## - INFORME N° 001 REDE DE AGENTES INSTITUCIONAIS DE RELACIONAMENTO



fala: ouvidoria











donpe

Pesquisa UX Aplicativo INPI Pasquisa com usuários Departamento de Experiência do Usuário de Serviços públicos Secretaria de Soverno Digital

Departamento de experiencia di Secretaria de Conentro Digital Secretaria de aconomia







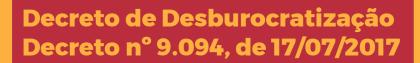
Lei n° 9.279, de 14/05/1996



n° 11.484, de 31/05/2007

Credenciamento de Segurança e Tratamento da Informação Classificada Decreto nº 7.845, de 14/11/2012 Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Lei nº 13.460, de 26/06/2017





Conselho de Usuários Decreto nº 10.228, de 05/02/2020

2016

2018 2019

2020

Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal Decreto nº 8.777, de 11/05/2016 Proteção à Identidade dos Denunciantes Lei nº 13.709, de 14/08/2018

Plataforma de Cidadania Digital Decreto n° 8.936, de 19/12/2016 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais Lei nº 13.709, de 14/08/2018

Regulamentação do CDUSP Decreto nº 9.492, de 05/09/2018



## **Objetivos**



- regulamentação das interações público-privadas
- consolidação da participação social
- prestação de contas e responsabilização
- simplificação administrativa, modernização da gestão pública e integração dos serviços
- acesso à informação e publicação de dados em formato aberto
- articulação dos meios de comunicação e dos instrumentos tecnológicos de divulgação das informações
- desenvolvimento da cultura de transparência e de compliance social
- gerenciamento de crises, estabilização das relações e potencialização dos retornos de reputação em prol da credibilidade do INPI



## Princípios e Diretrizes



- objetividade, racionalização e simplificação do atendimento
- preferência pela tramitação eletrônica dos dados, informações e documentos
- desenvolvimento da linguagem cidadã
- busca de resultados à sociedade, por meio de respostas e soluções tempestivas e inovadoras
- gratuidade da pesquisa e do fornecimento de dados, informações e documentos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços
- compartilhamento de dados, informações e documentos entre as unidades administrativas
- consolidação de perguntas e respostas mais frequentes e sua divulgação no Portal do INPI

