

MANUAL ACOLHIMENTO NOVOS CLIENTES

PÁGINA: 1/3

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 Fax: 22 986 64 98
e-mail: lgmc@ciccopn.pt
site: www.ciccopn.pt

ÁREAS DE ACTIVIDADE:

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

A lista dos nossos ensaios correntes pode ser consultada no nosso site.

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 que pode ser obtido no site ou por solicitação dos nos serviços de recepção.

ENVIO DE RELATÓRIO POR CORREIO ELETRONICO:

O envio de relatório por correio electrónico é realizado através de uma resposta a um e-mail de solicitação.

AMOSTRA A ENSAIAR

É da responsabilidade do requerente a garantia da qualidade das amostras até à chegada destas ao laboratório. A amostra deverá ser entregue sempre devidamente identificada.

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.

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, ou directamente no laboratório, podendo utilizar para tal, se assim for entendido, o livro de reclamações existente na secretaria do CICCOPN.

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

- Clientes com conta aberta:

Após a conclusão do trabalho os relatórios são enviados por correio para a morada solicitada juntamente com a respectiva factura. O pagamento deve ser efectuado no prazo máximo de 60 dias a contar da data da factura.

- Clientes sem conta aberta:

MANUAL ACOLHIMENTO NOVOS CLIENTES

PÁGINA: 3/3

Após a conclusão do trabalho os relatórios só serão disponibilizados depois de liquidada a respectiva factura, enviada para a morada indicada.

Para solicitar abertura de conta o cliente deve enviar para o laboratório uma ficha existente para o efeito devidamente preenchida. Essa ficha pode ser obtida no site do CICCOPN ou por solicitação aos serviços de recepção do laboratório. O laboratório não pode assegurar a realização de ensaios no caso do cliente ter facturas vencidas.

