

ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA PIPA

Nº DA RODADA: **196/24**

TIPO DE RODADA: **DBO_{5,20} e DQO**



1 ORGANIZAÇÃO E COORDENAÇÃO

Ensaio de Proficiência PIPA Ltda.

Endereço: Rua Hortêncio Mendonça Ribeiro, 1444 - Pq. Progresso - Franca/SP - CEP 14403-099

Telefone: (16) 3432-0590

E-mail: pipaep@pipaep.com.br

Coordenador Geral: Rafael Carbone Cintra

2 MATRIZ

- Água Reagente Fortificada

3 ESCOPO DOS PARÂMETROS

- DBO_{5,20} (Demanda Bioquímica de Oxigênio)
- DQO (Demanda Química de Oxigênio)

4 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

O Cronograma a seguir poderá sofrer alterações. Se esse for o caso, todos os inscritos serão informados via e-mail, com antecedência à data prevista para o envio das amostras.

- | | | |
|-----|--|---|
| 4.1 | Inscrições (veja antes o item 5.1): | até 10/05/2024 (sexta-feira) |
| 4.2 | Pagamento das inscrições: | até 13/05/2024 (segunda-feira) |
| 4.3 | Disponibilidade das amostras: | 20/05/2024 (segunda-feira), a partir das 15h (Brasília) |
| 4.4 | Abertura das amostras e início dos ensaios: | 23/05/2024 (quinta-feira), às 10h (Brasília) |
| 4.5 | Prazo para a realização dos ensaios: | 24/05/2024 (sexta-feira), às 10h (Brasília) |
| 4.6 | Envio dos resultados ao Provedor (via-e-mail): | até 03/06/2024 (segunda-feira) |
| 4.7 | Envio dos relatórios e certificados: | até 08/07/2024 (segunda-feira) |

NOTA: A data limite para inscrição poderá ser prorrogada mediante à disponibilidade de vagas, entretanto, haverá acréscimo de 20% no valor da taxa de inscrição em relação ao valor original.

5 INSCRIÇÕES E INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- 5.1 **IMPORTANTE:** Antes de fazer a inscrição de participação no PEP PIPA, o Laboratório deve consultar a melhor alternativa de transporte (veja sugestões na tabela a seguir), considerando o prazo de entrega entre Franca/SP e o município onde se localiza o Laboratório. Na falta de alternativa para entrega no prazo (consulte **item 9.4**), sugerimos NÃO FAZER A INSCRIÇÃO NO PEP PIPA.

Transportadoras sugeridas	Contato
Correios (via SEDEX)	Agência local
Transportadora Nova Express	Agência de Ribeirão Preto/SP: (16) 3627-4827 ou (16) 98231-3298
Gollog	Agência de Franca/SP: (16) 3722-7080

NOTA: No ato da inscrição, no campo “observações”, deverá ser informado a transportadora desejada. Caso não conste essa informação, o Provedor irá entender que as amostras deverão ser enviadas pelo Correios (via SEDEX).

- 5.2 As inscrições deverão ser realizadas exclusivamente no site: www.pipaep.com.br.
- 5.3 Preencher a inscrição criteriosamente, evitando erros nos endereços do Laboratório e nos endereços de e-mail, pois os dados informados serão utilizados para entrega das amostras, contato e envio dos documentos pertinentes à Rodada.
- 5.4 **IMPORTANTE:** No formulário da inscrição, no campo “Nome Fantasia a ser impresso no certificado”, **descrever criteriosamente, de forma simplificada, como deverá ser expresso o nome do Laboratório no certificado**, formatado de forma a considerar letras maiúsculas, minúsculas e acentuações. Alterações de nome do Laboratório, depois de emitido o certificado, terão custo adicional.
- 5.5 Após a inscrição e a aprovação desta pelo PEP PIPA, será encaminhado por e-mail o valor final e as informações para o pagamento, e o Laboratório deve confirmar ou rejeitar a participação na Rodada.
- 5.6 Essa Rodada foi elaborada para atender no mínimo 15 e no máximo 100 participantes. Caso a quantidade de participantes inscritos seja inferior ao mínimo, a Rodada será cancelada por inviabilidade financeira, sem qualquer prejuízo financeiro aos inscritos.
- 5.7 O PEP PIPA é aberto a todos os Laboratórios que manifestarem interesse em participar do Programa.
- 5.8 O PEP PIPA é acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (CGCRE) de acordo com os critérios da norma ABNT NBR ISO/IEC 17043 - Avaliação da conformidade - Requisitos gerais para ensaios de proficiência, sob o código de acreditação PEP 0020. Consulte o escopo acreditado no link: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/acreditacao/organismos-acreditados/Provedores-de-ensaios-de-proficiencia/escopos/pep0020.pdf>

6 INFORMAÇÕES SOBRE AS AMOSTRAS

- 6.1 A preparação das amostras será executada nas dependências do PEP PIPA, por pessoal capacitado e treinado.
- 6.2 Os frascos com as amostras serão identificados com duas etiquetas: uma contendo a identificação da Rodada do Programa, o lote, a identificação da amostra e o(s) parâmetro(s) a ser(em) analisados, e a outra contendo um número de identificação (ID) referente ao momento em que a amostra foi coletada durante o envase do respectivo lote.
- 6.3 Serão entregues amostras únicas de 4 lotes, com as características a seguir:
 - Lote A** – Amostra concentrada de água reagente fortificada para ensaios de DQO na **faixa alta**, armazenadas em frascos PET de 30 mL, para ser diluída com água purificada em balão volumétrico de 1000 mL.
 - Lote B** – Amostra concentrada de água reagente fortificada para ensaios de DBO_{5,20} na **faixa alta**, armazenadas em frascos PET de 30 mL, para serem diluídas com água purificada em balão volumétrico de 1000 mL.
 - Lote C** – Amostra concentrada de água reagente fortificada para ensaios de DQO na **faixa baixa**, armazenadas em frascos PET de 30 mL, para ser diluída com água purificada em balão volumétrico de 1000 mL.
 - Lote D** – Amostra concentrada de água reagente fortificada para ensaios de DBO_{5,20} na **faixa baixa**, armazenadas em frascos PET de 30 mL, para serem diluídas com água purificada em balão volumétrico

de 1000 mL.

NOTA 1: Os volumes oferecidos serão suficientes para realização de ensaios convencionais previstos no *Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater*, no entanto, para laboratórios que desejarem um volume maior de amostras, estes poderão solicitar pelo campo de observações no momento da inscrição, prevendo um acréscimo de 10% na taxa de inscrição (por lote com acréscimo de volume).

NOTA 2: As amostras fornecidas pelo PEP PIPA nesta Rodada deverão ser tratadas da mesma forma que as amostras de rotina do laboratório.

7 TRANSPORTE DAS AMOSTRAS

- 7.1 As amostras estarão disponíveis para retirada no endereço do provedor, em Franca/SP, **a partir das 15h do dia 20/05/2024 (segunda-feira)**.
- 7.2 **O transporte das amostras será de responsabilidade dos Laboratórios participantes.** Caso estas não forem retiradas pelo próprio Laboratório participante, consulte as alternativas descritas no **item 5.1**.
- 7.3 O pagamento do transporte poderá ser realizado pelo provedor ou pelo próprio participante.
- 7.4 Como procedimento padrão, o Provedor envia as amostras ao endereço informado no momento da inscrição do Laboratório. O pagamento é feito pelo Provedor, sendo cobrado, juntamente com a taxa da inscrição, o custo desse transporte + 10% de taxa administrativa.
- 7.5 Caso a opção seja o pagamento do transporte pelo próprio Laboratório, deve ser informado no ato da inscrição (campo "observações").
- 7.6 Na véspera da entrega, recomendamos que o Laboratório faça contato com a respectiva transportadora, com o objetivo de prevenir atrasos por problemas de comunicação. Se necessário, consulte o Provedor para informação sobre o código de rastreamento pelos telefones: (16) 99709-6515 ou (16) 3432-0590 - ramal 222.

8 PROVIDÊNCIAS EM CASO DE DANOS, EXTRAVIOS OU ATRASOS DE ENTREGA DE AMOSTRAS

- 8.1 Como já informado no **item 7.2**, O TRANSPORTE DAS AMOSTRAS SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO LABORATÓRIO PARTICIPANTE.
- 8.2 Para casos de danos leves ou extravios às amostras enviadas, NÃO será possível um novo envio de amostras, considerando as características de preservação e estabilidade destas.
NOTA: Caso ocorra danos às amostras que inviabilize a execução dos ensaios, a participação do laboratório inscrito poderá ser cancelada e o valor da inscrição será restituído integralmente em prazo não superior a 30 dias.
- 8.3 Atrasos de entrega pela transportadora definida pelo participante, **NÃO SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR** (leia com atenção o **item 5.1**).

9 RECEBIMENTO, ABERTURA DAS CAIXAS COM AMOSTRAS E REALIZAÇÃO DOS ENSAIOS

- 9.1 A previsão para entrega das amostras aos Laboratórios participantes será até a data e horário previstos no **item 4.4**. Portanto, orientar o pessoal da recepção sobre o recebimento destas, de forma a evitar desencontros e comprometimento no prazo de entrega.
- 9.2 Se o recebimento das amostras ocorrer do momento estabelecido no **item 4.4** para abertura das caixas, manter a caixa em local fresco, porém, **NÃO ARMAZENAR EM GELADEIRA** (condição de igualdade a todos os participantes). A partir da abertura, fica a critério do laboratório a forma de armazenamento das amostras.
- 9.3 No recebimento e na abertura da caixa com as amostras, se houver alguma irregularidade com a embalagem ou com os frascos, registrar no campo de observações da planilha de resultados. Se possível,

enviar fotos digitais para a coordenação, imediatamente após a abertura da caixa. Infelizmente, não teremos como sanar o problema, mas poderemos tomar ações preventivas para as próximas rodadas.

- 9.4 Antes da realização dos ensaios, o Laboratório deverá diluir, com água ultrapura, **20 mL** do conteúdo da amostra em um balão volumétrico de **1000 mL**.

IMPORTANTE: Após a diluição realizada conforme acima, o volume de amostra resultante (1000 mL), será suficiente para a realização dos ensaios previstos, em réplica, de acordo com as metodologias contempladas no *Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater*. Os resultados reportados pelo Laboratório serão referentes às amostras preparadas de acordo com o **item 9.4**, ou seja, **SEM CONSIDERAR QUALQUER FATOR DE DILUIÇÃO**.

- 9.5 Os ensaios DEVERÃO ser iniciados **a partir das 10h do dia 23/05/2024 (quinta-feira)**, com tolerância de 24 horas, ou seja, **até às 10h do dia 24/05/2024 sexta-feira**.

- 9.6 As amostras dos 4 lotes deverão ser ensaiadas, **obrigatoriamente**, duas vezes (**em réplica**).

IMPORTANTE: Apenas Laboratórios que procederem com os ensaios conforme acima, terão os desempenhos dos seus resultados avaliados, portanto, resultados únicos não serão interpretados, devendo haver, impreterivelmente, 2 resultados por participante.

10 MÉTODOS ANALÍTICOS, CONCENTRAÇÕES ESPERADAS E UNIDADES DE MEDIDA

10.1 Métodos analíticos

- 10.1.1 Os métodos analíticos que serão considerados tecnicamente equivalentes e aceitos para a determinação dos analitos, serão os seguintes:

Analito	Métodos
DQO	- Colorimétrico - Titulométrico
DBO _{5,20}	- Diluição e incubação (teste dos 5 dias) - Respirométrico

NOTA: Resultados advindos de ensaios realizados por métodos diferentes dos estabelecidos acima, não serão considerados no tratamento estatístico, mas serão avaliados com base nos valores de referência determinados a partir do tratamento dado aos resultados dos ensaios que respeitaram os métodos propostos.

10.2 Concentrações esperadas e unidades de medida

- 10.2.1 A tabela a seguir informa as faixas de concentração esperadas e as unidades de medida:

Parâmetro	Faixa de concentração esperada	Unidade de medida
DQO (faixa alta)	300 – 700	mg/L
DBO _{5,20} (faixa alta)	200 – 500	mg/L
DQO (faixa baixa)	10 – 90	mg/L
DBO _{5,20} (faixa baixa)	5 – 70	mg/L

11 SERVIÇOS SUBCONTRATADOS

- 11.1 O PEP PIPA subcontratará o Laboratório da Proágua Ambiental, acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (CGCRE), para a execução dos ensaios referentes às avaliações de homogeneidade e estabilidade.

- 11.2 A subcontratação do mesmo Laboratório também está prevista para a realização de serviços de apoio operacional, incluindo: amostragem, preparação e preservação dos itens de EP e serviços administrativos/financeiros.

12 HOMOGENEIDADE E ESTABILIDADE DOS ITENS DE ENSAIO

As avaliações de homogeneidade e de estabilidade dos itens de ensaio serão realizadas segundo os critérios Norma ISO 13528:2022 - *Statistical methods for use in proficiency testing by interlaboratory comparisons*.

13 ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DOS ITENS DE ENSAIO

- 13.1 As amostras sairão do Provedor refrigeradas sob temperatura ≤ 6 °C.
- 13.2 O armazenamento dos frascos será dado por meio de caixas térmicas contendo flocos de isopor anti-impacto, sendo estas etiquetadas com a identificação do Programa, do remetente e do destinatário.
- 13.3 A distribuição das caixas com as amostras será realizada pelas transportadoras escolhidas pelos participantes ou por Correios, via SEDEX.

14 FALSIFICAÇÃO DE RESULTADOS

Caso o Programa receba alguma denúncia ou houver suspeita de mancomunação de resultados, o Provedor investigará e tomará as devidas providências, podendo desconsiderar os resultados apresentados pelos Laboratórios envolvidos.

15 INFORMAÇÕES TÉCNICAS

- 15.1 Informações referentes a prazos para execução dos ensaios, procedimentos para armazenamento das amostras e diluições, serão descritas no documento “Informações Técnicas da Rodada”, que será enviado por e-mail após as amostras terem sido despachadas.
- 15.2 Principais fontes de erros analíticos para essa Rodada:
 - 15.2.1 Método de ensaio inadequado;
 - 15.2.2 Falta de homogeneização adequada das amostras antes da execução dos ensaios;
 - 15.2.3 Não tratamento de interferentes;
 - 15.2.4 Ensaios realizados fora do prazo estabelecido pelo Provedor;
 - 15.2.5 Falta de habilidade dos técnicos envolvidos nos ensaios;
 - 15.2.6 Falta de uso de materiais de referência;
 - 15.2.7 Equipamentos não calibrados;
 - 15.2.8 Desvios nas orientações estabelecidas pelo provedor.

16 CORRESPONDÊNCIAS

- 16.1 Durante a Rodada, as correspondências da coordenação serão enviadas exclusivamente ao(s) e-mail(s) indicado(s) no ato da inscrição. Portanto, será de grande importância a informação correta dos endereços de e-mails, e que estes tenham espaço suficiente na caixa de entrada para recebimento de correspondências eletrônicas com arquivos anexados.
- 16.2 É sugerido, no ato da inscrição, indicar três alternativas de e-mail para receber as correspondências.
- 16.3 Para Laboratórios que possuem critérios de filtros para bloqueios de e-mails, sugerimos providências para liberar o e-mail pipaep@pipaep.com.br, inclusive quando for acompanhado de anexos e downloads.

17 TRATAMENTO DOS RESULTADOS

Os resultados apresentados pelos Laboratórios participantes serão tratados com critérios estatísticos da seguinte forma:

17.1 Determinação do valor designado

17.1.1 Para uma quantidade de resultados válidos maior ou igual a 6 ($n \geq 6$), o método estatístico a ser utilizado para a determinação do valor designado, será a análise robusta do Algoritmo A, de acordo com as diretrizes da Norma ISO 13528:2022 – *Statistical methods for use in proficiency testing by interlaboratory comparisons*.

17.1.2 Para uma quantidade de resultados válidos inferior a 6 ($n \leq 6$), não haverá tratamento estatístico.

17.2 Determinação do desvio padrão de proficiência

17.2.1 Para uma quantidade maior ou igual a 12 resultados válidos ($n \geq 12$), serão calculados 3 desvios padrão: desvio padrão advindo da análise robusta do Algoritmo A, desvio padrão após a eliminação de “outliers” pelo Teste de Grubbs (a 95% de confiança) e desvio padrão de Horwitz. O valor intermediário entre os 3, será considerado o valor do desvio padrão de proficiência.

17.2.2 Para uma quantidade de 6 a 11 resultados válidos ($6 \leq n < 12$), poderão ser utilizados os seguintes critérios para a determinação do desvio padrão de proficiência:

17.2.2.1 Desvio Padrão Relativo (DPR) predito a partir do nível de concentração do analito de interesse (mg/L), conforme Tabela 7 do DOQ-CGCRE-008, Rev. 09;

17.2.2.2 Bom senso técnico do Provedor, baseado na sua experiência em relação ao parâmetro em questão.

17.3 Determinação da incerteza do valor designado

17.3.1 O cálculo da incerteza do valor designado será realizado de acordo com a fórmula abaixo:

$$u(X) = 1,25 \frac{s^*}{\sqrt{n}}$$

Onde:

$u(X)$ = incerteza do valor designado;

s^* = desvio padrão robusto, advindo da análise robusta do Algoritmo A;

n = número de resultados válidos utilizado para o cálculo do valor designado.

17.4 Elipses de confiança

17.4.1 Para a avaliação de resultados quanto a possíveis problemas analíticos no que diz respeito à precisão analítica, serão disponibilizadas elipses de confiança, construídas com os pares dos resultados de cada participante.

NOTA: As elipses de confiança não farão parte da avaliação de desempenho do resultado do participante, a qual será fundamentada no z-score, conforme **item 17.5.3**. Seu propósito é avaliar, única e exclusivamente, a repetibilidade analítica, verificando se a diferença entre os 2 resultados reportados por um determinado laboratório participante, é significativa quando comparada com as diferenças entre os 2 resultados dos demais.

17.5 Avaliação de desempenho dos resultados

17.5.1 Se a incerteza do valor designado for menor que 30% do valor do desvio padrão de proficiência, os desempenhos dos resultados serão avaliados em função do z-score:

$$z_i = \frac{(x_i - X)}{\sigma}$$

Onde:

- z_i = z-score do i-ésimo Laboratório participante;
 x_i = resultado médio do i-ésimo Laboratório participante;
 X = valor designado;
 σ = desvio padrão de proficiência.

17.5.2 Se a incerteza do valor designado for maior que 30% do valor do desvio padrão de proficiência, os desempenhos dos resultados serão avaliados em função do z'-score:

$$z_i' = \frac{(x_i - X)}{\sqrt{\sigma^2 + u^2(X)}}$$

Onde:

- z_i' = z'-score do i-ésimo Laboratório participante;
 x_i = resultado médio do i-ésimo Laboratório participante;
 X = valor designado;
 σ = desvio padrão de proficiência;
 $u(X)$ = incerteza do valor designado.

17.5.3 Interpretação da avaliação com base no valor do z-score (ou z'-score):

Desempenho do resultado	Valor do z-score (ou z'-score)
EXCELENTE	$ z\text{-score} \leq 0,70$
BOM	$0,70 < z\text{-score} \leq 1,40$
ACEITÁVEL	$1,40 < z\text{-score} \leq 2,00$
QUESTIONÁVEL	$2,00 < z\text{-score} < 3,00$
INSATISFATÓRIO	$ z\text{-score} \geq 3,00$

NOTA 1: Todos os resultados com $|z\text{-score}| \leq 2,00$ serão considerados **SATISFATÓRIOS**.

NOTA 2: O PEP PIPA não considera na avaliação de desempenho a incerteza de medição dos resultados dos participantes.

18 CUSTOS DO INVESTIMENTO

18.1 Taxa para participar a partir de três lotes: **R\$ 1.400,00**

18.2 Taxa para a participar em até dois lotes: **R\$ 1.100,00**

ATENÇÃO: Para inscrições realizadas após a data estabelecida no **item 4.1**, mediante à disponibilidade de vagas, haverá acréscimo de 20% no valor da taxa de inscrição em relação ao valor original.

18.3 Nos custos acima, **NÃO ESTÁ INCLUSO O VALOR DO TRANSPORTE DAS AMOSTRAS**, que será calculado de acordo com o valor do transporte definido pelo participante entre Franca/SP e o local do Laboratório (veja o **item 7**).

18.4 O envio do relatório e certificado, na forma eletrônica, está incluso na taxa de inscrição.

19 PAGAMENTOS

19.1 Após a aprovação da inscrição e a confirmação do Laboratório inscrito, será gerado um boleto com o valor da Rodada mais o valor do transporte. O boleto será encaminhado ao e-mail informado na ficha de inscrição.

- 19.2 A data de vencimento do pagamento está descrita no **item 4.2**.
- 19.3 Para empresas públicas e clientes interessados em efetuar o pagamento via depósito bancário, estes deverão solicitar autorização (disponível no site) para aprovação. O envio do comprovante de transferência é indispensável, devendo ser encaminhado ao seguinte e-mail: danielafernandes@pipaep.com.br.
- 19.4 **ATENÇÃO:** O não pagamento da taxa de inscrição até o prazo estabelecido, acarretará o não envio das amostras e exclusão do participante da Rodada.

20 CONFIDENCIALIDADE

- 20.1 O PEP PIPA se compromete em assegurar a confidencialidade quanto às informações identificadas dos participantes.
- 20.2 Os resultados de cada participante serão apresentados no relatório da Rodada por meio de códigos.
- 20.3 Cada Laboratório participante deve comprometer-se a não divulgar seus resultados a outros Laboratórios, mantendo o sigilo até o recebimento do relatório da Rodada.
- 20.4 O PEP PIPA não divulgará qualquer informação confidencial a qualquer organismo de terceira parte, ao menos que o Laboratório participante renuncie formalmente sua confidencialidade.
- 20.5 Os resultados da avaliação de desempenho do participante serão divulgados exclusivamente a ele, com política de total confidencialidade.
- 20.6 Caso haja obrigação por lei ou autorização por compromissos contratuais para divulgação de informações confidenciais, o Cliente será notificado sobre as informações a serem fornecidas.

21 DESISTÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO

- 21.1 Os Laboratórios inscritos poderão manifestar a desistência da participação na Rodada em até 7 dias úteis antes da data de envio das amostras. Nesse caso, se a inscrição já tiver sido paga, o valor será restituído integralmente por meio de depósito bancário.
- 21.2 Se a desistência ocorrer a partir de 6 dias úteis antes da data de envio das amostras, o valor da inscrição **NÃO** será devolvido, podendo esse, **APENAS**, ficar como crédito para a inscrição de uma próxima Rodada. O valor do transporte não será devolvido.

22 CANCELAMENTO DE PARÂMETRO DA RODADA

- 22.1 Poderá ocorrer o cancelamento de um ou mais parâmetros da Rodada nas seguintes situações:
- 22.1.1 Quantidade insuficiente de resultados válidos (< 6), de forma a não permitir a determinação do valor designado.
- 22.1.2 Problema técnico com algum parâmetro que inviabilize o tratamento dos dados.
- 22.2 Em ambos os casos, os participantes serão informados.
- 22.3 Caso ocorra o cancelamento de algum parâmetro, NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO PARCIAL OU INTEGRAL da taxa de inscrição, exceto quando a quantidade de parâmetros cancelados ultrapassar 50% dos parâmetros inscritos pelo Laboratório na Rodada.

23 ENTREGA DOS RELATÓRIOS E CERTIFICADOS

- 23.1 Serão emitidos relatórios e certificados com símbolo da acreditação.
- 23.2 Veja informações no **item 5.4** sobre o nome do Laboratório a ser impresso no certificado.
- 23.3 A entrega dos relatórios e certificados será feita na forma digital.
- 23.4 Quando solicitado, os relatórios e certificados poderão ser enviados por correios com custos sob responsabilidade do solicitante. Para os interessados, será fundamental que, no momento da inscrição, seja informado esse interesse no campo de observações.
- 23.5 Na falta de informação no campo de observações, a organização do programa entenderá que o relatório e certificado deverão ser enviados na forma digital.

- 23.6 Para envio do relatório nas duas formas (digital e impresso), será cobrado taxa adicional de R\$ 50,00 mais a tarifa de transporte.
- 23.7 2ª via de relatório ou certificado: serão fornecidos diante de solicitação e pagamento das respectivas taxas.
ATENÇÃO: Após emitido o relatório, não será permitido alterar seu conteúdo, independente do motivo.

24 RECLAMAÇÕES

- 24.1 É política do PEP PIPA atender todas as reclamações recebidas pelos seus participantes.
- 24.2 Os Laboratórios inscritos podem reclamar ao PEP PIPA quando não concordarem com quaisquer aspectos do Programa.
- 24.2.1 Em resumo, o processo para atendimento a reclamações consiste em:
- Acatar todas as reclamações originárias de telefonemas, e-mail ou outras formas de comunicação.
 - Registrar todo o processo de reclamação e a investigação dos fatos ocorridos, decidir quais ações devem ser tomadas e monitorá-las;
 - Assegurar que qualquer ação apropriada seja tomada dentro do prazo de 10 dias úteis após o registro da reclamação e, após devidas tratativas, retornar ao reclamante com a conclusão.

25 APELAÇÕES

- 25.1 É política do PEP PIPA atender todas as apelações recebidas pelos seus participantes.
- 25.2 Os Laboratórios inscritos podem apelar ao PEP PIPA quando não concordarem com quaisquer aspectos do Programa relacionados aos resultados finais da rodada.
- 25.3 As apelações deverão ser encaminhadas, preferencialmente, via e-mail, com prazo de até 10 dias após a data de envio do Relatório Final.
- 25.3.1 Em resumo, o processo para atendimento a apelações consiste em:
- Acatar todas as apelações que forem formalizadas por e-mail dentro do prazo de 10 dias após o envio dos relatórios aos participantes.
 - Registrar todo o processo de apelação e a investigação dos fatos ocorridos, decidir quais ações devem ser tomadas e monitorá-las;
 - Assegurar que qualquer ação apropriada seja tomada dentro do prazo de 10 dias úteis após o registro da apelação e, após devidas tratativas, retornar ao apelante com a conclusão.

26 CONTATOS

Assuntos Técnicos: Rafael Carbone Cintra (Coordenador Geral)
Telefones de contato: (16) 3432-0590 - ramal 202 ou (16) 99143-5017.
E-mail: rafaelcintra@pipaep.com.br

Assuntos Gerais: Larissa Novais (Gerente da Qualidade)
Telefones de contato: (16) 3432-0590 - ramal 203 ou (16) 99708-8717.
E-mail: qualidade@pipaep.com.br