ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA PIPA

ABNT NBR ISO/IEC 17043
PEP 0020

Nº DA RODADA: 233/27

TIPO DE RODADA: METAIS

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 reagente fortificada
- Água residual

3 PARÂMETROS

- Alumínio (Al)
- Antimônio (Sb)
- Arsênio (As)
- Bário (Ba)
- Berílio (Be)
- Boro (B)
- Cádmio (Cd)
- Cálcio (Ca)
- Chumbo (Pb)
- Cobalto (Co)
- Cobre (Cu)
- Cromo total (Cr)
- Cromo hexavalente (Cr^{6+})
- Estanho (Sn)
- Ferro (Fe)
- Fósforo (P)
- Lítio (Li)
- Magnésio (Mg)
- Manganês (Mn)
- Mercúrio (Hg)
- Molibdênio (Mo) – não acreditado
- Níquel (Ni)
- Prata (Ag)
- Potássio (K)

- Selênio (Se)
- Sódio (Na)
- Tálio (Tl) – não acreditado
- Titânio (Ti) – não acreditado
- Urânio (U)
- Vanádio (V)
- Zinco (Zn)

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 26/03/2027 (sexta-feira)
4.2	Pagamento das inscrições (veja **item 18.1**):	até 29/03/2027 (segunda-feira)
4.3	Disponibilidade das amostras:	dia 12/04/2027 (segunda-feira), às 15h (Brasília)
4.4	Envio da planilha de resultados aos participantes:	até 13/04/2027 (terça-feira)
4.5	Abertura da caixa com as amostras:	dia 15/04/2027 (quinta-feira), às 10h (Brasília)
4.6	Prazo para realização dos ensaios:	veja **item 9.4**
4.7	Envio da planilha de resultados preenchida (*):	até 27/04/2027 (quarta-feira)
4.8	Envio dos relatórios e certificados:	dia 15/06/2027 (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 Serão entregues amostras únicas de 2 lotes, com as características a seguir:

Lote A – Amostra concentrada de água reagente fortificada, para ensaios de Ag, Al, As, B, Ba, Be, Ca, Cd, Cr, Co, Cu, Fe, K, Li, Mg, Mn, Mo, Na, Ni, P, Pb, Sb, Se, Sn, Tl, Ti, U, V e Zn, armazenada em frasco PET de 30 mL e preservada com ácido nítrico (HNO_3) em pH < 2,0.

Lote B – Amostra concentrada de água reagente fortificada, para ensaios de Hg, armazenada em frasco PET de 30 mL e preservada com ácido nítrico (HNO_3) em pH < 2,0.

Lote C – Amostra de água residual, para ensaios de Cromo hexavalente, armazenada em frasco plástico de 300 mL e preservada com solução buffer entre pH 9,3 e 9,7.

ATENÇÃO: É importante que as amostras do lote C (água residual) sejam manuseadas com EPIs adequados, de forma a evitar contaminações biológicas pelos técnicos envolvidos.

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 12/04/2027 (segunda-feira)**.

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, 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 4.5**. 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 da caixa com as amostras ocorrer antes do momento de abertura estabelecido no **item 4.5**, 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.

9.4 Antes da realização dos ensaios previstos para os **lotes A e B**, o laboratório deverá diluir, com água ultrapura, **20 mL** do conteúdo da amostra correspondente a esses lotes **em um balão volumétrico de 1000 mL**.

IMPORTANTE: Após a diluição realizada conforme acima, o volume de amostra resultante (1000 mL), será

mais do que o suficiente para a realização dos ensaios previstos, em réplica, de acordo com os métodos contemplados no *Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater*. Os resultados reportados pelo laboratório deverão ser 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 15/04/2027 (quinta-feira)**, com tolerância de 7 dias, ou seja, **até às 10h do dia 22/04/2027 (quinta-feira)**.

9.6 As amostras dos 3 lotes 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 que serão considerados tecnicamente equivalentes e aceitos para a determinação dos parâmetros, serão os seguintes:

Parâmetro	Métodos
Metais do lote A	- Absorção atômica - Colorimétrico - Cromatografia iônica - ICP-MS - ICP-OES - Titulométrico (Ca)
Hg	- Vapor frio manual - Vapor frio automatizado - Espectrometria de fluorescência atômica de vapor frio - ICP-MS - ICP-OES
Cromo hexavalente (Cr^{6+})	- Absorção atômica - Colorimétrico (difenilcarbazida) - Cromatografia iônica

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
Cd, Hg, Sb	0,0005 a 0,01	mg/L
As, Be, Pb, Cr, Cr^{6+}, P, Ni, Ag, Se, U	0,005 a 0,5	mg/L
Al, Ba, B, Co, Fe, Mn, Mo, Tl, Ti, V	0,01 a 2	mg/L
Sn, Li, Cu, Zn	0,1 a 10	mg/L
Ca, Mg, K, Na	1 a 100	mg/L

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 operacional, incluindo: amostragem, preparação e preservação dos itens de EP e serviços administrativos/financeiros.

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 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/não checados;

15.2.8 Contaminação na água reagente do laboratório;

15.2.9 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.

17 TRATAMENTO ESTATÍSTICO DOS RESULTADOS

17.1 Se o participante 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: < 0,5 mg/L
- Resultado a ser considerado no tratamento estatístico e na avaliação de desempenho: 0,5 mg/L.

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.

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:

17.3.2.1 Desvio-padrão relativo (DPR) predito a partir do nível de concentração do parâmetro de interesse (mg/L), conforme tabela 7 do DOQ-CGCRE-008, Rev. 09;

17.3.2.2 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

17.4.1 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.

17.5 Elipses de confiança

17.5.1 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 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 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 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-score | ≤ 0,70
BOM	0,70 < | z-score | ≤ 1,40
ACEITÁVEL	1,40 < | z-score | ≤ 2,00
QUESTIONÁVEL	2,00 < | z-score | < 3,00
INSATISFATÓRIO	| z-score | ≥ 3,00

NOTA 1: Todos os resultados com |z-score| ≤ 2,00 serão considerados **SATISFATÓRIOS**.
NOTA 2: O PEP PIPA não considera na avaliação de desempenho a incerteza de medição do resultado do participante.

18 CUSTOS DO INVESTIMENTO

18.1 Taxa única de inscrição: **R$ 1.597,00 (mil, quinhentos e noventa e sete 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: analauraolivieira@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 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 de 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 Serão emitidos dois relatórios/certificados: um com o símbolo da acreditação, contemplando apenas os parâmetros acreditados, e outro sem o símbolo da acreditação, contemplando os parâmetros molibdênio, tálio e titânio.

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**.

24.2.1 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.

25.3.1 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