

# Carta de Serviços ao Cidadão

## **Menu da Carta de Serviços**

- 03** Calibrar instrumentos de medição
- 04** Obter certificação de produtos
- 05** Inscrever-se nos cursos de Mestrado Profissional ou de Especialização
- 06** Obter materiais de referência metrológica
- 07** Adquirir a Areia normal brasileira para ensaio de cimento
- 08** Adquirir Ensaio laboratoriais e Análises químicas
- 09** Solicitar estudos, consultorias e assessorias para soluções tecnológicas
- 09** Obter informações sobre Madeiras
- 10** Prover ensaios de proficiência e programas interlaboratoriais
- 11** Participar da Plataforma IPT Pró Municípios
- 11** Programa de Apoio Tecnológico aos Municípios
- 11** Participar do Programa IPT Open Experience
- 12** Obter serviço de informação sobre normas técnicas
- 13** Participar do Programa de Apoio Tecnológico aos Municípios (PATEM)

**Outras Informações - Portal Estadual de Serviços ao Cidadão; Central de Relacionamento com Clientes; Biblioteca on-line; Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e Ouvidoria**

## Calibrar instrumentos de 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://servicos.sp.gov.br/fcarta/9FC72877-1AA5-4918-BB8D-E84759015ECB>

## Obter 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://servicos.sp.gov.br/fcarta/6B1B0202-FBA6-436B-9E42-E8320340E9AC>

## Cursos

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*.

### **Inscriver-se em cursos de mestrado profissional do IPT**

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.

### **Inscriver-se em cursos de especialização do IPT**

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, térreo

Para mais detalhes sobre o mestrado, acesse:

<https://servicos.sp.gov.br/fcarta/7FD53233-848E-43DA-A8E1-D34DAB1B983E>

Para mais detalhes sobre o curso de especialização, acesse:

<https://servicos.sp.gov.br/fcarta/2ADA84A5-40CB-4A88-949A-D825B0B911D0>

## Obter materiais de referência metrológica

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://servicos.sp.gov.br/fcarta/C9ED147C-50BD-4D38-ADAF-C44895002611>

## Adquirir Areia Normal Brasileira para ensaio de cimento

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:

<https://servicos.sp.gov.br/fcarta/1A237619-7049-4A64-AB7D-C54C1E3EC3C2>

## Adquirir ensaios laboratoriais e análises químicas

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.

Para mais informações, busque pelo acesso:

<https://servicos.sp.gov.br/fcarta/AC58017B-32B4-4A30-9F34-1CB843E73F7E>

## **Solicitar estudos, consultorias e assessorias para 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://servicos.sp.gov.br/fcarta/6B7F5F8D-49E3-4C13-838B-2BD5D78D9BAA>

## **Obter 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://servicos.sp.gov.br/fcarta/27D6F38F-9B66-40EC-B103-FA85F84EC016>

## **Prover ensaios de proficiência e programas interlaboratoriais**

O IPT é provedor tradicional de Programas Interlaboratoriais de diferentes tipos, com destaque para os Programas de Ensaio 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:

<https://servicos.sp.gov.br/fcarta/4641D5D0-743C-4FB3-AB2A-CAF0BD4C5285>

## Plataforma IPT Pró-Municípios

A Plataforma IPT Pró-Municípios conecta os gestores públicos com o conhecimento técnico do IPT nas diversas áreas de conhecimento presentes na instituição, apoiando no planejamento, gestão e execução de políticas públicas por meio de cursos e capacitações técnicas online e presencial, além da disponibilização de conteúdo técnico produzido pelo instituto. Tudo isso fica disponível às prefeituras em um portal de forma flexível, dinâmica e ágil.

Para mais informações, acesse:

<https://servicos.sp.gov.br/fcarta/C924D979-C073-44D4-B1FC-4B3B136EE89D>

## Participar do Programa de Apoio Tecnológico aos Municípios (PATEM)

O PATEM, uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo por meio da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SCTI), tem por objetivo suprir as necessidades de ordem técnica dos municípios paulistas que não contam com recursos nem capacitação funcional para execução de projetos e serviços voltados a:

- realização de diagnósticos e planos ligados a problemas urbanos, ambientais e de infraestrutura;
- elaboração de estudos e apoio à implementação de novas soluções e tecnologias;
- realização de atendimentos em situações emergenciais, como desastres naturais.

Além de resolver problemas imediatos, o Programa também se preocupa em transferir conhecimentos para capacitar equipes municipais, melhorando a qualidade dos serviços públicos e beneficiando toda a sociedade.

Para mais informações, acesse:

<https://servicos.sp.gov.br/fcarta/F89C87AA-8295-492D-AD81-8FD4386ABB5A>

## Participar do Programa 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://servicos.sp.gov.br/fcarta/E2B33142-C008-4925-81F1-6A872FAD8954>

## Obter serviço de informação sobre 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://servicos.sp.gov.br/fcarta/61F7CEEA-CFC2-4939-AE33-F529415148EA>

# OUTRAS INFORMAÇÕES

## Portal Estadual de Serviços ao Cidadão

Os serviços prestados pelo IPT podem também ser acessados no Portal Estadual de Serviços ao Cidadão.

Para informações, acesse:

<https://servicos.sp.gov.br/>  
Busque por “Instituto de Pesquisas Tecnológicas”

## 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](mailto:ipt@ipt.br), Portais Eletrônicos, E-mails Institucionais dos Laboratórios e Telefone (11) 3767-4000 - Opção 1.

Para informações, acesse:

<https://ipt.br/contato/>

## 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://ipt.br/biblioteca/>

## Serviço de Informações ao Cidadão – SIC IPT

O Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei Federal nº 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 68.155/2023, visa, de forma facilitada, dar acesso ao cidadão às informações sobre os serviços e atividades do IPT por qualquer meio legítimo que contenha a identificação do interessado e a especificação da informação requerida.

Responsável: Silvana Bentlei Murbak Cerqueira

E-mail: [sic@ipt.br](mailto:sic@ipt.br)

Página: <https://ipt.br/sic-transparencia/>

Telefone: (11) 3767-4066

## Canais de Atendimento

### Plataforma SIC.SP

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

### Pessoalmente

Localização: Instituto de Pesquisas Tecnológicas – IPT

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

Horário: 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, de segunda a sexta-feira

### Prazo para Resposta do SIC

Na impossibilidade de conceder o acesso imediato à informação, o SIC terá prazo de até vinte dias, o qual poderá ser prorrogado por mais dez dias mediante justificativa expressa.

Em caso de indeferimento de acesso a informação, ou devido às razões da negativa do acesso, ou ainda quando o solicitante não concordar com a resposta, ele pode:

- no prazo de (10) dez dias da ciência da resposta, interpor recurso que deverá ser respondido pela autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão original;
- caso ainda não concorde com a decisão, no prazo de mais dez dias da ciência da resposta, interpor segundo recurso à Ouvidoria Geral do Estado;
- caso ainda não concorde com a decisão, no prazo de mais dez dias da ciência da resposta, interpor terceiro e último recurso para a Comissão Estadual de Acesso à Informação – CEAI;
- caso a decisão final seja por negar a informação, esse processo será, então, arquivado.

## Ouvidoria do IPT

O Decreto Estadual nº 68.156/2023 regulamenta a Lei Estadual nº 10.294/1999 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, do qual faz parte a Ouvidoria do IPT com atribuições de:

- promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e facilitar seu acesso aos meios para acionamento da ouvidoria;
- receber, analisar e responder às manifestações, podendo ser solicitações, reclamações, críticas, denúncias, elogios ou sugestões para, posteriormente, processar as informações recebidas para subsidiar a avaliação dos serviços prestados;
- incentivar transparência, acesso à informação e participação social;
- produzir e analisar dados e informações sobre atividades, propondo e monitorando medidas corretivas e preventivas e na prestação de serviços públicos;
- exercer interlocução entre usuários de serviços e o IPT visando resolver as manifestações;
- fomentar manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;
- interagir com a Controladoria Geral do Estado de São Paulo, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público.

Ouvidora: Silvana Bentley Murbak Cerqueira

E-mail: [ouvidoria@ipt.br](mailto:ouvidoria@ipt.br)

Página: <https://ipt.br/ouvidoria-e-canal-de-denuncias/>

Telefone: (11) 3767-4443

## Canais de Atendimento

### Portal da Ouvidoria do Estado de São Paulo

<https://www.ouvidoria.sp.gov.br/Portal/Default.aspx>

### Pessoalmente

Localização: Instituto de Pesquisas Tecnológicas – IPT

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

Horário: 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, de segunda a sexta-feira

### Canal de Denúncias Externo

Em caso de relato especificamente de denúncia, o usuário pode também optar por utilizar o Canal disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone 0800 377 8049, ou pelo site [www.canaldedenuncias.com.br/ipt/](http://www.canaldedenuncias.com.br/ipt/) .

**ipt**<sup>2</sup>  
INSTITUTO DE  
PESQUISAS  
TECNOLÓGICAS

---