduta ética de Agente da Propriedade Industrial, a Ouvidoria enviará à Comissão de Conduta Profissional dos Agentes da Propriedade Industrial, para apreciação e tratamento.

§ 2º - Em se tratando de denúncia relacionada à conduta ética ou disciplinar de servidor do INPI, a Ouvidoria procederá seu encaminhamento à Comissão de Ética ou à Corregedoria, conforme o caso, para apreciação e tratamento.

§ 3º - As denúncias serão encaminhadas mensalmente à Auditoria Interna para acompanhamento, que apresentará as devidas informações a CGU.

Art. 8º - A Ouvidoria disporá integralmente do apoio e da colaboração das áreas do INPI para a resolução dos problemas relatados nas manifestações, que tão logo recebidas, serão encaminhadas aos setores competentes, para as devidas providências cabíveis.

§ 1º - As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria deverão ter atendimento prioritário em todas as áreas do INPI.

§ 2º - Fica estabelecido o prazo de oito dias úteis para que o setor responsável responda ou justifique. Caso não haja o devido atendimento pela Unidade, de acordo com a avaliação feita pela Ouvidoria, a manifestação será reiterada ao mesmo setor ou enviada à alçada superior.

§ 3º - O prazo referido no parágrafo anterior será contado a partir da data de encaminhamento da demanda pela Ouvidoria.

Art. 9º - A área ou servidor do INPI deverá prestar à Ouvidoria, ou diretamente ao usuário, as informações e os esclarecimentos necessários e suficientes para o adequado atendimento da manifestação, indicando, quando for o caso, as providências implementadas ou previstas para o tratamento do assunto.

§ 1º - Quando a área ou servidor do INPI que recebeu a manifestação por meio da Ouvidoria optar por responder diretamente ao usuário, deverá enviar cópia da resposta à Ouvidoria, para que conste nos controles deste setor.

§ 2º - Em se tratando de sugestão para o aprimoramento da prestação de serviços do INPI, caso a mesma seja acatada, a área do Instituto a que se dirige deverá informar sobre sua adoção à Ouvidoria.

§ 3º - Em se tratando de elogios, dispensa-se a necessidade de retorno à Ouvidoria por parte da área que recebeu a manifestação.

Art. 10 – A Ouvidoria deverá fornecer aos demandantes as informações necessárias do encaminhamento e dos desdobramentos de suas manifestações.

Art. 11 – A Ouvidoria deverá organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e, sempre que possível, sugerir a implementação de ações às áreas, visando a melhoria dos serviços oferecidos pelo INPI no cumprimento de suas finalidades.

Art. 12 – A Ouvidoria deverá medir o nível de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado, por meio de sistema informatizado, pela própria Ouvidoria, realizando análises sobre seus resultados nos relatórios gerenciais nos quais couber.

Art. 13 – A Ouvidoria deverá emitir relatórios anuais de suas atividades para encaminhamento às Diretorias e Presidência do INPI, à Ouvidoria-Geral da União e à Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC.

Art. 14 – A Ouvidoria deverá divulgar, pelos diversos canais de comunicação do INPI, o trabalho por ela realizado, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao seu funcionamento.

Parágrafo único – Observando o princípio da transparência, a Ouvidoria conferirá publicidade a seus resultados anualmente, mediante veiculação no Portal do INPI.

Art. 15 – Caberá à Ouvidoria, uma vez esgotados os demais canais de resolução internos do INPI, buscar soluções para eventuais conflitos gerados nas relações de trabalho e na prestação de serviços do Instituto, quando demandada.

Art. 16 – Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação na Revista Eletrônica da Propriedade Industrial, sem prejuízo da sua publicação no Boletim de Pessoal.

Ademir Tardelli
Vice-Presidente, no exercício da Presidência