

REGULAMENTO PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA

1. INTRODUÇÃO	3
2. PROGRAMA DE ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA – INTERLABORATORIAL	3
2.1. OBJETIVOS DO PROGRAMA	3
2.2. CRITÉRIOS PARA PARTICIPAÇÃO	4
2.3. PRÉ-REQUISITOS PARA A REALIZAÇÃO DAS RODADAS	4
2.4. ENVIO DAS AMOSTRAS.....	4
2.5. RECEBIMENTO DAS AMOSTRAS PELO PARTICIPANTE.....	5
2.6. DANO AO ITEM DE ENSAIO.....	5
2.7. ANÁLISE DOS ITENS DE ENSAIO	6
2.8. REPORTE DOS RESULTADOS	6
2.9. ANÁLISE ESTATÍSTICA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	7
2.10. RELATÓRIOS.....	8
2.11. CERTIFICADOS	8
2.12. FATURAMENTO/PAGAMENTO	8
2.13. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES	11
2.14. CONLUIO E FALSIFICAÇÃO.....	11
2.15. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES	12
3. PROGRAMA INTRALABORATORIAL	12
3.1. OBJETIVOS DO PROGRAMA.....	12
3.2. CRITÉRIOS PARA PARTICIPAÇÃO	13
3.3. PRÉ-REQUISITOS PARA A REALIZAÇÃO DAS RODADAS	13
3.4. ENVIO DAS AMOSTRAS.....	13
3.5. RECEBIMENTO DAS AMOSTRAS PELO PARTICIPANTE.....	14
3.6. DANO AO ITEM DE ENSAIO.....	14
3.7. ANÁLISE DOS ITENS DE ENSAIO	15
3.8. REPORTE DOS RESULTADOS	15
3.9. ANÁLISE ESTATÍSTICA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	15
3.10. RELATÓRIOS.....	16
3.11. PAGAMENTO	16
3.13. CONLUIO E FALSIFICAÇÃO.....	19
3.14. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES	19

1. INTRODUÇÃO

O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA recomenda, antes da realização da inscrição, a leitura deste Regulamento e a leitura do documento dos métodos sugeridos e faixas de trabalho, disponíveis em <https://institutos.sc.senai.br/pep/>.

O Instituto SENAI de Tecnologia em Alimentos e Bebidas, localizado na cidade de Chapecó, atua com serviços tecnológicos como ensaios de proficiência, produção de materiais de referência, ensaios laboratoriais físico-químicos e microbiológicos, pesquisa e consultoria.

O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA é acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação - CGCRE, do INMETRO, de acordo com os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17043, sob o número PEP 0010. O escopo de acreditação pode ser consultado em <http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/pdf/PEP0010.pdf>. Além disso, os parâmetros e matrizes estão cadastrados na base de dados EPTIS - European Proficiency Testing Information System.

Os programas são realizados de acordo com os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17043.

Os ensaios para avaliação de homogeneidade, estabilidade e caracterização e a produção de matriz poderão ser subcontratados pelo provedor e esta informação, quando pertinente, estará disponível no relatório da rodada.

2. PROGRAMA DE ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA – INTERLABORATORIAL

2.1. OBJETIVOS DO PROGRAMA

O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA tem como objetivo aprimorar os serviços laboratoriais, norteando os participantes na detecção dos erros, propiciando o aprimoramento das técnicas operacionais e a melhoria da qualidade das medições. A participação em PEP propicia aos laboratórios a oportunidade de avaliar seus procedimentos de ensaio, identificar pontos fortes e de melhoria, além de comparar seus resultados com outros laboratórios. Bons resultados nestes programas garantem maior confiabilidade para os clientes e desempenham um papel importante no processo de acreditação ou credenciamento do laboratório. Os programas têm ainda o propósito de:

- Avaliar o desempenho individual dos laboratórios para os ensaios propostos;
- Identificar problemas e estimular a tomada de ações corretivas e preventivas;
- Prover confiança adicional aos clientes do laboratório;

- Identificar diferenças interlaboratoriais;
- Comparar métodos de ensaio
- Fornecer dados para subsidiar o controle da qualidade dos resultados do laboratório requerido na ABNT NBR ISO/IEC 17025.

2.2. CRITÉRIOS PARA PARTICIPAÇÃO

As rodadas dos Programas Interlaboratoriais do PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA são abertas a todos os laboratórios que atuam, ou pretendem atuar, nos ensaios e matrizes oferecidos, mediante preenchimento da **inscrição on-line** e aceite deste **Regulamento** disponível em <https://institutos.sc.senai.br/pep/>, dentro do prazo estabelecido. A prioridade será a ordem de recebimento das inscrições.

2.3. PRÉ-REQUISITOS PARA A REALIZAÇÃO DAS RODADAS

As rodadas de Ensaio de Proficiência são viabilizadas com um número mínimo de 06 (seis) participantes inscritos nos parâmetros quantitativos e 03 (três) participantes nos parâmetros qualitativos. Porém, o Provedor poderá realizar a avaliação de desempenho dos participantes com no mínimo dois laboratórios.

Nos casos onde o número mínimo de inscritos, para viabilidade da rodada, não é atingido, a inscrição do participante é cancelada e o cancelamento é comunicado, com antecedência, por e-mail. Para solicitar nova participação, o laboratório deve realizar sua inscrição em uma próxima rodada disponível.

O cancelamento de inscrição, por parte do laboratório, em parâmetro (s) e matriz (es) de uma rodada, somente será aceito se solicitado por e-mail com, no mínimo, 30 dias de antecedência em relação ao prazo final de inscrição. Além disso, o cancelamento será permitido apenas se o número de participantes inscritos permanecer superior ao número mínimo estabelecido para a viabilidade da rodada.

2.4. ENVIO DAS AMOSTRAS

Os itens de ensaio são produzidos e testados para ser transportados em temperatura ambiente, exceto para os ensaios de BTEX, THM e HPA na matriz água as quais são transportadas com gelo reciclável, porém o degelo pode ocorrer durante o transporte das amostras, o que não compromete a qualidade dos itens enviados, pois o provedor avalia os itens de transporte reverso afim de verificar a estabilidade dos mesmos frente as condições de tempo e temperatura de transporte. As amostras serão enviadas ao participante, no endereço cadastrado, acondicionadas adequadamente em caixa, por meio de empresa transportadora selecionada pelo PEP INSTITUTO SENAI/SC DE

TECNOLOGIA.

A data de envio é informada no momento da inscrição e, por e-mail, aos participantes na semana que antecede a distribuição dos itens de ensaio. Os custos de envio das amostras (frete) são de responsabilidade do PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA.

O tempo médio para a entrega dos itens de ensaio é, a partir da data de envio, aproximadamente 07 dias úteis para participantes do Brasil e de 10 a 15 dias para participantes de outros países. Estes são prazos médio informativo, podendo se estender dependendo da localidade do laboratório. O participante está ciente que poderão haver atrasos na entrega, dependendo da localidade do laboratório, não cabendo cancelamento da inscrição após o envio dos itens. Em casos de atraso na entrega do material, o participante deverá informar o Provedor por e-mail e/ou telefone. O não aceite da entrega do material pelo laboratório após este prazo não implica no cancelamento do parâmetro, e os custos de participação do laboratório serão mantidos.

O material é enviado acompanhado de nota de simples remessa com descrição de natureza "Outras saídas de mercadoria".

2.5. RECEBIMENTO DAS AMOSTRAS PELO PARTICIPANTE

O participante deverá fazer a conferência dos itens de ensaio recebidos e preencher, no site, o check list em até 24 horas após o recebimento. Irregularidades, se houverem, deverão ser comunicadas por e-mail, telefone ou no campo "Notificar irregularidades" acessado por meio de login e senha na página do site para inclusão dos resultados. Após este prazo, o Provedor não aceitará reclamações referente a danos ou divergências nos itens de ensaio. Notificações de irregularidades descritas no campo "Observações" na página de inclusão dos resultados não serão consideradas.

O participante é o responsável pelo recebimento das amostras, devendo viabilizar todas as condições para recebê-las no seu laboratório, incluindo os documentos exigidos pela alfândega de seu país. A não entrega do material, quando comprovada as tentativas da transportadora ou pela falta de documentos exigidos, não configura cancelamento de inscrição, havendo a cobrança relativa ao (s) ensaio (s) inscrito (s).

Caso a amostra não seja entregue no prazo estipulado, o participante deve informar o Provedor por e-mail e/ou telefone.

O armazenamento dos itens de ensaio no laboratório participante deverá ser realizado conforme estabelecido nas instruções da rodada que é disponibilizada em <https://institutos.sc.senai.br/pep/>, no ícone "Reporte de Resultados".

2.6. DANO AO ITEM DE ENSAIO

Em caso de extravio ou dano do item de ensaio durante o transporte, a coordenação do Provedor analisará a possibilidade de reenvio da amostra. Caso seja possível, o reenvio se dará após ser comunicado ao participante por e-mail. Caso não seja possível, devido ao cronograma do programa, a inscrição será cancelada.

Danos ocasionados após o recebimento dos itens de ensaio, são de responsabilidade do laboratório, não cabendo reenvio ou cancelamento da inscrição.

O Provedor pode cancelar o parâmetro se comprovar problemas com a produção do item de ensaio, avaliação da homogeneidade e/ou estabilidade. Nestes casos, os participantes serão notificados por e-mail e/ou por meio do relatório da rodada. Nestas circunstâncias, não será aplicado encargos referente ao parâmetro cancelado.

2.7. ANÁLISE DOS ITENS DE ENSAIO

Os laboratórios participantes devem tratar os itens de ensaios da mesma forma que tratam as amostras da rotina do laboratório. A seleção do método analítico fica a critério de cada laboratório, sendo indicado a utilização de métodos validados, alterações ou ampliações validadas. O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA sugere os métodos e informa a faixa de trabalho, no site <https://institutos.sc.senai.br/pep/>, em "Métodos sugeridos e faixas de trabalho"

Obs.: Caso o método de rotina utilizado pelo participante não esteja entre os sugeridos, o desempenho do participante será avaliado, porém, seu resultado não será incluído no cálculo do valor designado, quando este for determinado através do consenso dos participantes.

As informações sobre o manuseio e preparo dos itens de ensaio são disponibilizadas aos laboratórios participantes por meio das Instruções elaboradas para cada Rodada.

2.8. REPORTE DOS RESULTADOS

Os resultados deverão ser preenchidos em <https://institutos.sc.senai.br/pep/>, no ícone "Reporte de Resultados", por meio de acesso com login e a senha específico para cada laboratório. As informações adicionais para o preenchimento dos resultados e métodos são fornecidas nas Instruções da Rodada.

Os prazos para a realização dos ensaios e para a entrada dos resultados no site são informados nas instruções das rodadas.

Os resultados podem ser inseridos e/ou alterados durante todo o período que a página do site estiver habilitada, conforme cronograma da rodada, após este prazo não é possível nenhuma alteração de método ou resultado. O preenchimento dos resultados e métodos

de análise é de total responsabilidade **do laboratório participante**. O Provedor recomenda seguir cuidadosamente as informações descritas nas instruções da rodada. A não inclusão dos resultados no site não configura cancelamento da inscrição. Neste caso, o Provedor prosseguirá normalmente com o faturamento.

2.9. ANÁLISE ESTATÍSTICA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Os resultados são avaliados conforme requisitos estabelecidos na ABNT NBR ISO/IEC 17043 e ISO13528.

Para os testes quantitativos:

O provedor poderá utilizar o valor de consenso dos participantes, quando o número de participantes for maior ou igual a 12, ou o valor médio do estudo da caracterização (valor de referência) realizado pelo provedor.

Quando for utilizado valor de consenso dos participantes, a incerteza padronizada será calculada com base no desvio padrão robusto, como " $u = 1,25s/\text{Raiz}(p)$ ", onde s é o desvio padrão robusto e p é o número de laboratórios participantes e o desvio padrão alvo da rodada será o desvio padrão robusto ou percepção ou prescrição em normas. Quando for utilizado o valor médio do estudo da caracterização, a incerteza padronizada será calculada levando em consideração a incerteza do estudo de homogeneidade, a incerteza do estudo de estabilidade e a incerteza da caracterização (calculada como $u = s/\text{Raiz}(p)$, sendo desvio padrão (s) do conjunto de dados (p).

O desvio padrão alvo poderá ser pré-estabelecido pelo provedor (independente do desempenho dos participantes), baseado em programas anteriores ou o desvio padrão robusto. O provedor também poderá utilizar o Horwitz, como desvio padrão, de acordo com a adequação ao propósito ou a prescrição de normas, como é caso da ISO 22117 para parâmetros microbiológicos.

Os laboratórios serão avaliados por meio do índice-z (Z-score), que possibilita avaliar sua exatidão, além de permitir comparar seu desempenho com o de outros participantes.

Os critérios para avaliação de desempenho são aqueles recomendados no Item B.4.1.3. do Anexo B da norma ABNT NBR ISO/IEC 17043:

- $|z|$ menor ou igual 2,0 indica que o resultado é considerado aceitável;
- 2,0 maior $|z|$ menor 3,0 indica que o resultado é considerado questionável (sinal de atenção);
- $|z|$ maior ou igual 3,0 indica que o resultado é considerado não aceitável (sinal de ação).

No relatório do programa, o resultado aceitável é representado como “Acc”, o resultado questionável é representado como “Que” e o resultado não aceitável é representado como “Una”.

Os laboratórios que expressarem resultados inadequadamente e/ou com erros grosseiros, conforme definido nas Instruções da Rodada, não serão considerados no tratamento estatístico e não terão seu desempenho avaliado. Nesses casos, não será permitido o cancelamento de inscrição.

Para os testes qualitativos:

Serão considerados proficientes os laboratórios participantes que apresentarem o resultado esperado na formulação de cada amostra que corresponde aos resultados dos testes de homogeneidade dos itens de ensaio.

Nos relatórios das rodadas constará a fundamentação para determinação do valor designado e sua incerteza, informações sobre as amostras, informações sobre os testes de homogeneidade e estabilidade, comentários, tabelas e gráficos.

2.10. RELATÓRIOS

O relatório do programa é elaborado em conformidade com norma ABNT NBR ISO/IEC 17043 e é disponibilizado no site do provedor conforme o cronograma da rodada informado no site.

Os relatórios do escopo acreditado e não acreditado são gerados no mesmo programa em um único arquivo, porém com documentos identificados de forma unívoca para os parâmetros acreditados e não acreditados e com uma página de separação de relatórios. Nestes casos, os relatórios do escopo acreditado são identificados com o número da rodada (programa) seguido das letras AC e são emitidos com o selo de acreditação. Os relatórios do escopo não acreditado são identificados com o número da rodada (programa) seguido das letras NA.

Os relatórios são disponibilizados no site do provedor <https://institutos.sc.senai.br/pep/> no ícone "Relatórios e Certificados".

2.11. CERTIFICADOS

Ao final do programa, para os participantes com desempenho satisfatório, é emitido o certificado que pode **ser acessado** por meio do logim e senha diretamente no site do provedor (<https://institutos.sc.senai.br/pep/>) no ícone "Relatórios e Certificados".

2.12. FATURAMENTO/PAGAMENTO

2.12.1. Laboratórios Localizados No Brasil

- **Emissão das Notas Fiscais:** As Notas Fiscais de prestação de serviços são emitidas pelo SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – IST ALIMENTOS E BEBIDAS E ISI SISTEMAS EMBARCADOS, inscrito no CNPJ nº 03.774.688/0076-72, utilizando o código de serviço 1709 - P - Perícia, laudos e exames técnicos.

O SENAI/SC, caracterizado como Serviço Social Autônomo e sem fins lucrativos, possui imunidade tributária conforme o artigo 150, inciso VI, alínea “c”, da Constituição Federal, além da ampla isenção fiscal prevista nos artigos 11 a 13 da Lei nº 2.613/55. Dessa forma, não está sujeito à retenção de IR, CSLL, COFINS, PIS/PASEP e ISS.

- **Data de faturamento:** As Notas Fiscais são emitidas de acordo com a efetiva prestação dos serviços, respeitando o princípio contábil da competência. O faturamento será realizado somente após a publicação do relatório preliminar da rodada (verificar cronograma da rodada), garantindo que apenas os serviços efetivamente entregues sejam faturados.
- **Pagamento:** O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal. A forma de pagamento adotada segue o padrão FIESC, por meio de boleto bancário.

Solicitações de condições especiais ou prazos diferenciados devem ser formalizadas por meio de carta ou e-mail, assinados pelo responsável da empresa. Todas as solicitações serão analisadas pela equipe comercial e estão sujeitas à aprovação.

Essas demandas devem ser encaminhadas para o e-mail: comercialistalimentos@sc.senai.br.

- **Envio de Documentos Fiscais:** As Notas Fiscais e os boletos bancários serão enviados pela nossa central de faturamento (centraldefaturamento@fiesc.com.br) aos e-mails cadastrados pelo participante no sistema. É responsabilidade do cliente manter essas informações atualizadas.

Caso os documentos não sejam recebidos por e-mail, eles estarão disponíveis no portal: <https://portalcliente.fiesc.com.br>. Para auxiliar no primeiro acesso, disponibilizamos um documento com o passo a passo, disponível no link: https://drive.google.com/drive/folders/1ZVOM423U1oHCCK7bRzXELxZMvOt_X1G-. Caso não tenha acesso, favor entrar em contato no e-mail: centraldefaturamento@fiesc.com.br.

- **Data Limite para Faturamento:** Caso o cliente adote uma data limite para o recebimento das Notas Fiscais no mês, essa informação deverá ser comunicada previamente. Cancelamentos de Notas Fiscais em decorrência da ausência dessa comunicação não serão aceitos, uma vez que os documentos fiscais possuem validade de **cinco anos** a partir da data de sua emissão, conforme previsto no Código Tributário Nacional — Lei nº 5.172, de 1966. Assim, mesmo que a Nota Fiscal não tenha sido escriturada pelo tomador do serviço no mês de sua emissão devido a alguma eventual falha, poderá o mesmo escriturá-lo dentro do referido prazo de cinco anos.

- **Informações Obrigatórias na Nota Fiscal:** Clientes que exijam a inclusão de informações específicas na Nota Fiscal — como número de Pedido de Compra, Nota de Empenho, Ordem de Serviço, entre outras — deverão informá-las no momento da inscrição, no campo “Observações”. Na impossibilidade de fornecimento no ato da inscrição, as informações deverão ser enviadas com antecedência ao e-mail istalimentos@sc.senai.br, antes da data prevista para o faturamento. A ausência dessas informações impossibilita a emissão da Nota Fiscal e acarretará o bloqueio de acesso aos relatórios e certificados das rodadas.
- **Inadimplência e Condições para Novas Inscrições:** Clientes inadimplentes terão o acesso aos relatórios e certificados bloqueados. Novas inscrições somente serão aceitas mediante pagamento antecipado ou após a regularização integral dos débitos pendentes.

Caso a opção escolhida pelo cliente seja o pagamento antecipado, será emitido um boleto de adiantamento (após a data limite das inscrições da rodada - prazo de pagamento 10 dias), caso o pagamento não seja efetuado nesse prazo, a inscrição será cancelada, e os itens de ensaio não serão produzidos nem enviados.

As presentes orientações visam assegurar um processo de faturamento eficiente, transparente e sem contratempos. Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais, a equipe do IST Alimentos e Bebidas permanece à disposição para atendimento.

2.12.2. Laboratórios Localizados no Exterior

- **Emissão de Faturas:** As faturas referentes à prestação de serviços são emitidas pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – IST Alimentos e Bebidas e ISI Sistemas Embarcados, inscrito no CNPJ nº 03.774.688/0076-72, localizado na Rua Frei Bruno, nº 201, Bloco B, Bairro Parque das Palmeiras, Chapecó/SC, CEP 89803-785, Brasil. E-mail: istalimentos@sc.senai.br, Telefone: +55 (49) 3321-7324.

Todas as taxas bancárias e custos relacionados ao câmbio são de responsabilidade exclusiva do participante. O valor de referência para cobrança será em dólares americanos (USD).

- **Data de Faturamento:** As faturas serão emitidas conforme a efetiva prestação dos serviços, respeitando o princípio contábil da competência. O faturamento ocorrerá somente após a publicação do relatório preliminar da rodada (verificar cronograma da rodada) assegurando que apenas os serviços efetivamente entregues sejam faturados.
- **Pagamento:** O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias corridos a partir da data de emissão da fatura. Para clientes internacionais, a forma padrão de pagamento é transferência bancária internacional, com os dados bancários informados na própria Invoice, ou pagamento via link de cartão.
- **Envio das Invoices:** As Invoices serão enviadas pela nossa central de faturamento (centraldefaturamento@fiesc.com.br) aos e-mails cadastrados pelo participante no sistema. É responsabilidade do cliente manter essas informações atualizadas para garantir o correto recebimento.

- **Inadimplência e Inscrições futuras:** Clientes inadimplentes terão o acesso aos relatórios e certificados bloqueado. Novas inscrições somente serão aceitas mediante pagamento antecipado ou regularização dos débitos pendentes. Se o cliente optar por pagamento antecipado, o prazo para quitação será de 10 (dez) dias. Após esse prazo, sem a devida confirmação de pagamento, a inscrição será cancelada, e os itens de ensaio não serão produzidos nem enviados.
- **Envio do Comprovante SWIFT:** Após o pagamento, o cliente deverá enviar o comprovante SWIFT para o e-mail istalimentos@sc.senai.br. Esse envio é essencial para identificação e registro correto do pagamento.

Estas orientações visam garantir um processo de faturamento eficiente, transparente e sem contratempos. Em caso de dúvidas, a equipe do IST Alimentos e Bebidas permanece à disposição.

2.13. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA garante a segurança das informações e assegura a confidencialidade dos dados dos participantes, dos resultados e da avaliação de desempenho através da atribuição de um código aleatório único para cada participante. O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA é responsável pela designação do código aleatório. O laboratório participante receberá o seu código de identificação por e-mail.

Na apresentação dos resultados, será referenciado apenas o código individual de cada participante, não sendo divulgado o nome e/ou razão social do participante.

O laboratório participante deve manter a confidencialidade em relação ao seu código e não divulgá-lo a terceiros.

2.14. CONLUIO E FALSIFICAÇÃO

O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA previne o conluio evitando que os participantes saibam um da existência do outro, por esse motivo não divulga a lista de laboratórios participantes.

O participante deve comprometer-se em manter sigilo absoluto, evitando conluio entre sua parte e demais participantes com relação aos seguintes pontos:

- Não revelar a qualquer outra Entidade ou organização participante qualquer informação referente à resultados encontrados nas medições dos itens de ensaio;
- Manter durante todo o tempo a mais rigorosa confidencialidade.

Caso haja suspeita de conluio ou falsificação, a coordenação do Provedor comunicará os participantes e poderá solicitar os registros da realização dos ensaios.

No caso em que for comprovado conluio entre os participantes, os laboratórios serão informados que seus resultados não terão avaliação do desempenho e o laboratório poderá ser excluídos do programa. Nesses casos, não será permitido o cancelamento de inscrição.

2.15. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Os laboratórios participantes têm o direito de reclamar e/ou apelar quando não concordarem com os aspectos do Programa Interlaboratorial.

O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA avalia e toma decisão sobre todas as reclamações e apelações recebidas.

As reclamações e/ou apelações podem ser realizadas através de telefone ou e-mail, mas recomenda-se que sejam formalizadas através de e-mail para pep@sc.senai.br, ou da página www.sc.senai.br "Entre em contato", dentro do prazo definido nas instruções da rodada. O provedor fará a avaliação das reclamações e apelações e o retorno é dado ao participante. Caso a reclamação e/ou apelação gere alteração no relatório, isto será comunicado aos participantes e será realizada a revisão do Relatório.

Não serão aceitas reclamações sobre o não reporte de resultados dentro do prazo estabelecido para a rodada, preenchimento errado de métodos e/ou resultados.

3. PROGRAMA INTRALABORATORIAL

3.1. OBJETIVOS DO PROGRAMA

A participação em Programas Intralaboratoriais permite avaliar continuamente o trabalho dos laboratórios participantes e o desempenho individual dos analistas, norteados a detecção de erros, propiciando o aprimoramento dos analistas, e a melhoria da qualidade das medições, além de auxiliar a verificação da eficácia e monitoramento dos treinamentos. Com a realização dos ensaios Intralaboratoriais, pode-se identificar a precisão dos resultados emitidos, a diferença entre dois resultados obtidos pelo mesmo analista, a diferença entre dois resultados obtidos por analistas diferentes e, também, se a precisão do laboratório está de acordo com aquela descrita no método (no caso de métodos com repetitividade e reprodutibilidade conhecidas).

Bons resultados nestes programas garantem maior confiabilidade para os clientes e desempenham um papel importante no processo de acreditação ou credenciamento do laboratório.

3.2. CRITÉRIOS PARA PARTICIPAÇÃO

Os Programas Intralaboratoriais do PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA são abertas a todos laboratórios que atuam, ou pretendem atuar, com os ensaios e matrizes oferecidos, mediante preenchimento da inscrição on-line e aceite deste Regulamento disponível em <https://institutos.sc.senai.br/pep/>, dentro do prazo estabelecido e informado no site. A prioridade será a ordem de recebimento das inscrições.

3.3. PRÉ-REQUISITOS PARA A REALIZAÇÃO DAS RODADAS

Para realização dos Programas Intralaboratoriais o laboratório participante deve ter no mínimo 03 (três) analistas, para possibilitar o tratamento estatístico.

Caso haja necessidade de cancelamento em determinado parâmetro da rodada, o participante será avisado com antecedência, através de e-mail.

O cancelamento de inscrição, por parte do laboratório, em parâmetro (s) e matriz (es) de uma rodada, somente será aceito se solicitado por e-mail com, no mínimo, 30 dias de antecedência em relação ao prazo final de inscrição. Além disso, o cancelamento será permitido apenas se o número de participantes inscritos permanecer superior ao número mínimo estabelecido para a viabilidade da rodada.

3.4. ENVIO DAS AMOSTRAS

Os itens de ensaio são produzidos e testados para ser transportados em temperatura ambiente, exceto para os ensaios de BTEX, THM e HPA na matriz água as quais são transportadas com gelo reciclável, porém o degelo pode ocorrer durante o transporte das amostras, o que não compromete a qualidade dos itens enviados, pois o provedor avalia os itens de transporte reverso afim de verificar a estabilidade dos mesmos frente as condições de tempo e temperatura de transporte. As amostras serão enviadas aos participantes, acondicionadas adequadamente em caixa, por meio de empresa transportadora selecionada pelo PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA. Os itens de ensaio serão enviados ao endereço cadastrado pelo participante.

A data de envio está informada no momento da inscrição e é informada, por e-mail, aos participantes na semana que antecede a distribuição dos itens de ensaio. Os custos de envio das amostras (frete) são de responsabilidade do PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA.

O tempo médio para a entrega dos itens de ensaio é, a partir da data de envio, aproximadamente 07 dias úteis para participantes do Brasil e de 10 a 15 dias para participantes de outros países. Estes são prazos médio informativo, podendo se estender dependendo da localidade do laboratório.

O participante está ciente que poderão haver atrasos na entrega, dependendo da localidade do laboratório, não cabendo cancelamento da inscrição após o envio dos itens. Em casos de atraso na entrega do material, o participante deverá informar o Provedor por e-mail e/ou telefone. O não aceite da entrega do material pelo laboratório após este prazo não implica no cancelamento do parâmetro, e os custos de participação do laboratório serão mantidos.

O material é enviado acompanhado de nota de simples remessa com descrição de natureza "Outras saídas de mercadoria".

3.5. RECEBIMENTO DAS AMOSTRAS PELO PARTICIPANTE

O participante deverá fazer a conferência dos itens de ensaio recebidos e preencher, no site, o check list em até 24 horas após o recebimento e as irregularidades, se houverem, deverão ser comunicadas por e-mail, telefone ou no campo "Notificar irregularidades" acessado por meio de login e senha na página do site para inclusão dos resultados. Após este prazo, o Provedor não aceitará reclamações referente a danos ou divergências nos itens de ensaio. Notificações de irregularidades descritas no campo "Observações" na página de inclusão dos resultados não serão consideradas.

O participante é o responsável pelo recebimento das amostras, devendo viabilizar todas as condições para recebê-las no seu laboratório, incluindo os documentos exigidos pela alfândega de seu país. A não entrega do material, quando comprovada as tentativas da transportadora ou pela falta de documentos exigidos, não configura cancelamento de inscrição, havendo a cobrança relativa ao (s) ensaio (s) inscrito (s).

Caso a amostra não seja entregue no prazo estipulado, o participante deve informar o Provedor por e-mail e/ou telefone.

O armazenamento dos itens de ensaio no laboratório participante deverá ser realizado conforme estabelecido nas instruções da rodada que é disponibilizada em <https://institutos.sc.senai.br/pep/>, no ícone "Reporte de Resultados".

3.6. DANO AO ITEM DE ENSAIO

Em caso de extravio ou dano do item de ensaio durante o transporte, a coordenação do Provedor analisará a possibilidade de reenvio da amostra. Caso seja possível, o reenvio se dará após ser comunicado ao participante por e-mail. Caso não seja possível o reenvio, devido ao cronograma do programa, a inscrição será cancelada.

Danos ocasionados após o recebimento dos itens de ensaio, estes são de responsabilidade do laboratório, não cabendo reenvio ou cancelamento da inscrição.

O Provedor pode cancelar o parâmetro se comprovar problemas com a produção do item de ensaio, avaliação da homogeneidade e/ou estabilidade. Nestes casos, os participantes

serão notificados por e-mail e/ou por meio do relatório da rodada. Nestas circunstâncias, não será aplicado encargos referente ao parâmetro cancelado.

3.7. ANÁLISE DOS ITENS DE ENSAIO

Os laboratórios participantes devem tratar os itens de ensaios da mesma forma que tratam as amostras da rotina do laboratório. A seleção do método analítico fica a critério de cada laboratório. É indicado a utilização de métodos validados, alterações ou ampliações validadas. O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA sugere os métodos e informa a faixa de trabalho, no site <https://institutos.sc.senai.br/pep/>, em "Métodos sugeridos e faixas de trabalho"

As informações sobre o manuseio e preparo dos itens de ensaio são disponibilizadas aos laboratórios participantes por meio das Instruções da Rodada.

3.8. REPORTE DOS RESULTADOS

Os resultados deverão ser preenchidos em <https://institutos.sc.senai.br/pep/>, no ícone "Reporte de Resultados", por meio de acesso com login e a senha específico para cada laboratório. As informações adicionais para o preenchimento dos resultados e métodos são fornecidas nas Instruções da Rodada.

Os prazos para a realização dos ensaios e para a entrada dos resultados no site são informados nas instruções das rodadas.

Os resultados podem ser inseridos e/ou alterados durante todo o período que a página do site estiver habilitada, conforme cronograma da rodada, após este prazo não é possível nenhuma alteração de método ou resultado. O preenchimento dos resultados e métodos de análise é de total responsabilidade do laboratório participante. O Provedor recomenda seguir cuidadosamente as informações descritas nas instruções da rodada.

A não inclusão dos resultados no site não configura cancelamento da inscrição. Neste caso, o Provedor prosseguirá normalmente com o faturamento.

3.9. ANÁLISE ESTATÍSTICA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Os resultados são avaliados conforme as técnicas estatísticas descritas no Protocolo Internacional Harmonizado para Ensaio de Proficiência de Laboratórios Analíticos da IUPAC/ISO/AOAC.

Para os testes quantitativos, os resultados serão avaliados quanto a reprodutibilidade, que é a precisão do ensaio em condições diversas. Neste caso, ela é obtida por meio de um intralaboratorial, onde analistas diferentes executam os ensaios em dias diferentes e/ou

com instrumentos diferentes. A reprodutibilidade é a maior diferença que pode ocorrer em resultados obtidos em condições de reprodutibilidade, considerando o nível de confiança de 95%.

A reprodutibilidade é calculada pela combinação do desvio padrão entre os analistas com o desvio padrão dos analistas, sendo obtidos por análise de variâncias (ANOVA, fator único). Estes dados, bem como as demais informações obtidas em uma rodada intralaboratorial, permitem avaliar a precisão e a exatidão de cada analista. Esta avaliação pode ser utilizada como evidência para o requisito de competência técnica para execução do ensaio da ABNT ISO/IEC 17025.

A precisão indica a dispersão de resultados entre ensaios independentes em uma mesma amostra. Nos programas intralaboratoriais a precisão é determinada pela reprodutibilidade por meio da análise de variância (ANOVA, fator único). Se o valor de F for menor que o valor de F tabelado, a precisão do analista é avaliada como boa.

A exatidão verifica a proximidade dos valores obtidos com os valores reais ao se analisar amostras com valores conhecidos. A exatidão é avaliada com base no índice Z-Score, que segue a classificação abaixo:

- $|z|$ menor ou igual 2,0 indica que o resultado é considerado aceitável, (Analista apresenta uma boa exatidão no respectivo ensaio);
- 2,0 maior $|z|$ menor 3,0 indica que o resultado é considerado questionável (sinal de atenção);
- $|z|$ maior ou igual 3,0 indica que o resultado é considerado não aceitável (sinal de ação) (Analista apresenta uma exatidão ruim no respectivo ensaio).

Para os testes qualitativos, os analistas serão considerados proficientes quando apresentarem o resultado esperado na formulação de cada amostra ou que apresentarem o mesmo resultado obtido no valor de referência.

Nos relatórios do programa intralaboratorial constam informações sobre as amostras, o tratamento estatístico, comentários, tabelas e gráficos.

3.10. RELATÓRIOS

Os relatórios são disponibilizados no site do provedor <https://institutos.sc.senai.br/pep/> no ícone "Relatórios e Certificados" conforme o cronograma da rodada informado no site e nas Instruções da Rodada e pode ser acessado através de login e senha.

3.11. PAGAMENTO

3.11.1. Laboratórios Localizados no Brasil

- **Emissão das Notas Fiscais:** As Notas Fiscais de prestação de serviços são emitidas pelo SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – IST ALIMENTOS E BEBIDAS E ISI SISTEMAS EMBARCADOS, inscrito no CNPJ nº 03.774.688/0076-72, utilizando o código de serviço 1709 - P - Perícia, laudos e exames técnicos.

O SENAI/SC, caracterizado como Serviço Social Autônomo e sem fins lucrativos, possui imunidade tributária conforme o artigo 150, inciso VI, alínea “c”, da Constituição Federal, além da ampla isenção fiscal prevista nos artigos 11 a 13 da Lei nº 2.613/55. Dessa forma, não está sujeito à retenção de IR, CSLL, COFINS, PIS/PASEP e ISS.

- **Data de faturamento:** As Notas Fiscais são emitidas de acordo com a efetiva prestação dos serviços, respeitando o princípio contábil da competência. O faturamento será realizado somente após a publicação do relatório preliminar da rodada (verificar cronograma da rodada), garantindo que apenas os serviços efetivamente entregues sejam faturados.
- **Pagamento:** O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal. A forma de pagamento adotada segue o padrão FIESC, por meio de boleto bancário.

Solicitações de condições especiais ou prazos diferenciados devem ser formalizadas por meio de carta ou e-mail, assinados pelo responsável da empresa. Todas as solicitações serão analisadas pela equipe comercial e estão sujeitas à aprovação.

Essas demandas devem ser encaminhadas para o e-mail: comercialistalimentos@sc.senai.br.

- **Envio de Documentos Fiscais:** As Notas Fiscais e os boletos bancários serão enviados pela nossa central de faturamento (centraldefaturamento@fiesc.com.br) aos e-mails cadastrados pelo participante no sistema. É responsabilidade do cliente manter essas informações atualizadas.

Caso os documentos não sejam recebidos por e-mail, eles estarão disponíveis no portal: <https://portalcliente.fiesc.com.br>. Para auxiliar no primeiro acesso, disponibilizamos um documento com o passo a passo, disponível no link: https://drive.google.com/drive/folders/1ZVOM423U1oHCCK7bRzXELxZMvOt_X1G-. Caso não tenha acesso, favor entrar em contato com o e-mail: centraldefaturamento@fiesc.com.br.

- **Data Limite para Faturamento:** Caso o cliente adote uma data limite para o recebimento das Notas Fiscais no mês, essa informação deverá ser comunicada previamente. Cancelamentos de Notas Fiscais em decorrência da ausência dessa comunicação não serão aceitos, uma vez que os documentos fiscais possuem validade de **cinco anos** a partir da data de sua emissão, conforme previsto no Código Tributário Nacional — Lei nº 5.172, de 1966. Assim, mesmo que a Nota Fiscal não tenha sido escriturada pelo tomador do serviço no mês de sua emissão devido a alguma eventual falha, poderá o mesmo escriturá-lo dentro do referido prazo de cinco anos.

- **Informações Obrigatórias na Nota Fiscal:** Clientes que exijam a inclusão de informações específicas na Nota Fiscal — como número de Pedido de Compra, Nota de Empenho, Ordem de Serviço, entre outras — deverão informá-las no momento da inscrição, no campo “Observações”. Na impossibilidade de fornecimento no ato da inscrição, as informações deverão ser enviadas com antecedência ao e-mail istalimentos@sc.senai.br, antes da data prevista para o faturamento. A ausência dessas informações impossibilita a emissão da Nota Fiscal e acarretará o bloqueio de acesso aos relatórios e certificados das rodadas.
- **Inadimplência e Condições para Novas Inscrições:** Clientes inadimplentes terão o acesso aos relatórios e certificados bloqueados. Novas inscrições somente serão aceitas mediante pagamento antecipado ou após a regularização integral dos débitos pendentes. Caso a opção escolhida pelo cliente seja o pagamento antecipado, será emitido um boleto de adiantamento (após a data limite das inscrições da rodada - prazo de pagamento 10 dias), caso o pagamento não seja efetuado nesse prazo, a inscrição será cancelada, e os itens de ensaio não serão produzidos nem enviados.

As presentes orientações visam assegurar um processo de faturamento eficiente, transparente e sem contratempos. Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais, a equipe do IST Alimentos e Bebidas permanece à disposição para atendimento.

3.11.2. Laboratórios Localizados no Exterior

- **Emissão de Faturas:** As faturas referentes à prestação de serviços são emitidas pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – IST Alimentos e Bebidas e ISI Sistemas Embarcados, inscrito no CNPJ nº 03.774.688/0076-72, localizado na Rua Frei Bruno, nº 201, Bloco B, Bairro Parque das Palmeiras, Chapecó/SC, CEP 89803-785, Brasil. E-mail: istalimentos@sc.senai.br, Telefone: +55 (49) 3321-7324.
Todas as taxas bancárias e custos relacionados ao câmbio são de responsabilidade exclusiva do participante. O valor de referência para cobrança será em dólares americanos (USD).
- **Data de Faturamento:** As faturas serão emitidas conforme a efetiva prestação dos serviços, respeitando o princípio contábil da competência. O faturamento ocorrerá somente após a publicação do relatório preliminar da rodada (verificar cronograma da rodada) assegurando que apenas os serviços efetivamente entregues sejam faturados.
- **Pagamento:** O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias corridos a partir da data de emissão da fatura. Para clientes internacionais, a forma padrão de pagamento é transferência bancária internacional, com os dados bancários informados na própria Invoice, ou pagamento via link de cartão.
- **Envio das Invoices:** As Invoices serão enviadas pela nossa central de faturamento (centraldefaturamento@fiesc.com.br) aos e-mails cadastrados pelo participante no sistema. É responsabilidade do cliente manter essas informações atualizadas para garantir o correto recebimento.

- **Inadimplência e Inscrições futuras:** Clientes inadimplentes terão o acesso aos relatórios e certificados bloqueado. Novas inscrições somente serão aceitas mediante pagamento antecipado ou regularização dos débitos pendentes. Se o cliente optar por pagamento antecipado, o prazo para quitação será de 10 (dez) dias. Após esse prazo, sem a devida confirmação de pagamento, a inscrição será cancelada, e os itens de ensaio não serão produzidos nem enviados.
- **Envio do Comprovante SWIFT:** Após o pagamento, o cliente deverá enviar o comprovante SWIFT para o e-mail istalimentos@sc.senai.br. Esse envio é essencial para identificação e registro correto do pagamento.

Estas orientações visam garantir um processo de faturamento eficiente, transparente e sem contratempos. Em caso de dúvidas, a equipe do IST Alimentos e Bebidas permanece à disposição.

3.13. CONLUIO E FALSIFICAÇÃO

O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA previne o conluio evitando que os participantes saibam um da existência do outro, por esse motivo não divulga a lista de laboratórios participantes.

O participante deve comprometer-se em manter sigilo absoluto evitando conluio entre sua parte e demais participantes com relação aos seguintes pontos:

- Não revelar a qualquer outra Entidade ou organização participante qualquer informação referente à resultados encontrados nas medições dos itens de ensaio;
- Manter durante todo o tempo a mais rigorosa confidencialidade.

3.14. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Os laboratórios participantes têm o direito de reclamar e/ou apelar quando não concordarem com os aspectos do Programa Intralaboratorial.

O PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA avalia e toma decisão sobre todas as reclamações e apelações recebidas.

As reclamações e/ou apelações podem ser realizadas através de telefone ou e-mail, mas recomenda-se que sejam formalizadas através de e-mail para pep@sc.senai.br, ou da página www.sc.senai.br "Entre em contato", dentro do prazo definido nas instruções da rodada. O provedor fará a avaliação das reclamações e apelações e o retorno é dado ao participante. Caso a reclamação e/ou apelação gere alteração no relatório, isto será comunicado aos participantes e será realizada a revisão do Relatório.

Não serão aceitas reclamações sobre o não reporte de resultados dentro do prazo

CONTATOS COM O PROVEDOR:

PEP INSTITUTO SENAI/SC DE TECNOLOGIA

Fone: 55 (49) 3321-7319

pep@sc.senai.br

<https://institutos.sc.senai.br/pep>