

# Cartilha do Usuário: Serviço de Atendimento da Ouvidoria - Fala.BR

## INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

O serviço de atendimento "Fale Conosco" foi descontinuado. Agora, suas manifestações e dúvidas sobre serviços do INPI devem ser registradas diretamente na Plataforma Integrada de Atendimento, no Serviço de Atendimento da Ouvidoria — **Fala.BR**.

### Como Acessar:

1. Acesse o sistema Fala.BR [<https://falabr.cgu.gov.br/v2/>]
2. Antes de iniciar, será necessário realizar o seu login. Na página inicial, insira seus dados de acesso (Pessoa Física via **Gov.br**, Pessoa Jurídica ou API).
3. Após se autenticar, você será direcionado para o painel principal. Clique no campo "**Cidadãos**" para abrir e iniciar o seu formulário de manifestação.

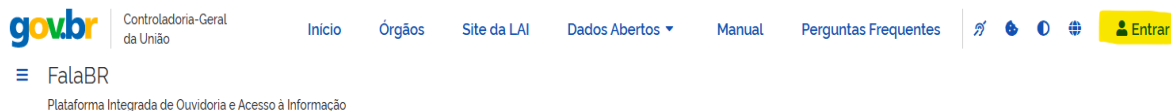


Figura 1 - Tela inicial do Fala.BR > Na barra superior da página, localizada no canto superior direito, há um botão de destaque com a opção "Entrar". É através deste botão que você iniciará sua autenticação utilizando a conta Gov.br.

**Não é necessário criar um novo cadastro no Fala.BR. Você pode entrar diretamente utilizando a sua conta do Gov.br.**

# Passo a Passo do Formulário

## 1. Relato

Neste campo, você deve descrever a sua dúvida ou situação. Para que possamos ajudar você de forma rápida, é fundamental incluir duas informações essenciais no texto:

- **Área de interesse:** Identifique explicitamente o tema (exemplo: *Marcas, Patentes, etc.*). Isso garante o direcionamento direto ao setor correto, agilizando a sua resposta.
- **Número do pedido:** Se a sua dúvida for sobre um processo existente, informe o número do pedido correspondente.

## 2. Tipo e Assunto

Escolha com cautela a opção que melhor define o objetivo da sua mensagem. Inicialmente, a tela exibirá as opções "**Solicitação**" ou "**Reclamação**". Caso queira outro tipo, clique no botão "**Informar outro tipo**". Conheça as modalidades disponíveis:

Tipo	O que significa na prática?
<b>Solicitação</b>	Requerimento de adoção de providências ou esclarecimentos por parte da Administração.
<b>Reclamação</b>	Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público prestado.
<b>Sugestão</b>	Proposição de ideia ou proposta de aprimoramento dos serviços oferecidos.
<b>Elogio</b>	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido.
<b>Denúncia</b>	Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos de controle.

Para encontrar o INPI e direcionar o assunto corretamente, preencha os campos seguintes exatamente nesta ordem:

1. No campo **Esfera**, selecione obrigatoriamente a opção "**Federal**" (o INPI é uma autarquia pública federal).
2. No campo de **busca da instituição**, comece a digitar o nome ou a sigla "INPI" e selecione-o na lista que será exibida para avançar no formulário.
3. No campo **Assunto**, selecione a opção: "**Propriedade Industrial, Intelectual e Transferência de Tecnologia**".

### 3. Local e Temas específicos

- **Localidade:** Preencha com os dados da sua própria residência (Estado e Município). O campo "*Informe o local em que ocorreu a situação relatada*" é opcional e não se aplica a este tipo de atendimento, portanto, pode ser deixado em branco.
- **Serviço:** Digite alguma palavra-chave, por exemplo, "**Marca**", "**Patente**", entre outras, para que o sistema exiba as opções de serviços prestados pelo Instituto. Se você não encontrar a opção exata que procura, poderá selecionar qualquer uma das alternativas listadas. O mais importante é que seu texto explicativo no campo **Relato** (Item 1) esteja claro e detalhado para não gerar dúvidas no setor técnico.
- **Tema (Obrigatório):** Esta escolha é fundamental porque ela substitui o antigo formulário do Fale Conosco e define o direcionamento interno da mensagem. Escolha uma das opções apresentadas. Caso não encontre a opção exata que procure, marque "Outros". O fluxo de preenchimento do restante do formulário seguirá o mesmo padrão.

### 4. Envolvidos

Este tópico é **opcional**. Ele serve apenas se você precisar especificar alguma pessoa, servidor ou instituição privada que faça parte diretamente do contexto do fato relatado.

### 5. Revisão

Aproveite esta tela para conferir atentamente todas as informações preenchidas desde o início do formulário. Caso tenha esquecido de anexar algum documento comprobatório ou imagem no começo do processo, o campo de arquivos anexos ficará disponível novamente nesta etapa para inserção. Se tudo estiver correto, clique na opção "**Finalizar**" para enviar sua demanda.

### 6. Conclusão

Após clicar em finalizar, o sistema processará o envio e direcionará você para a página de conclusão. Nesta tela, o formulário será encerrado e você visualizará:

- O número do protocolo da sua solicitação.
- O e-mail cadastrado que foi utilizado no seu login (vinculado à sua conta Gov.br).

**Importante:** Anote ou tire um print do número do protocolo gerado. Ele é o seu comprovante oficial de que a mensagem foi enviada com sucesso para o INPI.

# Acompanhamento da Solicitação

A resposta oficial à sua demanda será enviada diretamente para o e-mail vinculado à sua conta Gov.br.

Para acompanhar o andamento de todas as solicitações cadastradas, tenham sido elas respondidas ou não acesse a área "Acessar Manifestações", disponível no painel inicial de navegação. Para isso, siga as instruções abaixo:

1. Faça o login utilizando a mesma conta Gov.br do envio da manifestação.
2. Clique aba "Acessar Manifestações".

## Boas-vindas ao Fala.BR

O Fala.BR é a sua plataforma para **registros de manifestações** como denúncias, elogios, reclamações e sugestões e **pedidos de acesso a informação**.



### Manifestação de Ouvidoria

Apresente sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Administração Pública - [Saiba Mais](#).

**Cidadãos**

Registre denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações para as instituições da administração pública.

**Servidores Públicos**

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

**Acessar Manifestações**

Acesse e consulte o andamento de suas manifestações de ouvidoria

*Figura 2 - Tela inicial da plataforma Fala.BR > No menu principal localizado na parte superior da página, destaca-se a aba "Acessar Manifestações". É através desta opção que o usuário poderá acessar suas manifestações anteriores e acompanhar o andamento do protocolo utilizando a mesma autenticação do envio.*