

**Condições Gerais de Prestação de Serviços
Analíticos
2013/14**

Apresentação

O Laboratório de Análises presta apoio analítico ao Laboratório Associado para a Química Verde REQUIMTE – Rede de Química e Tecnologia, a outras unidades do ensino superior e de investigação, e a empresas, interessadas nas técnicas disponíveis. A orientação fundamental do Laboratório é apoiar a investigação, disponibilizando a infraestrutura e conhecimento ao serviço da ciência e da inovação. Este enquadramento possibilita o ensaio e desenvolvimento de métodos de análise de um espectro alargado de áreas. Acresce ainda a aposta na eficácia e eficiência de resposta no menor prazo possível.

Âmbito

Este documento aplica-se a todos os serviços prestados pelo Laboratório de Análises da REQUIMTE– Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT/UNL).

Localização e Horários

O Laboratório de Análises situa-se no laboratório 211 (2º piso) do Departamento de Química da FCT/UNL, no *Campus* de Caparica, em Almada.

Horário: dias úteis das 9h30 às 17h30.

Técnicas Analíticas

O Laboratório de Análises dispõe de equipamento no campo da caracterização textural, análise elementar, cromatografia e espectrometria de massa.

- Análise Elementar CHNS
- Calorimetria Diferencial de Varrimento
- Cromatografia Iónica
- Cromatografia Gasosa com Detector de Ionização de Chama
- Cromatografia Gasosa com Detector de Condutividade Térmica¹
- Cromatografia Gasosa/Sonda Acoplada à Espectrometria de Massa (GC-MS/EI-TOF-MS)
- Espectroscopia de Absorção Atómica por Chama
- Espectroscopia de Absorção Atómica por Câmara de Grafite
- Espectroscopia de Emissão Atómica por Plasma Induzido (ICP-AES)
- Espectrometria de Massa com Ionização/Desorção a Laser Assistida por Matriz (MALDI-TOF-MS)
- Porosimetria de Azoto¹
- Porosimetria de Mercúrio

¹ Equipamento gerido pelo Laboratório de Análises, externo ao Laboratório.

Equipamento de Apoio:

- Digestor de amostras
- Microbalança
- Microcentrífuga/Vortex
- Banho de ultrassons com aquecimento
- Sistema de filtração
- Sistema de geração de água MilliQ

Serviço

Cabe ao Laboratório de Análises estudar, avaliar e coordenar os pedidos de serviço. Em caso de aceitação o requerente é informado de forma a dar início ao processo.

Os técnicos do Laboratório de Análises comprometem-se a realizar os serviços com o máximo rigor técnico e científico, de acordo com os meios laboratoriais disponíveis, dentro de prazos estipulados e com total garantia de isenção e confidencialidade.

Sempre que necessário é possível estabelecer contratos de confidencialidade após avaliação e autorização do respectivo documento por parte do Gabinete de Contratos da FCT/UNL.

O Laboratório de Análises não subcontrata serviços a terceiros.

Requisição do Serviço

Os pedidos de análise devem ser encaminhados directamente para o Laboratório de Análises através da requisição correspondente à análise pretendida, devidamente preenchida e assinada pelo responsável, que se encontra disponível na página dos serviços externos do Departamento de Química da FCT/UNL – www.dq.fct.unl.pt/servicos-externos.

São aceites pedidos internos para utilização de equipamento de apoio, sendo necessário contactar previamente o Laboratório de Análises de forma a definir as condições de acesso e utilização.

Os pedidos externos que também enviem notas de encomenda deverão ser entregues em mão nas instalações do Laboratório de Análises, enviados pelo correio para o Laboratório de Análises ou directamente para o *e-mail* do técnico responsável pela análise pretendida, disponível na página dos serviços externos do Departamento de Química da FCT/UNL.

É possível assistir a uma demonstração da técnica/aula teórico-prática após acordo com o técnico responsável.

Amostras

Requisições Internas – REQUIMTE – Departamento de Química da FCT/UNL

As amostras deverão ser entregues em condições de análise imediata ou de armazenamento para posterior análise. Caso esteja envolvida preparação de amostra a cargo do Laboratório de Análises, esta deverá ser acordada com o técnico responsável.

Quando está previsto o desenvolvimento de métodos novos ou análise de amostras com características desconhecidas, é recomendável o contacto com o(s) técnico(s) responsável(eis) de forma a elaborar um plano de trabalho adequado para a parte analítica do processo/projecto.

Requisições Externas

Todos os aspectos relativos à amostra deverão ser discutidos com o responsável da(s) técnica(s) a utilizar. Deverá ser definido previamente a forma de entrega, manipulação, tratamento e preparação, análise, elaboração de resultados e envio, prazos de execução e devolução de amostra, quando aplicável.

Para procedimentos de investigação e/ou desenvolvimento de métodos e sua aplicação, é necessária a disponibilização de toda a informação útil relacionada com a amostra, e ainda o envio de documentação disponível que se adegue ao desenvolvimento e aplicação da análise.

Aplicável a ambos os casos:

- As amostras deverão estar identificadas de forma clara, indelével e acondicionadas correctamente.
- A entrega e recolha das amostras está a cargo do requerente. Excepcionalmente, poderão ser acordados outros termos. Caso o requerente não explicitar o destino das amostras após análise, o Laboratório de Análises guardará as amostras durante um período de 3 meses, após o qual procederá à sua eliminação de forma adequada.

Condições e Prazos de Entrega

A entrega dos resultados será feita exclusivamente por *e-mail* em formato pdf, a enviar simultaneamente para o requerente e para o responsável. Sempre que requisitado poderá ser enviado o original por correio.

O serviço interno é executado por ordem de entrada da requisição no Laboratório de Análises. No serviço externo o prazo de entrega é acordado previamente. Em ambos os casos, qualquer alteração ao estabelecido ou imprevisto é comunicado ao requerente e os prazos redefinidos.

Condições de Pagamento e Preços

O custo dos serviços encontra-se tabelado para os procedimentos de carácter geral. Os trabalhos com características especiais ou que envolvam processos adicionais são avaliados individualmente e executados sob orçamento. Em todo caso é recomendável contactar o coordenador do Laboratório de Análises ou o técnico responsável. Alguns dos parâmetros considerados para avaliação são: tipo de preparação e tratamento de amostra; desenvolvimento de método preparativo e analítico; volume e frequência de entrega.

Os preços encontram-se diferenciados por tipo de cliente em três níveis:

- Cliente Interno – enquadra os requerentes do REQUIMTE;
- Organizações Não Lucrativas – Restantes departamentos e centros da FCT/UNL, entidades académicas e/ou de investigação, instituições públicas;
- Empresas – Engloba o tecido empresarial e industrial.

Dependendo do tipo de técnica analítica e requisição poderão ser aplicáveis os seguintes descontos:

- Desconto de quantidade;
- Desconto de fidelização;
- Desconto por contrato.

Sempre que seja solicitado trabalho com carácter de urgência que imponha uma reestruturação do normal funcionamento do Laboratório de Análises, será imputado o triplo do valor tabelado para a análise.

As condições de pagamento são definidas aquando da requisição do serviço. Este poderá ser pago antecipadamente ou após a execução do trabalho. A factura será emitida pelos serviços administrativos da FCT/UNL para a entidade referida pelo cliente. Ao valor total do serviço é acrescentado o IVA à taxa legal em vigor na data de emissão da factura. Para os requerentes internos estão disponíveis duas modalidades. O serviço é debitado trimestralmente por processo interno após o envio de um extracto que reúne a totalidade das requisições durante este período, ou então é feito o débito em consumíveis.

Os preços encontram-se actualizados e disponíveis na página dos serviços externos do Departamento de Química da FCT/UNL, junto a cada técnica analítica (os requerentes internos poderão consultar os preços no separador Documentos Internos da página do Departamento). Será enviado um orçamento formal sempre que solicitado.

Acompanhamento

Sempre que necessário ou requerido, é disponibilizado um acompanhamento pós-análise dentro das competências do Laboratório de Análises.

Caso haja dúvida ou reclamação, o Laboratório de Análises procederá a repetição da análise da mesma amostra o mais rapidamente possível sem custos adicionais. Para isso o requerente deverá reportar esta situação ao Laboratório de Análises no prazo máximo de 15 dias úteis.

Sugestões/Reclamações

A comunicação com o cliente é um procedimento fundamental para a melhoria contínua do serviço. Como tal, o requerente poderá utilizar o contacto de e-mail do Laboratório de Análises – laboratoriodeanalises@campus.fct.unl.pt, e apresentar sugestões, reclamações ou qualquer comentário relevante referente ao serviço prestado ou futuro.

Todas as sugestões e reclamações são avaliadas e tratadas de forma prioritária pelo Laboratório de Análises.

Comunicação Geral

As informações úteis sobre funcionamento e técnicas disponíveis encontram-se na página da *internet* do Laboratório de análises – <http://www.dq.fct.unl.pt/servicos-externos>. As informações e notícias relevantes que sejam do interesse geral serão divulgadas na página ou internamente através da *newsletter* periódica.

O Laboratório de Análises