



*4º Relatório de Atividades da*  
***OUVIDORIA DO INPI***  
*Período: janeiro até dezembro/2007.*

# ÍNDICE

<b>Introdução</b> .....	03
<b>Ouvindo o Cidadão</b> .....	05
▪ Guia de Recolhimento da União- GRU .....	05
▪ Perda de prazo no cumprimento de exigências de exame formal de marcas (cinco dias) por causa dos formatos .pdf e .txt da RPI .....	05
▪ Perda de Prazo devido ao pagamento da GRU "fora do prazo" por parte do usuário .....	06
▪ Sobrecarga da Central de Atendimentos de Marca.....	07
▪ Problemas decorrentes do atraso na digitação, por parte do SERPRO, dos dados presentes nas petições que deram entrada em papel.....	08
▪ Problemas com a máquina de filigranar e invólucros para registro de software .....	08
▪ Abordagem de agentes de Propriedade Industrial .....	08
▪ Questões relativas ao sistema "Fale Conosco" .....	09
▪ Adesão da Diretoria de Marcas ao Sistema "Fale Conosco" .....	10
▪ Resolução de Problemas Críticos .....	11
▪ A Ouvidoria Interna .....	13

## Introdução

É com grande satisfação que apresentamos o 4º Relatório de Atividades desenvolvidas pela ouvidoria do INPI, durante o período de janeiro a dezembro de 2007. Relatamos aqui uma estrutura que difere das edições anteriores, não tanto em relação ao formato mas quanto ao conteúdo.

O ano de 2004 até meados de 2005 foi de aprendizagem e esforço para a implantação dessa nova ferramenta de gestão participativa na Instituição.

Em 2007, tivemos a oportunidade de nos concentrar muito mais em uma avaliação qualitativa dos fatos ocorridos do que em dados numéricos extraídos do “Sistema Fale Conosco”, consolidando e aperfeiçoando esse espaço de cidadania.

Consideramos que as manifestações recebidas são verdadeiros “sinais de alerta”, oportunidades para identificação de gargalos e após análise de cada uma, aproveitamos para sugerir melhorias dos procedimentos, independente da natureza das mesmas. Nosso papel foi procurar transformar essa pauta em possibilidades de aperfeiçoamento institucional, tanto ético quanto técnico.

Como exemplo, podemos citar nossa atuação em relação à área de marcas. Analisamos os inúmeros problemas encontrados e apresentamos propostas, que se não foram ideais minimizaram as dificuldades encontradas. Recebíamos, diariamente, um número excessivo de reclamações referentes à dificuldade de acesso à Central de Atendimento de Marcas.

Os detalhes sobre os procedimentos adotados, que minimizaram essas dificuldades, podem ser verificados no corpo do relatório. Por outro lado, ao invés de desperdirmos o nosso tempo como um setor de informação e reclamação, pudemos nos concentrar mais na análise qualitativa das mensagens de sugestões e reclamações que nos foram encaminhadas.

Alcançar este patamar só foi possível porque, hoje, contamos com uma equipe mais numerosa e qualificada, onde o contingente de funcionários terceirizados, também desempenha funções que complementam, em alguns casos, nossas atividades.

Podemos, afirmar, sem medo de errar, que o saldo é positivo. A Ouvidoria vem conquistando a confiança e o reconhecimento do público externo. No âmbito interno da Instituição vem sendo aos poucos evidenciada, refletindo-se no diálogo com todos os gestores em todos os níveis hierárquicos.

Há pontos que precisam ser esclarecidos junto aos gestores. Muitas vezes, ao tomarmos ciência e encaminharmos reclamações ou denúncias às Unidades, podemos passar a imagem de que estamos nos posicionando a priori frente ao fato relatado, gerando algum grau de desconforto. É importante mencionar que a recente solicitação da Corregedoria Geral da União, para que lhe sejam relatadas anualmente as denúncias encaminhadas e respectivas providências tomadas, reforça a seriedade e delicadeza no trato destas questões, sem temor de eventuais melindres. Assim, é necessário que haja, por parte dos que mantêm esse diálogo com a Ouvidoria, a compreensão de seu verdadeiro papel.

Há ainda muito o que ser feito. Destaca-se em nossa pauta a necessidade de irmos ao encontro do cidadão, atuando de forma mais pró-ativa junto ao público do INPI. É indispensável avançar no atendimento de informações de forma centralizada através do 0800 no que diz respeito a todos os assuntos tratados na Instituição.

Neste relatório, apontaremos os fatos que chamaram atenção devido à repetição e que, a partir daí, buscamos averiguar em detalhes todas as formas de melhoria nos procedimentos para cada caso, muitas vezes encaminhando sugestões de mudança nas formas de atuação às áreas de competência. Algumas questões averiguadas que ainda se encontram pendentes de solução também serão mencionadas.

**Denise Belém**  
**Ouvidora**

## **1 - Guia de Recolhimento da União - GRU**

Dos fatos mais importantes que nos chamaram à atenção destaca-se o da GRU. Desde 2006 a Ouvidoria tomou conhecimento de um campo na GRU que causava grande confusão aos nossos usuários, o qual seja, o da data de validade da guia, que era, por muitas vezes, confundido com o prazo que o usuário tinha para cumprir seu ato administrativo junto ao Instituto (por exemplo: o prazo de cumprimento de uma exigência).

O problema se agravava na medida que a utilização eletrônica também aumentava, particularmente na área de marcas. Realizamos várias reuniões para tentar solucionar esse problema, chegando, inclusive, a conversar com representante do Banco do Brasil.

Ainda que nada se tenha alterado na GRU, o problema foi resolvido aperfeiçoando-se a informação fornecida ao usuário, tanto no atendimento telefônico efetuado pela Central de Atendimento de Marcas quanto pelo sistema “Fale Conosco”. Passou-se, inclusive, a insistir que o usuário lesse com atenção as informações constantes no “Manual do Usuário”.

Atualmente, no Portal do INPI (menu de Marcas), encontra-se o “Manual do Usuário” que contém o importante item que é o “como registrar sua marca passo a passo” onde o usuário esclarece suas dúvidas e pode entender melhor como proceder para registrar uma marca.

## **2 - Perda de prazo no cumprimento de exigências de exame formal de marcas (cinco dias) por causa dos formatos .pdf e .txt da RPI**

Este episódio foi digno de atenção de nossa parte, uma vez que recebemos inúmeras reclamações dos usuários sobre este assunto. O que ocorria é que não havia destaque para informação de que o formato da Revista a ser pesquisado pelo usuário deveria ser o em pdf, que contém a versão completa e oficial da Revista. Com isso, muitos usuários verificavam unicamente o formato txt e perdiam os prazos para cumprimento de exigências.

Mais uma vez, a melhor visibilidade das informações no Portal e a chamada de atenção por parte da Central de Atendimentos, tanto nos acionamentos pelo sistema “Fale Conosco” quanto telefônico, fizeram com que o número de reclamações caísse significativamente.

No entanto, em nossa opinião, no que se refere à indicação dos 05 (cinco) dias para o cumprimento de exigências referente ao exame formal, presente no item 6 do “passo a passo”, deveria haver um grifo, talvez em negrito, para chamar mais a atenção do usuário. Nesse sentido, lembramos que o grifo já é utilizado na informação contida no Portal de que o formato da RPI a ser acompanhado é em pdf e não em txt.

### **3 - Perda de Prazo devido ao pagamento da GRU “fora do prazo” por parte do usuário**

Sobre esse episódio, recebemos inúmeras reclamações dos usuários. Para se ter idéia da gravidade do fato, alguns pedidos de registro de marca foram considerados inexistentes por falta de pagamento, mesmo o usuário tendo efetuado o pagamento da taxa devida.

Foram duas as situações referentes ao pagamento da GRU responsáveis por causarem perdas aos usuários (considerados inexistentes):

- O primeiro caso resulta de falta de atenção dos usuários, ao praticar o ato administrativo e somente após efetuar o pagamento da GRU. As informações no Portal são claras em relação a esse procedimento, já que a GRU deve ser paga antes de se efetuar o correspondente ato administrativo.

- A outra possibilidade é muito mais complexa, por tratar-se de uma incompatibilidade entre o horário de compensação bancária com o horário para efetuar eletronicamente os devidos atos administrativos. Esses podem ser efetuados 24 horas por dia, todos os dias, inclusive nos finais de semana e feriados. No entanto, a compensação bancária se dá em horários específicos. Com isso o usuário efetuava o pagamento da GRU fora do horário de compensação bancária e logo após efetuava o respectivo ato administrativo.

Uma vez que a compensação bancária só ocorreria no dia seguinte, para efeito prático, o pagamento da GRU acaba sendo feito após a consecução do ato administrativo e, portanto, não será válido.

A solução sugerida e que encontra-se em implantação para esse problema, é a de se instituir um prazo retroativo de 5 (cinco) dias para uma verificação do pagamento da GRU, nos casos em que não apareça o pagamento correspondente ao ato administrativo. E solicitar ao usuário, através de exigência, a comprovação efetiva do pagamento da GRU.

Novamente, o aperfeiçoamento na disponibilidade da informação em nosso Portal fez com a as reclamações sobre esses casos caíssem. Todavia, é nossa opinião que a informação ainda pode ser melhorada. Especificamente, citamos as informações constantes no item “o que mudou com o e-marcas”. Ali é dito que o funcionamento é ininterrupto. Em outro local é dito que o pagamento deve ser efetuado na rede bancária. Mas esses itens não esclarecem a questão do pagamento dentro horário bancário e em dia útil. O ideal é que tivéssemos a informação que o funcionamento seria ininterrupto (24 horas) mas somente após o efetivo pagamento da GRU.

#### 4 - Sobrecarga da Central de Atendimentos de Marca

A Ouvidoria recebeu centenas de ligações telefônicas de pessoas reclamando que não conseguiam entrar em contato com a Central de Atendimentos de Marca. Após analisarmos a situação com diversos setores, chegamos à conclusão que:

- a) o número de servidores que trabalham na Central de Atendimentos de Marca precisa ser aumentado; e
- b) como a grande maioria das ligações refere-se à necessidade de informações, entendemos que a Recepção do INPI e, agora, o 0800 do SERPRO, estariam aptos para fornecerem as informações preliminares sobre marcas.

Passamos a informar aos usuários sobre essas possibilidades e recomendar, o acesso através do sistema “Fale Conosco”. Além disso, nos reunimos com as telefonistas e sugerimos que efetuassem um “filtro” no atendimento, para desafogar a Central de Atendimentos.

Em recente contato com os servidores da Central de Atendimentos, verificamos que a qualidade da informação requisitada é melhor. Refletindo o fato de que o usuário que busca a informação preliminar está, em muitos casos, sendo direcionando para a recepção ou para o 0800.

## **5 - Problemas decorrentes do atraso na digitação, por parte do SERPRO, dos dados presentes nas petições que deram entrada em papel**

Foram incontáveis as reclamações que recebemos (particularmente por telefone) por causa dos atrasos na publicação dos pedidos comunicados de marcas (despacho 003) quando os usuários dão entrada no depósito em papel. Em alguns casos os usuários se mostraram altamente irritados por aguardarem mais de 8 meses pela publicação, quando o prazo esperado é de 30 dias.

## **6 - Problemas com a máquina de filigranar e invólucros para registro de software**

Recebemos inúmeras reclamações referentes à máquina de filigranar, que estava quebrada, e à falta dos invólucros para registro de software.

O problema com os invólucros é crônico posto que periodicamente ocorre sua falta. Possivelmente isso ocorre porque se espera que os invólucros terminem para abrir licitação para adquiri-los novamente. Tal fato não poderia ocorrer, pois os invólucros devem ser considerados como material indispensável no estoque.

Ressalta-se que esse procedimento prejudica não só o atendimento na sede, mas também nas Divisões Regionais, principalmente na DIREG de São Paulo, que tem grande demanda. Sugere-se, portanto, que seja efetuado um levantamento mais apurado das necessidades e que se mantenha um estoque constante de invólucros.

## **7 - Abordagem de agentes de Propriedade Industrial**

Diariamente a Ouvidoria recebe ligações de pessoas querendo esclarecimentos sobre abordagens feitas por agentes, ou pretensos agentes, da Propriedade Industrial, oferecendo serviços de forma intimidadora. Esses agentes dizem que existe uma empresa com o mesmo nome dela e que entrou, ou vai entrar, com o pedido de registro da marca, mas que esta teria prioridade pelo fato de ser a mais antiga.

Atemorizam os usuários falando de uma urgência, muitas vezes que o depósito tem que ser efetuado em poucos dias com a intenção de forçar a pessoa abordada a realizar o depósito do registro com esse agente. Em alguns casos são encaminhados “boletos” bancários para serem pagos em favor desse agente.

São duas as atitudes da Ouvidoria em relação a esses fatos, dependendo da informação que nos é fornecida. Algumas das vezes, encaminhamos o usuário para a Comissão de Cadastro de Agentes da PI (COCAPI) e em outras, caso já existam comprovações desse tipo de abordagem, solicitamos que nos sejam encaminhados os documentos pertinentes, para submetê-los à apreciação da Comissão de Conduta.

É nossa opinião que alertas referentes a essas abordagens devam estar presentes na página inicial de nosso Portal o que, de certa forma, poderá inibir a atuação desses agentes.

## **8 - Questões relativas ao sistema “Fale Conosco”**

Desde 2005, quando da implantação do sistema “Fale Conosco” temos nos reunido e encaminhado várias mensagens ao SERPRO para que sejam efetuadas correções de erros do sistema. Em meados de 2006, por fim, conseguimos corrigir alguns problemas graves, dentre eles o pior, até então: o que causava a sua lentidão excessiva. Todavia, algumas pendências ficaram por serem solucionadas, mas nunca foram.

Essas pendências foram divididas entre corretivas, evolutivas e proposicionais.

- a) **Corretivas** - constituem erro original do sistema e devem ser corrigidas, de qualquer maneira.
- b) **Evolutivas** - foram identificadas, durante o período de operação do sistema, como modificações altamente desejadas, para otimizar as nossas atividades e para que extraíssemos informações importantes (vide abaixo comentários sobre avaliação do usuário sobre o atendimento).
- c) **Proposicionais** - apenas sugestões que poderiam ser utilizadas em futuras versões do sistema.

No dia primeiro de outubro de 2007, tivemos a última reunião com o SERPRO para atualização de antiga lista das maiores necessidades em relação ao sistema, independentemente se elas seriam corretivas ou evolutivas. Algo como uma agenda mínima, emergencial, para atender nossas necessidades mais prementes. Mas até a presente data nada de concreto foi apresentado, nem uma data de previsão para as alterações nos foi indicada.

Para que se entenda a questão que será abaixo relatada, é importante esclarecer como funciona o atendimento ao usuário. Este ao acessar o sistema e efetuar sua solicitação, ou outra manifestação, recebe um número de protocolo que o permitirá acessar a resposta fornecida. Sua resposta será recuperada acessando novamente o sistema "Fale Conosco" ou por e-mail, se o fornecer. No entanto, só pode efetuar a avaliação, manifestando seu grau de satisfação, através do sistema e nunca por e-mail. Ou seja, se verificar o seu e-mail e decidir não acessar novamente o sistema, definitivamente não efetuará a avaliação de sua resposta.

Uma das mais importantes alterações a serem efetuadas no sistema, ao nosso ver, seria, portanto, a criação de um link que permitisse que a avaliação do usuário, que recebeu sua resposta via e-mail, pudesse ser direcionada para o sistema e aí compilada. Alternativamente, a pesquisa de satisfação poderia ser encaminhada para um e-mail "válido" como, inclusive, foi objeto de nossa solicitação ao SERPRO, mas, novamente, não atendida.

A importância de se dispor dessa possibilidade é porque o grau de satisfação do usuário é um dos indicadores de Desempenho e Gestão das Unidades e da Instituição. A aferição desse índice se encontra altamente prejudicada quando verificado através do sistema "Fale Conosco". Isto porque quase nenhum usuário retorna ao sistema para fazer sua avaliação, salvo aqueles que têm um grande elogio ou grande queixa a fazer. Dos 13.364 acionamentos efetuados no ano de 2006 (vide 3º relatório de Atividades da Ouvidoria), somente 904 avaliaram a sua resposta (percentual de retorno – 6,76%).

Outra correção necessária no sistema, simples ao nosso ver, mas importante, seria a alteração na tela inicial de acesso da expressão "fale com a Ouvidoria", para "Fale Conosco". Com isso, pensamos que o usuário poderia compreender a Ouvidoria como parte do sistema "Fale Conosco" e que não é o canal para todos os atendimentos na Instituição.

Ainda, em meados de 2007, detectamos uma falha gravíssima no sistema, prontamente comunicada ao SERPRO e, também, sem solução. No momento da resposta ao usuário, o sistema está trocando os nomes, misturando os CPFs dos acionadores e parte dos textos encaminhados. Os nomes que constam na saudação da tela "consulte sua resposta" dirigindo-se ao usuário, são, às vezes, parte do e-mail informado por ele em seu acionamento, nomes coletados dentro da mensagem enviada, ou até mesmo palavras isoladas que fazem parte do nome da empresa acionadora. Como consequência, se não nos atentarmos a cada mensagem enviada, o usuário poderá pensar que a mensagem não foi endereçada a ele e sim a outrem.

## **9 - Adesão da Diretoria de Marcas ao Sistema “Fale Conosco”**

Um fato considerado altamente positivo, ocorrido em 17 de abril de 2007, foi à adesão da Diretoria de Marcas ao sistema de atendimento “Fale Conosco”.

Sob o ponto de vista do usuário, agora, ele pode contar com mais uma forma de atendimento, com informações padronizadas, mas que são adaptadas para suas necessidades.

Para a Diretoria de Marcas, e mais em particular para a Central de Atendimento, é possível atender um maior número de usuários em menor tempo, posto que, com a prática, é possível selecionar as mensagens que deverão responder a certo tipo de perguntas mais elementares, deixando para o contato telefônico questões mais específicas.

Sobressai o aumento de acessos ao sistema depois da adesão da Diretoria de Marcas. O gráfico 1 e a tabela 1 indicam o número de acessos e o percentual por área, bem como os seus totais. Comparando com o número de acessos do ano de 2007 com o ano anterior, temos um crescimento de aproximadamente 92% (noventa e dois por cento).

Interessante é verificar que, ainda que o número de acessos tenha aumentado incluindo a excessivamente carregada área de marcas, o percentual de atendimento no prazo, também cresceu. (vide tabela abaixo)

## **10 - Resolução de Problemas Críticos**

A Ouvidoria tem um papel relevante nos casos que chegam depois de esgotada as tentativas junto às Unidades competentes. Nossa equipe tem o cuidado de acompanhar pessoalmente cada caso, junto às áreas técnicas, do início ao fim e, paralelamente, informando ao usuário cada etapa da solução.

Registramos 95,24% de resolução dos problemas apresentados. Ressaltamos que este índice é utilizado como um dos nossos indicadores e também utilizado no planejamento estratégico do INPI para medição do nível de qualidade dos atendimentos.

<b>Planilha</b>			
total de problemas críticos	total de problemas críticos solucionados	em andamento	Percentual
21	20	1	<b>95,24%</b>

**Indicador "Total de atendimentos no prazo"**

**Período**  
**15/08/2005 a**  
**31/12/2005**

Áreas acionadas :	Total de acionamentos	Total de atendimentos no prazo	Percentual de atendimentos no prazo
COCAPI	135	54	40%
Comissão de Conduta	74	54	72,97%
DART	82	54	65,85%
DAS	259	186	71,81%
DIRMA	2491	1149	46,13%
DIRPA	715	667	93,29%
DIRTEC	160	132	82,50%
Ouvidoria	540	226	41,85%
Ouvidoria Interna	0	0	0%
<b>INPI</b>	<b>4456</b>	<b>2522</b>	<b>56,60%</b>

**Indicador "Total de atendimentos no prazo"**

**Período**  
**01/01/2006 a**  
**31/12/2006**

Áreas acionadas :	Total de acionamentos	Total de atendimentos no prazo	Percentual de atendimentos no prazo
COCAPI	537	350	65,18%
Comissão de Conduta	248	171	68,95%
DART	346	281	81,21%
DAS	1008	681	67,56%
DIRMA	7305	6473	88,61%
DIRPA	1976	1915	96,91%
DIRTEC	566	466	82,33%
Ouvidoria	1373	1315	95,78%
Ouvidoria Interna	0	0	0%
<b>INPI</b>	<b>13359</b>	<b>11652</b>	<b>87,22%</b>

**Indicador "Total de atendimentos no prazo"**

**Período**  
**01/01/2007 a**  
**31/12/2007**

Áreas acionadas :	Total de acionamentos	Total de atendimentos no prazo	Percentual de atendimentos no prazo
COCAPI	642	588	91,59%
Comissão de Conduta	221	166	75,11%
DART	416	334	80,29%
DAS	922	730	79,18%
DIRMA	19255	17611	91,46%
DIRPA	2925	2868	98,05%
DIRTEC	767	613	79,92%
Ouvidoria	447	432	96,64%
Ouvidoria Interna	39	36	92,31%
<b>INPI</b>	<b>25634</b>	<b>23378</b>	<b>91,20%</b>

Isso indica que o atendimento da Instituição melhorou, tanto no que se refere ao aspecto quantitativo quanto qualitativo. O percentual de atendimentos no prazo só não é maior (maior que 91,20%) porque os feriados prolongados e finais de semanas não são descontados deste prazo. Com isso, áreas sobre carregadas de consultas facilmente podem apresentar atrasos ou atrasos críticos.

Cabe ressaltar que os atrasos registrados são controlados com rigor pela equipe da Ouvidoria, analisando os prazos e lembrando aos servidores que respondem aos usuários para fazer o atendimento dentro do previsto, visto que: além da delicadeza e profissionalismo, a agilidade faz parte de um bom atendimento.

## **11 - A Ouvidoria Interna**

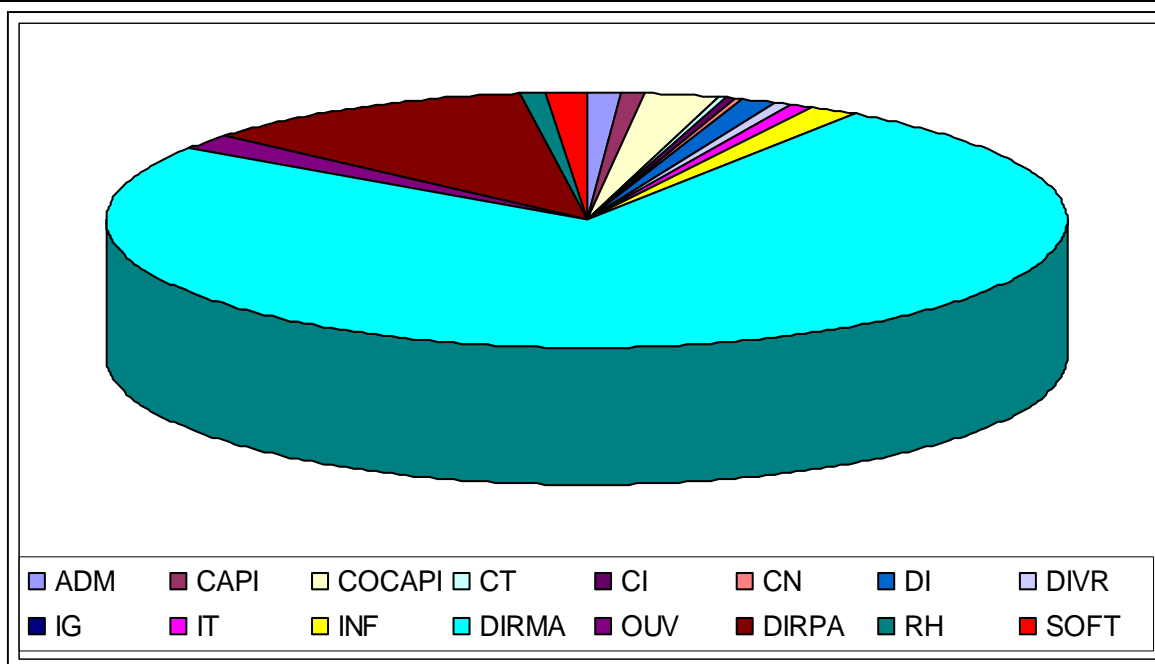
O atendimento ao servidor foi pouco utilizado em 2007. Avaliamos que a pequena demanda se dá pelo fato de que os servidores procuram a CGRH para o tratamento de suas questões, esquecendo deste importante meio de mediação de conflitos internos que é a Ouvidoria. Por outro lado, acreditamos que a procura presencial seja inibida pela exposição física, na parte central do 26º andar, sem nenhuma privacidade para o atendimento personalizado.

Outrossim, destacamos que todos os casos apresentados foram resolvidos após mediação junto aos canais competentes.

Gráfico 1

Dados Utilizados:

Assunto da Mensagem	Quantidade	Percentual
ADM ADMINISTRAÇÃO PREDIAL	263	1,03%
CAPI COMISSÃO DE CONDUTA ÉTICA DOS AGENTES DA P.I.	221	0,86%
COCAPI CADASTRO DOS AGENTES DA PROP.INDUSTRIAL	642	2,50%
CT CONTRATOS DE TECNOLOGIA	110	0,43%
CI COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	29	0,11%
CN COOPERAÇÃO NACIONAL	101	0,39%
DI DESENHO INDUSTRIAL	293	1,14%
DIVR DIVISÕES REGIONAIS E REPRESENTAÇÕES	131	0,51%
IG INDICAÇÃO GEOGRÁFICA	17	0,07%
IT INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA	156	0,61%
INF INFORMÁTICA	451	1,76%
DIRMA MARCA	19253	75,11%
OUV OUVIDORIA	486	1,90%
DIRPA PATENTE	2924	11,41%
RH RECURSOS HUMANOS	208	0,81%
SOFT REGISTRO DE SOFTWARE	349	1,36%
<b>Total</b>	<b>25634</b>	<b>100,00%</b>



# A Equipe

## **Ouvidora**

Denise Fonseca Belém

## **Ouvidora-Substituta**

Eliane Ferreira Medeiros

## **Gestor de Sistema/Conteúdo**

Cristóvam Kubrusly

## **Atendentes**

André Felipe Severino

Elisângela Barbosa

Francis Serrão

## **Secretária**

Jeanine Meirelles

## **Assistente Administrativo**

Fagner Sena

## **Estagiária**

Viviane Souza



## **Ouvidoria Geral do INPI**

Rua Mayrink Veiga nº 9, 26º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20.090-050.

Tel. (21) 2139-3186 / 3480

Fax. (21) 2139-3245

[www.inpi.gov.br](http://www.inpi.gov.br)