

ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA PIPA

Nº DA RODADA: **198/24**

TIPO DE RODADA: **ENSAIOS FQ BÁSICOS**

Ensaio de Proficiência
ABNT NBR
ISO/IEC 17043



PEP 0020

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 MATRIZES

- Água Tratada
- Água Bruta
- Água Purificada

3 ESCOPO DOS PARÂMETROS

- Cloro Residual Livre
- Condutividade Elétrica
- Cor Aparente
- Cor Verdadeira
- pH à 25 °C
- Turbidez

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 28/06/2024 (sexta-feira) |
| 4.2 | Pagamento das inscrições: | até 01/07/2024 (segunda-feira) |
| 4.3 | Disponibilidade das amostras: | 15/07/2024 (segunda-feira), às 15h (Brasília) |
| 4.4 | Abertura das amostras e início dos ensaios: | 18/07/2024 (quinta-feira), às 10h (Brasília) |
| 4.5 | Prazo para realização dos ensaios: | veja item 9.4 |
| 4.6 | Envio dos resultados (via-e-mail): | até 22/07/2024 (segunda-feira) |
| 4.7 | Envio dos relatórios e certificados: | até 23/09/2024 (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**.

Transportadoras sugeridas	Contato
Correios (via SEDEX)	Agência local
Transportadora Nova Express	Agência de Ribeirão Preto/SP: (16) 3627-4827 ou (16) 98231-3298
Azul Cargo Express	Agência de Franca/SP: (16) 3721-4300

NOTA: No ato da inscrição, no campo "observações", deve 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 Laboratórios inscritos. 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) analisado(s), 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 As amostras serão entregues em unicatas (amostras únicas) de 4 lotes, com as características a seguir:
Lote A - Amostra de água tratada (água de abastecimento público), para ensaios de Cor Aparente, Turbidez e pH à 25 °C, armazenada em frasco de plástico de 300 mL.
Lote B - Amostra de água bruta (água de manancial de superfície), para ensaios de Cor Aparente, Cor Verdadeira, Turbidez e pH à 25 °C, armazenada em frasco de plástico de 300 mL.
Lote C - Amostra de água tratada (água de abastecimento público) para ensaio de Cloro Residual Livre, armazenada em frasco de plástico de 300 mL, com adição de NaOH.
Lote D - Amostra de água purificada em laboratório, para ensaios de Condutividade Eletrolítica, armazenada em frasco de plástico de 100 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 15/07/2024.**
- 7.2 **O transporte das amostras será de responsabilidade dos participantes.** Caso estas não forem retiradas pelo próprio 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 do 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 DAS 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 antes 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 Os ensaios DEVERÃO ser iniciados **a partir das 10h do dia 18/07/2024 (quinta-feira),** com as seguintes tolerâncias:

Parâmetro	Prazo máximo para realização do ensaio após às 10h do dia 18/07/2024
Cor Aparente e Cor Verdadeira	30 horas (19/07/2024, às 16h)
pH à 25 °C	7 horas (18/07/2024, às 17h)
Turbidez	30 horas (19/07/2024, às 16h)
Cloro Residual Livre	3 horas (18/07/2024, às 13h)
Condutividade	30 horas (19/07/2024, às 16h)

9.5 As amostras 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 E UNIDADES DE MEDIDAS

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
Cor Aparente e Cor Verdadeira	- Comparação visual - Tristímulus
Turbidez	- Nefelométrico
pH	- Eletrométrico
Cloro Residual Livre	- Colorimétrico
Condutividade	- Condutivimétrico

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 de ensaios que respeitaram o critério.

10.2 Concentrações e unidades de medidas

10.2.1 A tabela a seguir informa as concentrações esperadas e as unidades de medida para os parâmetros contemplados na Rodada:

Parâmetro	Faixa de concentração esperada	Unidade de medida
Cor Aparente	2 a 100	UC
Cor Verdadeira	2 a 50	UC
pH à 25 °C	5,0 a 9,0	-
Turbidez	0,2 a 20	NTU
Cloro Residual Livre	0,2 a 2,5	mg/L
Condutividade	0,1 a 5,0	µS/cm

NOTA: Por se tratar de amostras originadas de matrizes naturais, com a presença de interferentes, nem sempre, e não necessariamente, os resultados encontrados pelos participantes acabam por ficar dentro das faixas de concentração esperadas acima.

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 Também é prevista a subcontratação do mesmo Laboratório para a realização de serviços de apoio operacional, incluindo: amostragem, preparação 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 critérios internos e da Norma ISO 13528:2022 - *Statistical methods for use in proficiency testing by interlaboratory comparisons*.

13 ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DOS ITENS DE ENSAIO

13.1 Os frascos com as amostras sairão do Provedor refrigerados sob temperatura ≤ 6 °C.

13.2 O armazenamento 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, procedimentos para a execução dos ensaios e armazenamento das amostras, 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 Metodologia de ensaio inadequada;

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 ELETRÔNICAS

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.

NOTA: Para condutividade, cor aparente, cor verdadeira, pH e Turbidez, em que não é aplicável o cálculo do desvio padrão de Horwitz, o desvio padrão de proficiência será o que apresentar o menor valor entre os outros 2 desvios padrão calculados. Para pH, se este menor valor for maior que 0,30, o desvio padrão de proficiência será o próprio 0,30.

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 ou igual a 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 única de participação: R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais)

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.

18.2 No custo 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**).

18.3 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: (16) 3432-0590 – ramal 202 ou (16) 99143-5017.
E-mail: rafaelcintra@pipaep.com.br

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