

## **I. Apresentação**

A ACQUALAB Laboratório e Consultoria Ambiental S/S Ltda atua, desde a sua constituição, nas diversas áreas da ciência ambiental, apoiando-se sempre na qualidade e confidencialidade dos trabalhos executados em nossas instalações e atualizando-se constantemente com o desenvolvimento tecnológico observado mundialmente. Neste período, atuou na prestação de serviços junto aos setores públicos e empresas privadas, de enquadramento e atendimento de normas e legislações.

## **Filosofia de Trabalho**

A ACQUALAB, como empresa privada da área ambiental, entende que o atendimento às necessidades de seus clientes, na busca de soluções para os problemas apresentados e de pareceres analíticos na área ambiental, deve ser realizado de forma técnica e economicamente viável, dentro dos mais rígidos princípios da ética. Assim mantém um rigoroso sistema para assegurar a qualidade e confiabilidade de seus serviços, em todas as áreas de atuação.

## **Termo de garantia**

O Sistema de gestão da Acqualab atende os requisitos legais da NBR ISO/IEC 17025:2005.

Para verificação do escopo acreditado pela CGCRE/INMETRO, acessar o link:

<http://www.inmetro.gov.br/laboratorios/rble/docs/xCRL0369.pdf>

## **Política da Qualidade**

A Acqualab, através de seus serviços atende aos requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025:2005, buscando a satisfação de nossos clientes com a melhoria contínua dos processos, realizando análises laboratoriais com alto nível de confiabilidade.

Os colaboradores, em conjunto com a direção, estão comprometidos com as melhores práticas de laboratório e são treinados na documentação, políticas e procedimentos do Sistema da Gestão da Qualidade.

## **Política de Atendimento ao Cliente**

As solicitações dos clientes terão prazo de 48 horas para serem atendidas, quando não for possível a resolução da solicitação neste prazo, um comunicado deve ser enviado ao mesmo informando um novo prazo para resolução.

## **Confidencialidade**

Todas as informações referentes aos estudos, bem como os resultados, são de propriedade exclusiva da empresa contratante, e as mesmas somente poderão ser divulgadas a terceiros com anuência do(a) contratante por escrito.

## **Metodologias Analíticas**

A Acqualab segue metodologias, nacional e internacionalmente reconhecidas, de fontes seguras ou aquelas especificadas pelo(a) cliente, onde os limites analíticos obedecerão às legislações vigentes. Como exemplo, segue abaixo algumas de nossas normas de referência:

- Standard Methods for Examination of Water and Wastewater - AWWA/APHA/WEF - última edição.
- Métodos U. S. EPA (United States Environmental Protection Agency).
- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- CETESB – Centro Tecnológico de Saneamento Ambiental.

## **II. Condições Comerciais**

### **1. Preços**

A ACQUALAB se reserva no direito de rever os preços estipulados na Proposta Comercial caso o número de amostras recebidas seja inferior ao estipulado inicialmente.

### **2. Contratação de Serviços de Amostragem**

Os serviços técnicos de amostragem, preservação e transporte de amostras, serão de responsabilidade da Acqualab, somente mediante contratação. Os custos de tais serviços são mencionados na proposta comercial na tabela "Outros Custos", no campo "Serviço Técnico de Amostragem". Quando for contratado o serviço de envio de frascos para coleta, os custos de envio também serão mencionados nesta tabela.

As informações sobre as amostras (local de coleta, origem da amostra, se possui tratamento, entre outros) deverão ser fornecidas pelo cliente, pois serão utilizadas nos relatórios de ensaio.

### **3. Amostragem realizada pelo Cliente**

A Acqualab fornecerá as orientações de amostragem, preservação e transporte de amostras, em forma de procedimento, bem como a planilha de anotações dos dados de campo.

O cliente deverá seguir corretamente estas orientações para assegurar a qualidade e a confiabilidade dos resultados.

	<b>Condições Gerais para Prestação de Serviços Analíticos e de Amostragem</b>	R06 09/2017 3 / 5
---	---	-------------------------

A Acqualab poderá fornecer os frascos, com um custo adicional de envio ou sem custo adicional, quando retirado no laboratório.

#### **4. Agendamento de Coleta**

As coletas serão realizadas em até 15 dias úteis, após o recebimento ou a comunicação do aceite da proposta de serviço.

#### **5. Designação de Acompanhante de Coleta na Empresa**

A Acqualab não se responsabiliza pela indicação dos pontos de amostragem, cabendo ao cliente recomendar um funcionário para indicar o local correto para a coleta da amostra.

É de responsabilidade do cliente o fornecimento de condições seguras de acesso aos pontos de coleta. Caso o local indicado não apresente segurança para a realização da amostragem, a mesma será adiada até adequação do local, tendo o cliente que arcar com os custos das visitas que forem necessárias até a efetiva coleta. Será de responsabilidade do contratante informar ao laboratório quando as condições de segurança tiverem sido regularizadas.

#### **6. Integração**

Quando for procedimento do cliente, a realização de integração para a entrada de nossos técnicos nas dependências da empresa deverá ser informada no momento da aprovação da proposta, e os documentos necessários e datas para realização da mesma deverão ser informados.

Será cobrada uma despesa adicional na proposta comercial referente aos custos de levantamento da documentação, bem como hora técnica do coletor.

#### **7. Atendimento aos Coletores na Empresa**

O prazo máximo de espera para o início da amostragem na empresa será de 30 minutos. Caso a amostragem não seja realizada, por motivos que independam da vontade do laboratório, a mesma será cobrada conforme valor constado na proposta, cobrindo valores referentes à hora técnica e deslocamento.

#### **8. Acréscimo de Amostras Durante Coleta**

Se no momento da coleta for solicitado um número maior de amostras do que o acordado no Aceite da Proposta Comercial, a amostragem será realizada, porém os ensaios serão iniciados somente mediante a expedição de comunicação por escrito da empresa, referente ao acréscimo de pontos de amostragem. Ou o envio de novo Aceite de Proposta Comercial, após despacho da proposta revisada.

	<b>Condições Gerais para Prestação de Serviços Analíticos e de Amostragem</b>	R06 09/2017 4 / 5
---	---	-------------------------

Aguardaremos o prazo máximo de 24 h para o retorno, após este período as amostras coletadas a mais serão descartadas, obedecendo ao prazo de validade das mesmas.

### **9. Cancelamento de Coleta**

Para cancelamento de amostragem no momento da chegada dos técnicos na empresa, será cobrado o custo do Serviço Técnico de Amostragem identificado na proposta comercial, caso esse serviço não tenha sido cobrado, fica estipulado o valor de R\$ 50,00, para cobrir os custos de hora técnica, deslocamento e combustível.

Será de responsabilidade do laboratório reagendar as amostragens canceladas. Porém após o segundo cancelamento da mesma coleta, o laboratório não se responsabiliza em atender as datas definidas no processo comercial.

### **10. Prazo de Armazenamento das Amostras com Informações Faltantes**

Para amostras entregues no laboratório, onde estejam faltando informações imprescindíveis ao cadastramento das mesmas, aguardaremos o prazo de 24 a 48 hs para retorno do cliente com as informações necessárias. Após este período tais amostras serão descartadas, obedecendo ao prazo de validade das mesmas.

Caso a Acqualab tenha remetido os frascos para a amostragem, via correio ou transportadora, os custos do envio serão cobrados, mesmo que os ensaios não tenham sido realizados.

### **11. Cancelamento de Amostra**

Cancelamento da amostra só poderá ser realizado até 24 horas após o recebimento da mesma no laboratório, mediante solicitação por escrito do contratante. Caso o cancelamento seja solicitado após esse prazo, será cobrado o valor dos ensaios já concluídos.

### **12. Recebimento de Amostras**

As amostras enviadas pelo cliente deverão ser acompanhadas pela cadeia de custódia, assinada e informando o número da proposta comercial. As informações ali contidas serão transcritas para o laudo analítico e serão de total responsabilidade do cliente.

O prazo de entrega dos ensaios será contado a partir do momento em que toda documentação necessária, por parte do cliente, esteja confirmada.

### **13. Correção de Relatórios**

Após o recebimento e cadastramento das amostras em nosso sistema é enviado um e-mail automático confirmando o recebimento das amostras. A partir deste e-mail deve-se acessar o site do portal <https://portal.mylimsweb.com/Login> e conferir as informações das amostras, que constarão nos relatórios analíticos, bem como a previsão de entrega dos ensaios e código das amostras. Após 24 horas do recebimento deste arquivo, não havendo nenhuma manifestação contrária por parte do cliente, entenderemos que as informações estão corretas. E se por ventura, após o envio do Relatório de Ensaio o cliente solicitar alteração no mesmo, devido a informações incorretas, será cobrado uma taxa adicional de **R\$ 15,00** por relatório alterado.

### **14. Envio dos Relatórios**

As condições de envio de relatório estão descritas nas propostas comerciais.

### **15. Solicitação de Reanálise**

Em caso de necessidade de reanálise, por iniciativa do contratante, o reenvio da amostra será de responsabilidade do mesmo, caso haja necessidade de nova coleta pela Acqualab o deslocamento e amostragem será cobrada pelo serviço prestado. Será cobrado também o custo do ensaio reanalisado.

As solicitações de reanálise devem ser realizadas diretamente com o departamento técnico.

### **16. Descarte de Amostras**

As amostras coletadas e recebidas serão preservadas em frascos conforme orientação contida nos normativos até o momento da análise. As amostras excedentes serão armazenadas sem preservação até o 5º dia após a publicação dos relatórios de ensaio no portal e posteriormente descartadas.

### **17. Pagamento**

Será emitida a fatura com prazo de vencimento de 28 (vinte e oito) dias contados da data de emissão, ou outros a serem negociados durante o processo comercial.

O valor mínimo para emissão de fatura é de R\$ 100,00. Outras formas entrar em contato com o setor de cobrança através do email: **cobranca@alab.com.br**.

**Os trabalhos não serão iniciados sem o envio de um pedido formal da empresa contratante ou aceite da proposta anexo.**