

## MANUAL ACOLHIMENTO NOVOS CLIENTES

PÁGINA: 1/2

### QUEM SOMOS:

O LGMC do CICCOPN é um laboratório de ensaios no âmbito da geotecnia e dos materiais de construção, acreditado pelo IPAC com o número L0154.

O laboratório pretende dar apoio técnico ao Sector da Construção desenvolvendo a sua actividade no âmbito da formação e na prestação de serviços em ensaios laboratoriais, ensaios de campo e na realização de sondagens, pareceres e estudos técnicos.

### CONTACTOS:

LGMC: Telefone: 22 986 64 48

e-mail: [lgmc@ciccopn.pt](mailto:lgmc@ciccopn.pt)

Fax: 22 04 00 835

site: [www.ciccopn.pt](http://www.ciccopn.pt)

### ÁREAS DE ACTIVIDADE:

- Materiais de Construção
- Materiais Betuminosos
- Química
- Pedra Natural
- Solos
- Sondagens e Prospecção
- Patologias de Materiais e Construções
- Aços

A lista dos nossos ensaios correntes pode ser consultada no nosso site [www.ciccopn.pt](http://www.ciccopn.pt).

### HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

Tesouraria: Segunda a Sexta-feira das 9:00 às 12:30 e das 14:00 às 16:00

Recepção de amostras: Segunda a Sexta-feira das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00

Pretendendo a realização de ensaios no próprio dia, as amostras devem ser entregues até às 16:00.

### OS NOSSOS PREÇOS:

O LGMC disponibiliza uma tabela de preços de ensaios correntes. Caso não encontre o ensaio pretendido deve contactar os serviços do laboratório. Pode ser solicitado um orçamento sendo para isso necessário a indicação do nome, morada, número de contribuinte, obra, identificação e contacto do responsável. A adjudicação do orçamento deve ser realizada sempre por escrito.

### SOLICITAÇÃO DOS NOSSOS SERVIÇOS:

A solicitação dos serviços do laboratório é realizada através de pedido escrito dirigido ao LGMC com a indicação da obra e dos ensaios pretendidos, fazendo referência à norma/procedimento de ensaio a utilizar. O LGMC disponibiliza um impresso para o efeito, "F2 - Ficha de identificação de trabalho".

No caso de nunca ter solicitado os serviços do LGMC ou de ser a primeira vez que realiza um pedido para a obra, então deve proceder ao preenchimento e envio do impresso "F1 - Ficha de abertura de cliente e/ou Identificação de Obra".

Ambos os impressos podem ser obtidos no nosso site [www.ciccopn.pt](http://www.ciccopn.pt) ou por solicitação dos nossos serviços de recepção.

### AMOSTRA A ENSAIAR

É da responsabilidade do cliente a garantia da qualidade das amostras até à chegada ao laboratório. As amostras deverão ser entregues devidamente identificadas. A amostragem pode ser efectuada pelo LGMC desde que tal seja solicitado e se encontre previsto no orçamento.

O cliente deverá indicar por escrito, de preferência na requisição do trabalho, o destino a dar à amostra sujeita a ensaio após conclusão do trabalho. O laboratório garante o armazenamento da amostra remanescente, ou parte dela, pelo período de 3 meses.

Caso o cliente pretenda levantar uma amostra recepcionada, ou parte dela, pode fazê-lo nas instalações do LGMC, através do preenchimento de impresso próprio.

### ENVIO DE RELATÓRIOS:

Os relatórios de ensaio serão enviados por correio electrónico ou por CTT para os endereços indicados pelo cliente na "Ficha de abertura de cliente e/ou Identificação de Obra".

### RECLAMAÇÃO

Qualquer entidade directa ou indirectamente relacionada com determinada solicitação pode apresentar uma reclamação. Essa reclamação pode ser realizada de forma escrita ou verbal utilizando os contactos do LGMC. O Laboratório disponibiliza no site uma ficha "Registo de Reclamação" para apresentação da reclamação. A reclamação será encaminhada para o Gestor da Qualidade do LGMC que procederá ao seu tratamento. A entidade que apresentou a reclamação será sempre notificada do tratamento dado à reclamação.

### CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- Empresas:

Após a conclusão do trabalho os relatórios são enviados por correio electrónico ou por CTT para os endereços indicados pelo cliente. A factura será enviada para via CTT para a morada do cliente. O pagamento deve ser efectuado no prazo máximo de 60 dias a contar da data da factura. O laboratório não poderá assegurar a realização de ensaios no caso de haver facturas vencidas.

- Particulares:

O cliente deverá liquidar 50% do valor total no momento da solicitação do trabalho. Após a conclusão do trabalho a factura correspondente será enviada para a morada indicada pelo cliente sendo os relatórios enviados por correio electrónico ou CTT para os endereços indicados pelo cliente, após a liquidação do montante em falta.

**Nota:** Após a conclusão dos trabalhos são emitidos os respectivos relatórios que por razões legais, nº 1 do art.º 35º do CIVA, devem de ser facturados num prazo máximo de cinco dias. Assim, toda a informação que o cliente pretende fazer constar na factura, deve dar entrada no LGMC por escrito, preferencialmente por e-mail, no prazo máximo de uma semana após a solicitação dos respectivos trabalhos, não se aceitando qualquer reclamação inerente.