

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

01 de Agosto de 2022

Sumário

3	Calibração e Medição
3	Certificação de produtos
4	Inspeção de Empreendimento de Infraestrutura
4	Cursos de Pós graduação - Mestrado profissional
5	Desenvolvimento de Materiais de Referência
5	Comercialização de Areia Normal Brasileira
6	Ensaio e Análises
6	Soluções tecnológicas
7	Informações sobre madeiras
7	Provimento de Programas de Ensaio de Proficiência
8	Plataforma IPT Pró Municípios
8	IPT Open Experience
8	Central de Relacionamento com o Cliente
9	Normas Técnicas
9	Biblioteca on-line
9	Portal SIC/ Transparência
10	Serviço de Informações ao Cidadão
11	Ouvidoria

Calibração e Medição

O IPT oferece uma ampla gama de serviços metrológicos ao setor produtivo. Os laboratórios de metrologia estão capacitados para calibrar instrumentos de medição utilizados em 12 áreas ou grupos de grandezas: Acústica; Alta Frequência e Telecomunicações; Dimensional; Eletricidade; Físico-química; Força, torque e dureza; Massa; Óptica; Pressão; Tempo e Frequência; Temperatura e Umidade; Vazão.

O escopo de certificação do IPT (NBR ISO 9001) contempla o serviço de calibração e medição. Adicionalmente, todos os laboratórios metrológicos possuem um sistema de gestão de qualidade aderente aos requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025, sendo a maioria dos serviços acreditada pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (RBC).

Com moderna infraestrutura, equipe técnica especializada, vasta experiência, padrões e equipamentos de última geração, o IPT além de oferecer serviços de alta complexidade, com confiabilidade metrológica e baixos níveis de incerteza, busca atender às demandas por novos serviços e soluções na sua área de atuação.

Para mais detalhes sobre o escopo de calibração, acesse: https://www.ipt.br/consultas_online/calibracoes

Certificação de Produtos

O IPT OCP (Organismo de Certificação de Produtos do IPT) concede um Certificado de Conformidade a um produto ou serviço. O conceito deste negócio pode ser definido como um parecer positivo do IPT OCP a um produtor ou fabricante, garantindo a qualidade, a conformidade aos documentos normativos e o controle de seu processo produtivo. Além de agregar valor ao produto, a certificação representa uma vantagem competitiva no mercado em relação aos concorrentes e facilita o acesso ao mercado internacional.

As certificações são conduzidas conforme Portarias, Resoluções do Inmetro, normas técnicas aplicáveis e documentos internos, assegurando que todos sigam as mesmas orientações. Essa sistemática proporciona uma homogeneidade de entendimento que é importante para garantir que o cliente seja avaliado com integridade, apresentação justa, zelo técnico, confidencialidade, independência e abordagem baseada em evidências.

O IPT OCP mantém total independência em relação aos seus fornecedores e clientes. Atua como um organismo de certificação conforme requisitos da norma NBR ISO/IEC 17065; com o compromisso de realizar as atividades de forma imparcial, livre de pressões comerciais ou financeiras.

O processo de certificação pode ser voluntário ou compulsório.

Para mais detalhes sobre o escopo de certificação, acesse: <https://ipt.br/ocp/>

Inspeção de Empreendimento de Infraestrutura

O IPT OIA (Organismo de Inspeção Acreditado) concede um Certificado de Inspeção a um empreendimento de infraestrutura. O conceito deste negócio visa aprimorar a qualidade técnica das obras de engenharia desde a fase de projeto até a execução, mitigando riscos, aumentando a confiança do mercado na qualidade dos serviços prestados, nos prazos e no orçamento estimado e proporcionando maior segurança jurídica aos contratos.

As inspeções são conduzidas conforme Portarias, Resoluções do Inmetro, normas técnicas aplicáveis e documentos internos, assegurando que todos sigam as mesmas orientações. Essa sistemática proporciona uma homogeneidade de entendimento que é importante para garantir que o cliente seja avaliado com integridade, apresentação justa, zelo técnico, confidencialidade, independência e abordagem baseada em evidências.

O IPT OIA mantém total independência em relação aos seus fornecedores e clientes. Atua como um organismo de inspeção que realiza avaliação de terceira parte, nos termos da norma NBR ISO/IEC 17020; com o compromisso de realizar as atividades de forma imparcial, livre de pressões comerciais ou financeiras.

Para mais detalhes sobre o escopo de inspeção, acesse:

https://www.ipt.br/solucoes/435-inspecao_de_obras_e_empreendimentos_de_infraestrutura.htm

Cursos de Pós graduação - Mestrado profissional

O IPT oferece cursos de pós-graduação destinados a profissionais diplomados em cursos superiores de graduação (bacharelado, licenciatura e tecnológico), voltados à formação complementar, que qualificam o graduado em determinada área do saber, dividindo-se em *stricto sensu* e *lato sensu*.

Mestrado Profissional (*stricto sensu*)

Modalidade de pós-graduação estruturada para formar mestres aptos a planejar e a desenvolver projetos inovadores e de base tecnológica, dirigidos para a solução prática de problemas nas empresas.

Cursos de Especialização (*lato sensu*)

Aprimora e qualifica profissionais em áreas específicas, contribuindo para o desenvolvimento profissional e pessoal dos alunos e destina-se ao aprofundamento dos conhecimentos obtidos na graduação.

Além disso, o IPT também oferece cursos de curta duração, que abordam temas específicos e pontuais de uma dada área do conhecimento, privilegiando a aplicação prática e possibilitando o desenvolvimento de habilidades técnicas e científicas. Neste caso, não há necessidade dos participantes serem diplomados.

Horário de Atendimento

Segunda a Sexta das 09h:30 as 19h:00 – prédio 56

Para mais detalhes sobre o mestrado, acesse: <https://sapiens.ipt.br/index.html>

Desenvolvimento de Materiais de Referência

O IPT é a instituição mais importante do Brasil em referências metrológicas para a indústria, universidades e governo. As referências metrológicas são padrões e materiais de referência certificados, que são hoje indispensáveis para a demonstração de competência técnica de laboratórios e qualidade de resultados, tanto na pesquisa e desenvolvimento das instituições acadêmicas quanto no controle de qualidade da indústria.

O Laboratório de Referências Metrológicas dedica-se à pesquisa, desenvolvimento e certificação de padrões e materiais de referência desde 1976, e ao longo deste tempo vêm ampliando sua infraestrutura de máquinas e equipamentos para processamento de diversos tipos de materiais naturais e industriais, e vem aperfeiçoando sua infraestrutura de medições especializadas, utilizando recursos próprios e investimentos da Finep, CNPq, Fapesp, Fehidro, de empresas e de outras fontes.

Como resultado o IPT disponibiliza atualmente mais de uma centena de produtos metrológicos metálicos, minerais, industriais, de derivados de petróleo, entre outros, que são utilizados por indústrias, universidades, agências reguladoras do governo, em todo o Brasil e em muitos países da Europa, Ásia e Estados Unidos.

Para mais informações, acesse: <https://www.iptirm.com/index.php/materiaisdereferencia>

Comercialização de Areia Normal Brasileira

A areia normal brasileira é um material de referência utilizado por todos os laboratórios nacionais que realizam ensaios físico-mecânicos de cimento Portland, seja no controle de processo de produção dos fabricantes de cimentos Portland, seja pelos laboratórios de materiais de construção civil, em geral. A exigência do uso da areia normal brasileira como material de referência está estabelecida na norma ABNT NBR 7215:1996 - Versão Corrigida: 1997 Cimento Portland - Determinação da resistência à compressão, sendo empregada na moldagem de corpos-de-prova visando classificar o cimento de acordo com sua resistência mecânica à compressão, isto é, classe 25, 32 ou 40 MPa.

A produção e fornecimento deste material são atribuições do IPT, conforme estabelecido na ABNT NBR 7214:2015 - Areia normal para ensaio de cimento.

Para mais informações, acesse: <http://www.ipt.br/areianormal>

Ensaio e Análises

O IPT oferece uma ampla gama de ensaios e análises ao setor produtivo. Os laboratórios de ensaios e análises estão capacitados para atender as demandas de diversos segmentos como: Acústica, Térmica, Energia, Eletro Eletrônicos, Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), Produtos para a área médica, Calçados, Óptica, Transportes, Análises Químicas e desenvolvimento de metodologias em química analítica, Petróleo, Derivados, Gás Natural, Álcool, Combustíveis em Geral, Móveis, Produtos Químicos e de Madeira em Geral, Celulose, Papel e Produtos de Papel, Meio Ambiente, Construção Civil, Cidades, Saúde e Proteção Humana, Segurança, Nanotecnologia, Novos Materiais, Estruturas Leves, Bioenergia e Programa Brasileiro de Etiquetagem.

O escopo de certificação do IPT (NBR ISO 9001) contempla o serviço de ensaios. Adicionalmente, todos os laboratórios de ensaios e análises possuem um sistema de gestão de qualidade aderente aos requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025, sendo grande parte dos serviços acreditada pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (RBLE). Possui ainda laboratórios habilitados na Rede Brasileira de Laboratórios Analíticos em Saúde (REBLAS)

Com moderna infraestrutura, equipe técnica especializada com vasta experiência e equipamentos de última geração, o IPT além de oferecer serviços de alta complexidade com confiabilidade e rastreabilidade metrológica, busca atender às demandas por novos serviços e soluções na sua área de atuação.

A lista completa de serviços está disponível em: https://www.ipt.br/consultas_online/ensaios

A pesquisa pode ser feita por tipo de material ou norma a ser atendida.

Soluções Tecnológicas

Atento às necessidades dos setores público e privado, o IPT provê soluções e serviços tecnológicos que visam aumentar a competitividade das empresas e promover a qualidade de vida.

Por meio de sete unidades de negócios, atua de forma multidisciplinar, contemplando os mais diversos segmentos como, agronegócio, energia, bioenergia, mobilidade e transporte, petróleo, óleo & gás, regulação metrológica, meio ambiente, economia circular, gestão territorial, gestão de risco, mineração, recursos hídricos, desenvolvimento sustentável, construção civil, infraestrutura, urbanização e habitação, saúde e segurança, nanotecnologia, manufatura e materiais avançados, estruturas leves, indústria 4.0, IoT, inteligência artificial e cidades inteligentes.

Para mais informações, acesse: https://www.ipt.br/solucoes_tecnologicas

Informações sobre Madeiras

O IPT conta com laboratório com capacidade única no Brasil para avaliar uma estrutura de madeira, sob o foco da biodeterioração causada por fungos e insetos e sob o ponto de vista da engenharia, quanto à sua segurança. Também realiza a identificação botânica de madeiras baseada na análise da anatomia do lenho, além de caracterizar e avaliar as madeiras e produtos derivados executando ensaios físicos e mecânicos.

Para mais informações, acesse:

https://www.ipt.br/solucoes_tecnologicas/madeira_papel_e_celulose

https://www.ipt.br/consultas_online/informacoes_sobre_madeira

Provimento de Programas de Ensaios de Proficiência

O IPT é provedor tradicional de Programas Interlaboratoriais de diferentes tipos, com destaque para os Programas de Ensaios de Proficiência (PEP), que são utilizados por inúmeros laboratórios da indústria de outras instituições para demonstrar sua qualificação e competência, e para identificar possíveis problemas de medição.

Para mais informações, acesse:

Lubrificantes, aços e ferros fundidos, etanol

<https://www.iptirm.com/index.php/proficiencias>

Interlaboratorial: biqueira, calçados e couro

https://www.ipt.br/noticia/1649-interlaboratorial:_biqueira_calcados_e_couro.htm

Programas interlaboratoriais em celulose e papel

https://www.ipt.br/solucoes/58-programas_interlaboratoriais_em_celulose_e_papel.htm

Plataforma IPT Pró Municípios

A Plataforma IPT Pró Municípios conecta os gestores públicos com o conhecimento técnico do IPT em engenharia e tecnologia, apoiando no planejamento, gestão e execução de políticas públicas, nas decisões ligadas a compras e licitações e capacitando as equipes em diversos temas. Tudo isso fica disponível às prefeituras de forma flexível, dinâmica e ágil.

Para mais informações, acesse: <http://municipios.ipt.br/>

IPT Open Experience

O IPT Open Experience é um ecossistema de inovação para os negócios com o objetivo de promover atividades científicas, tecnológicas e estratégicas para o desenvolvimento econômico e social. O estímulo é promovido pela constituição de ambientes favoráveis à geração de inovação e às atividades de transferência de tecnologia; reunindo Empresas, Startups, Investidores, Governo, Instituições de Pesquisa e Universidades.

Ao construir uma interconexão mais forte entre empreendedores, investidores e profissionais de tecnologia, as bases para impulsionar o crescimento da economia futura do país são fortalecidas.

Para mais informações, acesse: <https://www.ipt.br/openexperience/>

Central de Relacionamento com Clientes

A Central de Relacionamento com Clientes (CRC) é responsável por recepcionar, direcionar e monitorar as solicitações relacionadas às atividades e serviços do IPT originadas pelo Fale Conosco, ipt@ipt.br, Portais Eletrônicos, E-mails Institucionais dos Laboratórios e Telefone (11) 3767-4000 - Opção 1.

Para informações, acesse: https://www.ipt.br/fale_conosco

Normas Técnicas

Serviços de informação na área de normas técnicas. O IPT possui coleções de normas técnicas, vigentes e históricas, dos principais organismos normativos nacionais e internacionais. Oferece serviços de consulta a documentos, pesquisa bibliográfica, fornecimento de documentos e monitoramento/atualização de acervos de normas técnicas. Estes serviços são passíveis de cobrança.

Para informações, acesse: https://www.ipt.br/consultas_online

E-mail: normas@ipt.br

Biblioteca on-line

A biblioteca on-line do IPT é composta por bases, organizadas segundo a natureza dos acervos bibliográficos existentes (livros, teses e congressos, publicações seriadas, publicações do IPT, periódicos). A pesquisa às bases pode ser feita simultânea ou separadamente, por meio de índices alfabéticos como autor, título, assunto e outros.

Para informações, acesse: https://www.ipt.br/consultas_online/biblioteca

Portal SIC / Transparência

O Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei Federal 12.527 de novembro de 2011 e o Decreto Estadual 58.052 de 16 de maio de 2012 visa dar acesso ao cidadão, de forma facilitada, às informações sobre a gestão e atividades do IPT.

Portal da Transparência

<http://www.transparencia.sp.gov.br/>

Caso o cidadão não consiga localizar a informação desejada poderá solicitá-la através dos seguintes canais:

Responsável: Mauricio locca

Telefone: (11) 3767-4066 das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00. (segunda à sexta-feira).

Portal da Transparência

<https://www.ipt.br/sic>

Localização: Instituto de Pesquisas Tecnológicas – IPT. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Av. prof. Almeida Prado, 532 – Prédio 11 – Térreo. Cid. Universitária, Butantã, São Paulo – SP CEP 05508-901

Horário de Atendimento: das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00. (segunda à sexta-feira) Responsável: Mauricio locca

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

A Lei de Acesso à Informação cria o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, no qual é possível solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da Administração Pública Paulista.

Portal do SIC

<http://www.sic.sp.gov.br/>

Canais de Atendimento

Responsável: Mauricio locca

Telefone (11) 3767-4066 das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00. (segunda à sexta-feira) Informe nome e documento de identificação, endereço e especifique a informação requerida.

E-mail: sic@ipt.br

Pessoalmente

Comparecer ao IPT no endereço informado neste site, munido de documento de identificação no endereço disponível neste site.

Carta

Preencher o formulário disponível (pessoa física / pessoa jurídica), ou elaborar carta contendo a identificação do interessado (nome, número de documento e endereço) e a especificação da informação requerida e enviar para:

Localização: Instituto de Pesquisas Tecnológicas – IPT. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Av. prof. Almeida Prado, 532 – Prédio 11 – Térreo. Cid. Universitária, Butantã, São Paulo – SP CEP 05508-901.

Horário de Atendimento: das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00. (segunda à sexta-feira)

Prazo para Resposta do SIC

Na impossibilidade de conceder o acesso imediato à informação, o SIC terá prazo de até (20) vinte dias para a resposta, após registro no sistema eletrônico, que poderá ser prorrogado por mais (10) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

Recurso

No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso ou ainda quando o solicitante não concordar com a resposta, o requerente pode interpor recurso, no prazo de 10 dias da ciência da resposta, em 1ª instância à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão, em 2ª instância à Ouvidoria Geral do Estado e em 3ª instância para a Comissão Estadual de Acesso à Informação – CEAI.

É importante destacar que os canais normais de atendimento às reclamações e para tirar dúvidas do consumidor continuam os mesmos. Assim, caso você tenha dúvidas, ou seja, parte de algum processo administrativo do IPT.

Ouvidoria do IPT

A Ouvidoria é um canal direto de interlocução entre o IPT e os clientes e cidadãos em geral. Através dessa instância, são efetuadas solicitações, reclamações, críticas, denúncias e sugestões, com garantia de confidencialidade, imparcialidade e agilidade nas respostas.

Portal da Ouvidoria do Estado de São Paulo: [https://www.ouvidoria.sp.gov.br/Portal/ ComoPossoAjudar.aspx](https://www.ouvidoria.sp.gov.br/Portal/ComoPossoAjudar.aspx)

Caso o cidadão não consiga solicitar a informação desejada poderá solicitá-la através dos seguintes canais:

Canais de Atendimento:

Portal da Ouvidoria do IPT: (<https://www.ipt.br/ouvidoria>) Ouvidor: Mauricio Iocca

Telefone (11) 3767-4443 das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00. (segunda à sexta-feira)

E-mail: ouvidoria@ipt.br

Pessoalmente

Comparecer ao IPT no endereço informado neste site, munido de documento de identificação no endereço disponível neste site.

Carta

Elaborar carta contendo a identificação do interessado (nome, número de documento e endereço) e a especificação da informação requerida e enviar para:

Localização: Instituto de Pesquisas Tecnológicas – IPT. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Av. prof. Almeida Prado, 532 - Prédio 11 - Térreo. Cid. Universitária, Butantã, São Paulo – SP CEP 05508-901

Horário de Atendimento: das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00 - (segunda à sexta-feira)



INSTITUTO DE
PESQUISAS
TECNOLÓGICAS