

### Tipo de Serviço: Água Purificada Completa (Microbiológica e Físico-Química)

Ensaio	Acreditado ISO 17025	Unid.	Farmacopéia Brasileira. 5ª ED. (V.M.P)	Método
Amostragem em água produzida por destiladores, deionizadores, osmose reversa e purificadores de água que são baseados na Farmacopéia Brasileira	Sim	N.A	-	SMEWW, 23ª Edição, Método 1060 A, 1060 B, 1060 C, 9060 A, 9060 B.
Determinação de Alcalinidade pelo método titulométrico	Sim	CaCO <sub>3</sub> /L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 2320B
Determinação de Acidez	Não	mgCaCO <sub>3</sub> /L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 2310B
Determinação de Cor pelo método espectrofotométrico triestímulo	Sim	Pt-Co/L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 2120E
Determinação de Cloreto pelo método titulométrico com adição de nitrato de mercúrio	Sim	mg Cl-/L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 4500Cl- C
Determinação de Ferro pelo método colorimétrico com fenantrolina	Sim	mg Fe/L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 3500Fe B
Determinação de Dureza pelo método titulométrico por EDTA	Sim	CaCO <sub>3</sub> /L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 2340C
Determinação de Turbidez pelo método nefelométrico	Sim	NTU	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 2130B
Determinação de Fluoreto pelo método colorimétrico SPADNS	Sim	mg F-/L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 4500F- D
Determinação de Sulfato pelo método turbidimétrico	Sim	mg SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> /L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 4500SO42- E
Determinação de Coliforme Total e E. coli pelo método do Substrato Enzimático	Sim	P/A	Coliforme Total: Ausência/100mL Ecoli: Ausência/100mL	SMEWW, 23ª Edição, Método 9223 B.
Determinação de Bactérias Heterotróficas pela técnica de Pour Plate	Sim	UFC / 1 mL	<100	SMEWW, 23ª Edição, Método 9215 B.
Determinação de pH pelo método eletrométrico Faixa: 1,0 a 10,0	Sim	Unidade de pH	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 4500H+ B
Determinação de Cloro Residual Livre pelo método colorimétrico com N,N-dietil-pfenilenodiamina (DPD)	Sim	mg Cl <sub>2</sub> /L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 4500Cl G
Determinação de Condutividade	Não	Mnhos/cm	De 0,1 a 1,3	SMEWW, 23ª Edição, Método 2510B
Determinação de Pseudomonas pelo método de Substrato	Não	P/A	Ausência/100mL	Teste Pseudalert – Método IDEXX
Determinação de Carbono Orgânico Total	Não	mg/L	NE	10129.Método Hach
Determinação de Alumínio	Não	mgAl/L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 3500 Al. B
Determinação de Manganês	Não	mgMn/L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 3500 MN B.
Determinação de Sólido Total Dissolvido	Não	mg/L	NE	SMEWW, 23ª Edição, Método 2540C

## Condições de fornecimento

Prezado cliente,  
Agradecemos sua consulta e opção pela realização dos serviços com o Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba.

A seguir são apresentadas condições gerais de fornecimento de serviços analíticos e a coleta de amostras de acordo com escopo apresentado na proposta comercial. Este documento apresenta apenas resumo das condições, qualquer informação não apresentada neste documento poderá ser obtida diretamente com laboratório SAAE Indaiatuba. O processo envolve as seguintes etapas:

### 1 Cadastro do cliente:

#### 1.1 Se pessoa jurídica:

- Razão Social;
- CNPJ;
- Inscrição Estadual;
- Inscrição Municipal;
- Endereço completo (logradouro, número, complemento, CEP);
- Pessoa para contato;
- Telefone(s) para contato e fax;
- E-mail do contato.

#### 1.2 Se pessoa física:

- Nome Completo;
- CPF;
- Endereço completo (logradouro, número, complemento, CEP);
- Telefone(s) para contato e fax (se houver);
- E-mail (se houver);

Com estes dados o cliente é cadastrado e será elaborada uma proposta comercial (REQUISIÇÃO) onde o cliente tomará ciência das condições antes do início dos trabalhos.

### 2 Amostragem

A amostragem pode ser realizada pelo Laboratório ou pelo cliente.

Nesse último caso, o cliente deve declarar que a responsabilidade da coleta é dele, preenchendo o formulário **F-POPLAAM-01-M-Coleta Realizada pelo Cliente**.

#### O Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba NÃO COLETA AMOSTRAS DE ÁGUAS RESIDUÁRIAS.

#### 2.1 Condições para Amostragens realizadas pelo laboratório:

##### É de responsabilidade do Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba:

- ✓ Garantir condições de preservação e transporte de acordo com os procedimentos internos baseados em normas nacionais e internacionais (Standard Methods, AOAC, ASTM, ABNT, ANVISA, etc.).
- ✓ Fornecer o material (kit de coleta: frascos, preservantes, etiquetas, fichas de coleta, etc.).
- ✓ A amostragem, preservação e transporte das amostras.
- ✓ Fornecer equipamentos básicos para a amostragem e realização de ensaios de campo.
- ✓ O fornecimento de EPI's básicos para a realização do trabalho.

##### O cliente é responsável por:

- ✓ Despesas de amostragem: conforme **Requisição** feita no balcão de atendimento.
- ✓ Acesso livre e seguro ao ponto de amostragem.
- ✓ Indicar o nome do acompanhante da amostragem e dos pontos de amostragem.
- ✓ Para ambientes que apresentem quaisquer tipos de riscos para coletas: o cliente deve disponibilizar previamente ao Laboratório toda a documentação pertinente ao Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), ao Programa de Controle Médico e Saúde Operacional (PCMSO) e outros eventuais programas legais pertinentes à área em que qualquer funcionário do Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba irá atuar. O fornecimento de EPI's e EPC's específicos para circunstâncias especiais deverá ser previamente acordado entre as partes.
- ✓ No momento da realização da amostragem o cliente deverá informar se concorda ou não com a inclusão de fotos, diagramas e esboços que representem o ponto de amostragem. Os técnicos de amostragem do Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba podem providenciar a foto no momento da amostragem. Diagramas e esboços podem ser solicitados ao interessado no momento da amostragem.

#### 2.2 Amostragens a serem realizadas pelo Cliente

##### É de responsabilidade do cliente:

- ✓ Para as amostragens realizadas pelo cliente é sugerido que sejam obtidas junto ao Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba todas as informações necessárias para cada tipo de amostra (Exemplo: necessidade de adição de preservantes químicos, refrigeração, etc.).

- ✓ A amostragem e preservação das amostras (o Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba pode fornecer, mediante solicitação, instruções e todas as informações necessárias para a correta amostragem, preservação e transporte das amostras).
- ✓ O transporte das amostras e prováveis despesas decorrentes disso.
- ✓ Despesas associadas ao envio e recebimento dos materiais são de responsabilidade do cliente, o Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba fornece os materiais (frascos, preservantes, etiquetas, fichas de coleta, etc.) para a coleta.
- ✓ Fornecer, a quem for realizar a coleta, equipamentos e EPI's básicos para a realização da coleta.
- ✓ O cliente deverá enviar fotos, diagramas e esboços que apresentem o ponto de amostragem.

### 2.3 Envio das amostras pelo Cliente

As amostras devem ser enviadas para a **Alameda Comendador Santoro Mirone 1380, Bairro Pimenta-CEP: 13.347-685 – Indaiatuba - SP.**

As amostras enviadas pelo cliente devem vir acompanhadas por carta informando:

- a) O Número da Proposta Comercial.
- b) Quais parâmetros serão analisados na amostra em questão.
- c) Identificação única da amostra, exatamente como deve ser descrita no laudo (ex: "Matéria Prima xxx – Lote A2453", "Saída do cavalete Ponto 1", ou outra forma de identificação unívoca).
- d) A amostra deve ter Data / Hora da Coleta e Nome completo do Coletor (se aplicável).

O horário de recebimento das amostras no Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba é:

- De segunda a sexta-feira das 7:30 às 16:00

**Não recebemos amostras nos finais de semana e feriados**

**OBS:** Antes de enviar a amostra, verifique se as embalagens são adequadas, se os frascos se encontram devidamente fechados/lacrados, refrigerados (quando aplicável) e se não há vazamentos ou perda de amostra.

No ato do recebimento das amostras pelo laboratório serão verificadas as condições de integridade, acondicionamento, preservação e identificação. Havendo restrições de qualquer natureza que invalidem o recebimento, os serviços não serão iniciados, e o cliente será informado das anormalidades detectadas. O cliente deverá decidir como proceder em tais casos. O corpo técnico do laboratório poderá auxiliar o cliente a encontrar a solução tecnicamente mais adequada para cada situação.

### 3 Condições de Descartes das amostras

Depois de serem analisadas, as amostras serão descartadas após a emissão do Relatório de ensaio. Caso o cliente deseje que as amostras sejam devolvidas ou armazenadas deverá se manifestar formalmente no momento da efetivação dessa requisição. No caso de devolução das amostras, as despesas de devolução correrão por conta do cliente.

### 4 Normas e Métodos de análise e Amostragem

O Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba, utiliza metodologias oficiais nacionais e internacionais tais como Standard Methods, Farmacopéias (ANVISA), normas ABNT, ASTM, dentre outras, bem como aplica metodologias desenvolvidas em suas próprias instalações.

Qualquer documentação exigida pelo cliente ao Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba deve ser solicitada com antecedência mínima de 5 dias úteis antes da data agendada para amostragem.

### 5 Emissão dos Relatórios de Ensaio

O prazo para a emissão dos Relatórios é de até 20 dias após realizada a coleta e será contado a partir da data em que a amostra foi efetivamente coletada e recebida no laboratório.

Os relatórios de ensaio seguem modelo padronizado do Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba em conformidade com a norma ISO/IEC 17025:2017.

É de responsabilidade do cliente o fornecimento/conferência das informações referentes à identificação da amostra bem como das demais informações que vão compor o relatório de ensaio. Caso seja necessária à correção de alguma informação e emissão de uma segunda via do relatório de ensaio será o cliente deverá autorizar formalmente a remissão do laudo.

#### 5.1 Condições para a emissão de laudos com o símbolo de acreditação da CGCRE

A emissão de laudos com o símbolo de acreditação ocorre de acordo com as normas da CGCRE em sua versão mais atual. Estas normas podem ser consultadas diretamente no site da CGCRE através do link: [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre\\_lab.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre_lab.asp)

#### Pedimos a sua especial atenção aos pontos destacados abaixo:

- a) São emitidos relatórios com o símbolo de acreditação da CGCRE apenas para relatórios que contenham exclusivamente ensaios acreditados.
- b) São emitidos relatórios sem o símbolo da acreditação para parâmetros não acreditados.
- c) Em um relatório que contenha o símbolo da acreditação não pode ser incluída nenhuma outra marca, exceto aquela do próprio Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba.

- d) Para amostras ambientais, o cliente deverá autorizar a inclusão de fotos, esboços ou diagramas que identifiquem o local da amostragem quando a amostragem for realizada pelo Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba ou fornecer estas informações se o próprio cliente for o responsável pela amostragem.
- e) Relato de declarações de conformidade: Quando for fornecida uma declaração de conformidade a uma especificação ou norma, o laboratório deve documentar a regra de decisão empregada, considerando o nível de risco (como falsa aceitação ou falsa rejeição e pressupostos estatísticos) associado a regra de decisão empregada, e aplicar esta regra de decisão. **Por padrão, a regra de decisão aplicada é comparar diretamente o resultado obtido no ensaio com o valor preconizado na legislação ou norma sem considerar a incerteza de medição.**

Caso o cliente solicite, podemos utilizar outras regras de decisão (como por exemplo, considerar a incerteza de medição). Neste caso o cliente deverá informar ao Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba qual a regra de decisão que deve ser aplicada. Quando a regra de decisão for prescrita pelo cliente, por regulamentos ou documentos normativos, não é necessária uma análise adicional sobre o nível de risco.

**Obs:** As condições para a emissão dos laudos com o símbolo de acreditação da CGCRE estão sujeitas a mudanças sem prévio aviso pois as normas da CGCRE e suas políticas podem ser revisadas pelo referido órgão a qualquer momento. Os casos omissos ou não claramente tratados neste item, seguirão exclusivamente as políticas e procedimentos descritos pela CGCRE em sua última revisão.

- f) Por padrão, os relatórios analíticos emitidos pelo Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba são enviados em formato eletrônico (via e-mail) para o(s) endereço(s) informado(s) pelo cliente durante a contratação do serviço. Caso seja desejo do cliente, poderão ser enviadas cópias impressas para setor de atendimento do SAAE onde o cliente os retira mediante apresentação do protocolo.

## 6 Condições Cancelamentos e Preços

Não é possível cancelar serviços que já tenham sido iniciados (incluindo a etapa de preparação e eventual envio de kits de coleta).

## 7 Garantia

Os resultados apresentados nos relatórios de ensaio referem-se exclusivamente às amostras analisadas, sendo fundamental que a amostragem seja realizada seguindo normas técnicas e padrões reconhecidos internacionalmente, preferencialmente por pessoal capacitado e reconhecido.

O Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba realiza serviços analíticos de acordo com normas nacionais e internacionais, em conformidade com a norma ISO/IEC 17025:2017 e atendendo aos requisitos legais dos órgãos regulamentadores CGCRE, ANVISA e legislações específicas. Seu escopo pode ser observado na página do INMETRO em:

[http://www.inmetro.gov.br/laboratorios/rble/detalhe\\_laboratorio.asp?nom\\_apelido=SAAE%2FINDAIATUBA](http://www.inmetro.gov.br/laboratorios/rble/detalhe_laboratorio.asp?nom_apelido=SAAE%2FINDAIATUBA)

---

Nome do solicitante

---

Assinatura