

ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA PIPA

Nº DA RODADA: **224/26**

TIPO DE RODADA: **ENSAIOS FQ BÁSICOS**



1 ORGANIZAÇÃO E COORDENAÇÃO

ENSAIOS 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 tratada (purificada)

3 PARÂMETROS

- Cloro residual livre
- Condutividade eletrolítica
- Cor aparente
- Cor verdadeira
- pH
- 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 29/06/2026 (segunda-feira) |
| 4.2 | Pagamento das inscrições (veja item 18.1): | até 30/06/2026 (terça-feira) |
| 4.3 | Disponibilidade das amostras: | dia 13/07/2026 (segunda-feira), às 15h (Brasília) |
| 4.4 | Envio da planilha de resultados aos participantes: | até 14/07/2026 (terça-feira) |
| 4.5 | Abertura das amostras e início dos ensaios: | dia 17/07/2026 (sexta-feira), às 10h (Brasília) |
| 4.6 | Prazo para realização dos ensaios: | veja item 9.4 |
| 4.7 | Envio da planilha de resultados preenchida (*): | até 22/07/2026 (quarta-feira) |
| 4.8 | Envio dos relatórios e certificados: | dia 08/09/2026 (terça-feira) |

(*) A planilha de resultados preenchida deverá ser enviada para o e-mail pipaep@pipaep.com.br.

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 na rodada, o interessado 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) 99183-5200
Gollog	Agência de Franca/SP: (16) 3722-7080

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 do laboratório participante (nome a ser considerado no certificado e na capa do relatório)”, **descrever criteriosamente, de forma simplificada, como deverá ser expresso o nome do participante em ambos os documentos**, formatado de forma a considerar letras maiúsculas, minúsculas e acentuações. Quaisquer alterações nesse aspecto, depois de emitido o certificado e relatório, 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 interessado 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 inscritos seja inferior ao mínimo, a rodada será cancelada por inviabilidade financeira, sem qualquer prejuízo financeiro aos respectivos.
- 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 a competência de provedores de ensaio 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 como **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, 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, 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 tratada (água purificada), 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 os participantes 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 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 13/07/2026**.
- 7.2 **O transporte das amostras será de responsabilidade do participante.** Caso estas não forem retiradas pelo próprio, consultar 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 pelo participante no momento da inscrição. 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 participante, deverá ser informado no ato da inscrição (campo "observações").
- 7.6 Na véspera da entrega, recomendamos que o participante 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 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**).

NOTA 1: Em caso de atraso na entrega das amostras que inviabilize a execução dos ensaios dentro do prazo estipulado, o participante poderá adotar as seguintes medidas:

1. Optar pela desistência da participação, DEVENDO RECUSAR O RECEBIMENTO DA CAIXA, para que esta seja devolvida ao provedor imediatamente. Neste caso, será possível solicitar o crédito dos valores pagos pela inscrição para uma próxima rodada, conforme **item 21.3**; ou
2. Receber a caixa e proceder com o envio dos resultados obtidos fora do prazo. Esses resultados poderão, ou não, ser considerados no tratamento estatístico.

NOTA 2: Caso o participante receba as amostras fora do prazo e, posteriormente, opte por desistir da participação, deverá reenviar a caixa ao provedor nas mesmas condições em que foi recebida, sendo responsável pelos custos de envio. Nesse caso, o laboratório também poderá solicitar o crédito referente aos valores pagos pela inscrição.

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

- 9.1 A previsão para a entrega das amostras aos 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 participante 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 17/07/2026 (sexta-feira)**, com as seguintes tolerâncias:

Ensaio	Prazo máximo para início do ensaio
Condutividade eletrolítica	7 horas (17/07/2026, às 17h)
Cor aparente	
Cor verdadeira	
Turbidez	
Cloro residual livre	3 horas (17/07/2026, às 13h)
pH	

- 9.5 As amostras deverão ser ensaiadas, **obrigatoriamente**, duas vezes (**em réplica**).

IMPORTANTE: Apenas os participantes 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, considerados tecnicamente equivalentes e aceitos para a determinação dos parâmetros, serão os seguintes:

Parâmetro	Métodos
Cor aparente (lotes A e B)	- Comparação visual - <i>Tristimulus</i>
Cor verdadeira	- Comparação visual - Espectrofotométrico de comprimento único - Espectrofotométrico de comprimento múltiplo - <i>Tristimulus</i>
Turbidez	- Nefelométrico
pH	- Eletrométrico/potenciométrico
Cloro residual livre	- Colorimétrico DPD
Condutividade eletrolítica	- Condutivimétrico

NOTA: Resultados originados 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.

10.1.2 Faixas de concentração esperadas e unidades de medida

Parâmetro	Faixa de concentração esperada	Unidade de medida
Cor aparente do lote A (água tratada)	2 a 15	UC
Cor aparente do lote B (água bruta)	5 a 50	UC
Cor verdadeira	2 a 40	UC
pH	6,5 a 8,5	-
Turbidez	0,2 a 20	NTU
Cloro residual livre	0,2 a 2,5	mg/L
Condutividade eletrolítica	0,1 a 5,0	µS/cm

11 SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

- 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.

12 HOMOGENEIDADE E ESTABILIDADE DOS PARÂMETROS

As avaliações de homogeneidade e de estabilidade dos parâmetros serão realizadas segundo critérios internos e/ou da norma ISO 13528:2022 - *Statistical methods for use in proficiency testing by interlaboratory comparisons*.

13 ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DAS AMOSTRAS

- 13.1 As amostras sairão do provedor refrigeradas 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 qualquer suspeita de conluio, o provedor investigará e tomará as devidas providências, podendo desconsiderar os resultados apresentados pelos participantes envolvidos.

15 INFORMAÇÕES TÉCNICAS

- 15.1 Informações referentes a prazos para a execução dos ensaios, procedimentos para armazenamento das amostras, possíveis diluições, registro de resultados, etc., 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 realização dos ensaios;
- 15.2.3 Não tratamento de interferentes;

- 15.2.4 Ensaio realizado 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/não checados;
- 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 os participantes 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 ESTATÍSTICO DOS RESULTADOS

- 17.1 Se o laboratório reportar **pelo menos um** de seus 2 resultados como “menor que” ($< LQ$), será considerado no tratamento estatístico, bem como na avaliação de desempenho, o **valor absoluto (valor do LQ) como o valor médio do laboratório**. Exemplo:
 - Resultado reportado: $< 2,0$ UC
 - Resultado a ser considerado no tratamento estatístico e na avaliação de desempenho: $2,0$ UC
- 17.2 Determinação do valor designado
 - 17.2.1 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* e do Protocolo Internacional Harmonizado para ensaios de proficiência de laboratórios analíticos.
 - 17.2.2 Para uma quantidade de **resultados válidos** inferior a 6 ($n < 6$), não haverá tratamento estatístico.
- 17.3 Determinação do desvio-padrão de proficiência
 - 17.3.1 Para uma quantidade de **resultados válidos** maior ou igual a 12 ($n \geq 12$), serão calculados 3 desvios-padrão: desvio-padrão pela 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 eletrolítica, 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 superior a 0,30, o desvio-padrão de proficiência será o próprio 0,30.
 - 17.3.2 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:
 - a) Desvio-padrão relativo (DPR) a partir do nível de concentração do parâmetro de interesse (mg/L), conforme tabela 7 do DOQ-CGCRE-008, Rev. 09;
 - b) Bom senso técnico e critérios internos do provedor, baseado na sua experiência em relação ao parâmetro

em questão e no histórico de rodadas anteriores.

17.4 Determinação da incerteza do valor designado

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, originado da análise robusta do Algoritmo A;

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

17.5 Elipses de confiança

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 cálculo do z-score (ou z'-score). Seu propósito é avaliar, única e exclusivamente, a repetibilidade analítica, verificando se a diferença entre os 2 resultados reportados por um determinado participante é significativa quando comparada com as diferenças entre os 2 resultados dos demais participantes.

17.6 Avaliação de desempenho dos resultados

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

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

Onde:

z_i = z-score do i-ésimo participante;

x_i = resultado **médio** do i-ésimo participante;

X = valor designado;

σ = desvio-padrão de proficiência.

17.6.2 Se a incerteza do valor designado for superior 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 participante;

x_i = resultado **médio** do i-ésimo participante;

X = valor designado;

σ = desvio-padrão de proficiência;

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

17.6.3 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: Não é considerada na avaliação de desempenho a incerteza de medição do resultado do participante.

18 CUSTOS DO INVESTIMENTO

18.1 Taxa única de participação: **R\$ 1.905,00** (mil, novecentos e cinco reais)

NOTA: Será critério do participante a escolha do(s) parâmetro(s) a ser(em) ensaiado(s).

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 Na taxa 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 taxa de inscrição 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: analaurooliveira@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.

20.4 O PEP PIPA não divulgará qualquer informação confidencial a qualquer organismo de terceira parte, a menos que o participante renuncie formalmente sua confidencialidade.

20.5 As avaliações de desempenho dos resultados 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 participante será notificado sobre as informações a serem fornecidas.

21 DESISTÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO

- 21.1 Os inscritos poderão manifestar a desistência da participação na rodada **até 7 dias úteis** antes do 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 em uma próxima rodada. O valor do transporte não será devolvido.
- 21.3 Em caso de atraso no recebimento das amostras, o laboratório poderá optar por desistir da participação, ciente de que o valor da inscrição **NÃO** será reembolsado, mas poderá ser utilizado como crédito para a inscrição em uma futura rodada. O valor do transporte também não será reembolsado, e, caso o laboratório não recuse o recebimento da caixa, será responsável por todos os custos de transporte para devolução da mesma ao provedor.

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 pelo método mencionado no **item 17.2**.
- 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% da quantidade de parâmetros inscritos.

23 ENTREGA DOS RELATÓRIOS E CERTIFICADOS

- 23.1 Será emitido um relatório e um certificado, com o símbolo da acreditação, para cada participante.
NOTA: Veja informações no **item 5.4** sobre o nome do participante a ser considerado no certificado.
- 23.2 O envio de ambos será realizado na forma digital, via e-mail.
- 23.3 Quando solicitado, o relatório e o certificado 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.
- 23.4 Na falta de informação no campo de observações, a organização do programa entenderá que o relatório e certificado deverão ser enviados na forma digital.
- 23.5 Para envio do relatório nas duas formas (digital e física), será cobrado uma taxa adicional de R\$ 50,00 mais a tarifa de transporte.
- 23.6 2ª via de relatório ou certificado: será fornecida diante de solicitação e pagamento das respectivas taxas.
ATENÇÃO: Após emissão do relatório e do certificado, não será permitido alterar seus conteúdos (independente do motivo), exceto se houver alguma falha por parte do provedor.

24 RECLAMAÇÕES

- 24.1 É política do PEP PIPA atender a todas as reclamações recebidas pelos seus participantes.
- 24.2 Os participantes podem reclamar ao PEP PIPA quando não concordarem com **quaisquer aspectos do programa**.

24.3 Em resumo, o processo para atendimento a reclamações consiste em:

- a) Acatar todas as reclamações originárias de telefonemas, e-mail ou outras formas de comunicação;
- b) Registrar todo o processo de reclamação e a investigação dos fatos ocorridos, decidir quais ações devem ser tomadas e monitorá-las;
- c) 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 a todas as apelações recebidas pelos seus participantes.

25.2 Os participantes podem apelar ao PEP PIPA quando não concordarem com quaisquer aspectos relacionados aos **resultados da rodada**.

25.3 As apelações **deverão** ser encaminhadas para o e-mail qualidade@pipaep.com.br, com prazo de até 10 dias após a data de envio do relatório.

25.4 Em resumo, o processo para atendimento a apelações consiste em:

- a) Acatar todas as apelações que forem formalizadas por e-mail dentro do prazo de 10 dias após o envio dos relatórios aos participantes;
- b) Registrar todo o processo de apelação e a investigação dos fatos ocorridos, decidir quais ações devem ser tomadas e monitorá-las;
- c) 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