



Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços
Instituto Nacional da Propriedade Industrial
Diretoria de Patentes, Programas de Computador
e Topografias de Circuitos Integrados

Guia de atendimento da Diretoria de Patentes, Programas de Computador e Topografias de Circuitos Integrados

setembro/2024
rev.01

Do que trata este guia?	2
Quais os documentos utilizados na elaboração deste guia?	2
Que siglas são empregadas neste guia?.....	2
Que definições são empregadas neste guia?.....	2
Quais os canais de atendimento da DIRPA?	3
O que é o Fale Conosco do INPI?	4
Como funciona o Fale Conosco?	4
Quais assuntos do Fale Conosco a DIRPA responde?	4
O que é o serviço de Atendimento Telepresencial?	5
Como funciona o serviço de Atendimento Telepresencial?	5
O que é a Ouvidoria?.....	6
Como acionar a Ouvidoria do INPI?	6
O que é o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?	6
Como acionar o Serviço de Informação ao Cidadão?	7
Direitos e deveres	7
Quais os direitos dos usuários dos serviços prestados pela DIRPA?.....	7
Quais os deveres dos usuários dos serviços prestados pela DIRPA?	7
Quais os direitos dos colaboradores e servidores da DIRPA?.....	7
Quais os deveres dos colaboradores e servidores da DIRPA?	8
Boas Práticas do Atendimento.....	8

Do que trata este guia?

Este guia pretende apresentar em linguagem cidadã as orientações para o **atendimento aos usuários** da Diretoria de Patentes, Programas de Computador e Topografias de Circuitos Integrados – DIRPA.

Quais os documentos utilizados na elaboração deste guia?

- Portaria INPI PR nº 512 de 25/10/2019 – Institui a Política de Relacionamento e Transparência do Instituto Nacional da Propriedade Industrial.
- Portaria INPI nº 279 de 27/07/2020 - Código de Ética e Conduta Profissional do Instituto Nacional de Propriedade Intelectual.
- Portaria OUVID/PR nº 1 de 28/09/2021 - Aprova os Procedimentos Associados aos Processos de Nível 2 do Macroprocesso de Apoio à Governança sob a Responsabilidade da Ouvidoria do INPI.
- Lei nº 12.527 de 18/11/2011 - Regula o Acesso a Informações Públicas (LAI).
- Lei nº 13.709 de 14/08/2018 - Dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Que siglas são empregadas neste guia?

- **DIRPA:** Diretoria de Patentes, Programas de Computador e Topografias de Circuitos Integrados
- **Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal
- **INPI:** Instituto Nacional da Propriedade Industrial
- **LAI:** Lei de acesso à informação
- **PCT:** Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes
- **SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Que definições são empregadas neste guia?

- **Linguagem cidadã:** Comunicação não violenta, inclusiva, simples, clara e objetiva.
- **Usuário:** Pessoa física, pessoa jurídica, servidor ou colaborador que presta, utiliza ou se beneficia dos serviços públicos do INPI.
- **Servidor:** Pessoa física com vínculo funcional com o INPI.
- **Colaborador:** Pessoa física que presta serviços ao INPI mediante contrato com empresa interposta.
- **Serviço público:** Prestação de bens e serviços pelo INPI com regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

- **Manifestação:** Questionamentos, reclamações e pronunciamentos de usuários sobre a prestação de serviços públicos pelo INPI.
- **Tratamento:** Atividade de receber, analisar e responder às manifestações.

Quais os canais de atendimento da DIRPA?

A DIRPA atende os usuários pelos seguintes meios da “Plataforma Integrada de Atendimento”, acessível no Portal do INPI:

- Fale Conosco.
- Serviço de atendimento telepresencial.
- Ouvidoria.
- Serviço de informação ao cidadão (SIC).

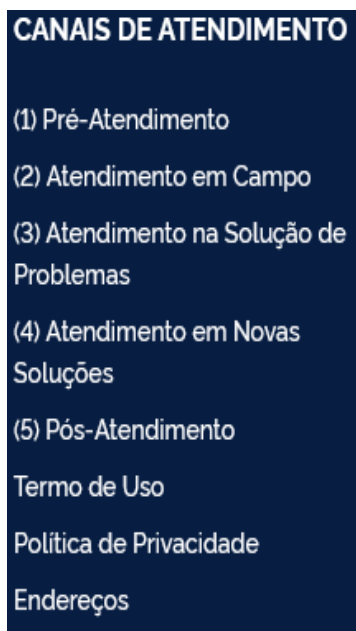
Atenção: O atendimento por e-mail foi descontinuado, entretanto é usado ocasionalmente apenas para complementar alguma orientação. O atendimento telefônico do INPI foi suspenso em 2018 e o presencial em 2020.

Os meios de atendimento aos usuários da DIRPA não servem para apreciar ou reapreciar o mérito de decisões proferidas pela DIRPA em processos de patentes.

A DIRPA direciona os usuários aos canais de atendimento do INPI adequados às características de suas manifestações.

A “Plataforma Integrada de Atendimento” é acessível por meio:

- do link <https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento> ou
- do Portal do INPI (<https://www.gov.br/inpi/pt-br>), na parte inferior da portal - no campo “Canais de Atendimento”.



O que é o Fale Conosco do INPI?

O “Fale Conosco” é um sistema para o recebimento de questionamentos, dúvidas, críticas e primeiras reclamações de usuários.

Por exemplo, o usuário poderá acionar o Fale Conosco para:

- Solicitações e pedidos de informações técnicas.
- Pedir orientações sobre como acessar, solicitar e acompanhar serviços e atividades desempenhadas pela DIRPA.
- Dirimir dúvidas sobre procedimentos.
- Pedir o tratamento de requerimentos já protocolizados no INPI.
- Pedir esclarecimento sobre atos já praticados.
- Reclamações.

Como funciona o Fale Conosco?

O sistema “Fale Conosco” é acessível pela “Plataforma Integrada de Atendimento”.

Na plataforma, o usuário identificará no “Nível 2 – Atendimento em Campo”, o item “Fale Conosco”. Ao clicar em “Acesse Aqui”, aparecerá um formulário, que deverá ser preenchido. No campo “Assunto/Área de Interesse”, o usuário selecionará a área de seu interesse (vide abaixo o item “Quais assuntos do Fale Conosco a DIRPA responde?”). No campo “Mensagem”, o usuário informará a DIRPA suas dúvidas, críticas ou questionamentos.

As mensagens serão tratadas e, se necessário, encaminhadas para as áreas técnicas responsáveis.

A previsão de resposta é de até sete dias corridos. Quando o prazo terminar no final de semana ou em feriados, ele é prorrogado para o primeiro dia útil subsequente. Caso a mensagem não seja respondida dentro do prazo, será aberto um diálogo com o usuário.

O usuário pode consultar a resposta, informando o número do protocolo da mensagem e a senha correspondente na página do Portal do INPI, a saber:

<http://faleconosco.inpi.gov.br/faleconosco/acompanhar.php>.

Quais assuntos do Fale Conosco a DIRPA responde?

A DIRPA responde mensagens direcionadas para os assuntos ou áreas de interesse do sistema Fale Conosco no Portal do INPI, a saber:

- Informação Tecnológica – Cópias de Patentes
- Informação Tecnológica – Patentes
- Patentes – Acompanhamento Processual
- Patentes – Como Patentear
- PCT – Depósito Internacional (RO)
- PCT – Exame de Admissibilidade (Fase Nacional)
- PCT – Exame Internacional (ISA e IPEA)
- Programa de Computador
- Topografia de Circuitos Integrados

O que é o serviço de Atendimento Telepresencial?

O serviço de “Atendimento Telepresencial” é o meio reservado à orientação assertiva sobre assuntos tratados em mensagens do Fale Conosco já respondidas pela DIRPA.

As áreas competentes pelo “Atendimento Telepresencial”, conforme sua disponibilidade, podem acatar ou rejeitar uma solicitação de agendamento do atendimento telepresencial. Caso rejeitem a solicitação do agendamento, as áreas explicarão os motivos da rejeição e, se necessário, indicarão o canal adequado de atendimento. O “Atendimento Telepresencial” será encerrado nos casos de lesão ou ameaça à integridade e honra pessoal do atendente ou à dignidade de sua função.

Como funciona o serviço de Atendimento Telepresencial?

O usuário poderá solicitar agendamento de “Atendimento Telepresencial” se já tiver recebido resposta da DIRPA para mensagem encaminhada ao “Fale Conosco”.

Nesse caso, o usuário deverá entrar em contato novamente através do “Fale Conosco” e solicitar o telepresencial. Para o agendamento, o usuário deverá fornecer as seguintes informações para o agendamento:

- Número de protocolo de mensagem do “Fale Conosco” já respondida pela DIRPA.
- Nome completo do solicitante e de eventuais acompanhantes.
- Localização.
- Horário e dia da semana de preferência.
- Assunto.
- Justificativa.
- Serviço, se houver.
- Número do processo de patente, se houver.

A DIRPA enviará resposta à solicitação de agendamento do “Atendimento Telepresencial” em prazo de até sete dias úteis.

O “Atendimento Telepresencial” será agendado na data e horário adequado à capacidade de recursos humanos e físicos do setor responsável, que levará em consideração a preferência sinalizada pelo solicitante, sempre que possível.

Se o agendamento for confirmado, o setor responsável indicará o link de acesso à plataforma institucional, pela qual será realizada e gravada a videoconferência. Em caso de confirmação, o “Atendimento Telepresencial” terá duração de no máximo uma hora e se limitará ao conteúdo da mensagem do “Fale Conosco” respondida pela DIRPA. O atendimento deve ser registrado em ata com a relação das pessoas presentes e os assuntos tratados.

O “Atendimento Telepresencial” também pode ser solicitado através do “Nível 4” da “Plataforma Integrada de Atendimento”. No entanto, será necessário que o usuário tenha prévia resposta do sistema “Fale Conosco” e número de protocolo.

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria supervisiona o atendimento do INPI e é responsável por garantir a governança participativa, a simplificação e a desburocratização institucional. Ademais, o canal é utilizado para o envio de denúncias, de sugestões, de elogios, de solicitações de providências e de reclamações.

A Ouvidoria não tem como objetivo recepcionar dúvidas técnicas sobre os serviços da DIRPA. Entretanto, o usuário poderá acionar a Ouvidoria para atendimento sempre que julgar que o atendimento prestado pelo Fale Conosco não foi suficiente ou satisfatório.

Nesse sentido, o usuário poderá encaminhar para a Ouvidoria do INPI:

- Reclamação com demonstração de insatisfação relativa a procedimentos ou serviços prestados por meio do Fale Conosco.
- Comunicação de suspeita da ocorrência de atos ilícitos ou irregularidades administrativas, disciplinares ou éticas praticadas por agentes públicos do INPI.
- Solicitação de simplificação de processos, para a racionalização de métodos e procedimentos de controle, e eliminação de formalidades e exigências.
- Solicitação de medidas para a adequada prestação de serviços do INPI.
- Sugestão de aprimoramento de procedimentos e serviços prestados pelo INPI e por suas unidades administrativas.
- Demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas.

Como acionar a Ouvidoria do INPI?

O usuário pode acessar o “Serviço de Atendimento da Ouvidoria” por meio da “Plataforma Integrada de Atendimento”.

Na plataforma, o usuário identificará no “Nível 3 – Atendimento na solução de problemas”, o campo “Serviço de Atendimento da Ouvidoria”. O usuário será direcionado para a plataforma “Fala.BR”, onde poderá fazer sugestões, solicitações, denúncias, elogios e reclamações.

O prazo para tratamento e resposta às manifestações encaminhadas à Ouvidoria é de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.

O que é o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender aos cidadãos que desejem apresentar pedido de acesso à informação ao INPI, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

Como acionar o Serviço de Informação ao Cidadão?

O usuário (pessoa física ou jurídica) pode fazer um pedido de acesso a informação, dados e documentos produzidos ou custodiados pelo INPI por meio da “Plataforma Integrada de Atendimento”.

Na plataforma, o usuário indentificará no “Nível 3 – Atendimento na solução de problemas”, o campo “Serviço de Informação ao Cidadão”. O usuário será direcionado para a plataforma “Fala.BR”, onde poderá solicitar informações por meio do Quadro “Acesso à Informação - LAI”.

O prazo de atendimento é de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias. Cabe informar que o SIC não tem como objetivo esclarecer dúvidas técnicas sobre os serviços da DIRPA.

Direitos e deveres

Quais os direitos dos usuários dos serviços prestados pela DIRPA?

- Proteger sua privacidade e a confidencialidade de suas manifestações.
- Receber atendimento prestado com urbanidade, respeito, cortesia, empatia e presteza.
- Receber atendimento gratuito.
- Ter assegurado o recebimento de protocolo de atendimento e o acompanhamento do serviço da competência do INPI, se for o caso.
- Monitorar os serviços públicos solicitados à DIRPA.
- Acessar dados e informações necessários à defesa de seus direitos.

Quais os deveres dos usuários dos serviços prestados pela DIRPA?

- Indicar a autoria das manifestações apresentadas nos canais de atendimento.
- Apresentar fatos de forma precisa, coerente, compreensível e de acordo com a verdade.
- Manifestar-se e proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé.
- Não divulgar conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra colaborador ou servidor do INPI.
- Não solicitar dados, informações ou documentos que já se encontrem em seu poder.
- Não apresentar novamente manifestações que a DIRPA já respondeu.
- Não apresentar manifestações e solicitações desproporcionais que comprometam as atividades rotineiras da DIRPA.

Quais os direitos dos colaboradores e servidores da DIRPA?

- Trabalhar em ambiente adequado, que preserve sua integridade física, moral, mental e psicológica.
- Ser tratado com igualdade de direitos.

- Participar das atividades de capacitação e treinamento que forem consideradas pela Administração como necessárias ou convenientes para o seu desenvolvimento profissional.
- Estabelecer interlocução livre com colegas e superiores, podendo expor idéias, pensamentos e opiniões, inclusive para discutir aspecto controverso em instrução processual.
- Ser respeitado o sigilo das informações de ordem pessoal, que somente a ele digam respeito, inclusive médicas, ficando restritas somente ao próprio servidor e ao pessoal responsável pela guarda, manutenção e tratamento dessas informações.

Quais os deveres dos colaboradores e servidores da DIRPA?

- Resguardar, em sua conduta pessoal, a moralidade, a integridade, a honra e a dignidade de sua função pública .
- Proceder com honestidade, ética, probidade administrativa e tempestividade.
- Representar à chefia competente qualquer ato ou fato que possa contrariar o interesse público ou causar danos ao INPI, de que tenha tomado conhecimento em razão do cargo ou função.
- Tratar autoridades, colegas de trabalho, superiores, subordinados e demais pessoas com quem se relacionar em função do trabalho com urbanidade, cortesia, respeito, empatia, educação e consideração, inclusive no caso de posicionamentos e ideias divergentes, privilegiando o diálogo nas ações e tomadas de decisões.
- Apresentar-se ao trabalho ou em evento de representação institucional com vestimentas adequadas ao exercício do cargo ou função.
- Conhecer e cumprir as normas legais, as boas práticas e as diretrizes descritas e recomendadas no INPI.
- Resistir a pressões de superiores hierárquicos, contratantes, interessados e outros que visem a obter favores ou vantagens indevidas em decorrência de ações ou omissões imorais, ilegais ou antiéticas e denunciá-las.
- Adotar atitudes e procedimentos objetivos e imparciais.
- Manter neutralidade no exercício profissional, conservando sua independência em relação às influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, evitando que afetem a sua capacidade de desempenhar com imparcialidade suas responsabilidades profissionais.
- Manter sob sigilo os dados, informações e documentos obtidos ou acessados no exercício de suas atividades, especialmente os de natureza pessoal, sensível, restrita ou classificados em grau de sigilo.
- Agir de modo a prevenir ou a impedir possível conflito de interesses e a resguardar informação privilegiada.

Boas Práticas do Atendimento

- Ser gentil, atencioso, generoso, agradável e disposto a ouvir o cliente.
- Estar em estado emocional positivo.
- Ter compromisso individual, sintonia com a Instituição, respeito ao próximo e atitudes proativas.

- Melhorar o processo de atendimento diariamente, tornando-o mais rápido, seguro, produtivo e competitivo, fazendo certo logo da primeira vez, evitando desperdício de tempo e reforçando a credibilidade.
- Aceitar responsabilidades e tomar decisões que satisfaçam o usuário.
- Manter os clientes sempre informados, fornecendo orientações.
- Verificar sempre os comentários aplicados sobre os serviços oferecidos, incluindo a opinião sobre a equipe de trabalho, disponíveis na pesquisa de satisfação do Fale Conosco.
- Atitude Profissional.
- Passar ao usuário informação correta e objetiva, utilizando termos conhecidos e expressões coerentes, evitar abreviaturas.
- Atividades desempenhadas com consistência, firmeza e atenção.
- Prestação de um serviço digno de crédito.
- Velocidade da resposta - responder às mensagens dentro do prazo estabelecido.
- Usar sempre comunicação mais simples, sem usar termos grosseiros nem letras maiúsculas (por convenção na internet corresponde a gritar, falar alto, de forma áspera).
- Conferir os arquivos - evitar arquivos com muita informação.
- Sigilo, discrição.
- Orientar o cliente a navegar no Portal do INPI para buscar as informações de que precisa.
- Buscar informações relativas ao andamento do processo de patente do usuário nas bases de pesquisa e nos sistemas internos do INPI.
- Sendo necessário - de acordo com o teor da informação - contatar as Coordenações e demais setores da DIRPA e do INPI.
- Quando o assunto não for relativo a patente, direcionar o usuário, quando possível, para o setor adequado, relativo a marca, desenho industrial etc.
- Checar as necessidades do cliente, garantir que a mensagem foi compreendida.
- Procurar informar o usuário com precisão, evitando termos como “aproximadamente”, “mais ou menos”, “eu acho”, “talvez”, pois causam incerteza.
- Procurar saber exatamente o que o cliente quer ou o que não ficou entendido, explicar novamente de outra maneira e, se necessário, procurar ajuda da chefia de modo a evitar que o cliente saia sem entender ou sem concordar com a solução.
- Quando houver erro ou problema, o atendente deve admitir o erro, corrigir, explicar o ocorrido e após a correção ou a solução do problema, contatar o usuário e se certificar de sua satisfação.
- Evitar sempre a palavra “não”, dizendo sempre o que pode ser feito e nunca o que não pode.
- Contatar o cliente, após estar ciente de suas reclamações e/ ou sugestões.
- Encerrar a mensagem ou a videoconferência de forma adequada, não dizendo “um beijo”, etc.
- Sempre transmitir segurança e tranquilidade ao cliente.

Para mais informações ou solicitações desta presente publicação, entre em contato com: o “Serviço de Assuntos Especiais de Patentes” (SAESP/DIRPA/INPI) por meio do e-mail: saesp@inpi.gov.br .

Revisão	Data	Item modificado
01	04/09/2024	<p>- Alterado o seguinte trecho:</p> <p>De:</p> <p>do Portal do INPI (https://www.gov.br/inpi/pt-br), no campo “Fale com o INPI – Conheça nossos Canais de Atendimento”;</p> <p>Para:</p> <p>do Portal do INPI (https://www.gov.br/inpi/pt-br), na parte inferior da portal - no campo “Canais de Atendimento”.</p> <p>2- Inserido o trecho no item “Como funciona o Fale Conosco?”: no campo “Assunto/Área de Interesse”, o usuário selecionará a área de seu interesse (vide abaixo o item “Quais assuntos do Fale Conosco a DIRPA responde?”).</p>