Análise crítica	Adriana Silva de Assis Oliveira	RA
Aprovação	Carlos Henrique Rocha Figueiredo	Diretor Executivo

1. Introdução

1.1. A presente Publicação 1 ou Regulamento Geral da Inspeção Acreditada SAS (Pb1), complementando o disposto no Manual da Qualidade da SAS Inspeções, estabelece requisitos para a inspeção acreditada nas **Etapas Preliminares e Projetos**, conforme Portaria 367/2017 e demais normas aplicáveis.

1.2. As atividades de inspeção acreditada executadas pela SAS Inspeções resultam em qualquer caso, ao término das atividades, em um relatório final de inspeção, contendo a avaliação da conformidade do objeto inspecionado.

1.3. A SAS Inspeções realiza o acompanhamento do contrato do Contratante, para assegurar que:

- O serviço de inspeção está dentro de sua especialização e que possui os recursos adequados para satisfazer os requisitos;
- Os requisitos dos contratantes/demandantes estão definidos adequadamente e que condições especiais estão entendidas, de maneira que instruções não ambíguas possam ser emitidas pelo inspetor;
- O trabalho de inspeção é controlado por análise crítica regular e ação corretiva;
- Os requisitos do contrato são atendidos; e
- Que a execução do planejamento e cronograma de execução de obra/projeto seja avaliado.

1.4. Toda inspeção deverá cumprir com os requisitos do Código de Ética da SAS Inspeções, requisitos de competência, imparcialidade e independência.

2. Escopo de atuação da SAS Inspeções:

Inspeção de projetos de empreendimentos de infraestrutura para:
- Rodovias;
- Ferrovias;
- Habitações / Edificações.

3. Determinação dos objetivos, escopo e critérios de inspeção

3.1. Os objetivos da inspeção são determinados pela SAS. O escopo e os critérios de inspeção, incluindo quaisquer alterações e uso de novas tecnologias são estabelecidos pela SAS após discussão com o Contratante e validadas pela SAS Inspeções.

3.2. Os objetivos da inspeção descrevem o que deve ser realizado pela inspeção e incluem:

a) determinação da conformidade do Contratante, ou de parte, com os critérios de inspeção;

b) avaliação da capacidade para assegurar que o Contratante atenda aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;

Nota: Não é aplicável uma inspeção de conformidade legal.

c) determinação da eficácia da inspeção para assegurar que o Contratante pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos (limitações);

d) conforme aplicável, identificação de áreas para possível melhoria.

3.3. O escopo de inspeção descreve a abrangência e os limites da inspeção, como locais físicos, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados.

3.4. A definição do escopo e das atividades específicas a serem objeto da inspeção acreditada para um determinado empreendimento de infraestrutura será responsabilidade do demandante, servindo o escopo e as atividades descritas neste procedimento como referências a serem utilizadas, na sua integralidade ou em partes, de acordo com a conveniência e a necessidade do demandante.

3.5. Quando o processo consistir em mais de uma inspeção (por exemplo, abrangendo diferentes locais), o escopo de uma inspeção individual pode não abranger o escopo completo, mas o total da inspeção será coerente com o escopo estabelecido.

3.6. Exclusões do escopo podem ser aplicadas, sejam por determinação do demandante sejam por acordos contratuais ou mesmo após análise do escopo inicialmente proposto. As exclusões serão devidamente registradas e justificadas em propostas e/ou contratos, bem como nos planos de inspeção e nos relatórios de inspeção.

3.7. O aceite das propostas e aprovação de contratos são providenciados e a SAS assegura que sejam realizados por pessoal do contratante com autoridade e responsabilidade para tal ato. Em caso de revisão das condições, a SAS Inspeções providencia a reprovação do contratante por meio de nova assinatura ou mesmo o aceite por e-mail, quando apropriado.

3.8. Havendo situações em que pedidos verbais de serviço sejam aceitáveis, a SAS Inspeções mantém registro de todas as solicitações e orientações recebidas verbalmente (datas relevantes e identidade do representante do cliente) seja em formulários específicos de inspeção, como checklists, transcritas em e-mails, em registros diários, grupos de mensagens ou outros como apropriado.

4. Termos e definições

Neste documento, os termos indicados abaixo são entendidos conforme as definições apresentadas a seguir:

4.1. **Ensaio**: a adoção de procedimentos para a determinação de uma ou mais caraterísticas de um objeto de avaliação da conformidade.

4.2. **Inspeção**: exame de um projeto, obra ou serviços para avaliação de sua conformidade com requisitos específicos ou, tendo base no julgamento profissional, com requisitos gerais.

4.3. **Contratante**: pessoa física ou jurídica que estabelece contrato com o OIA para a realização da inspeção de empreendimentos de infraestrutura.

4.4. **Demandante**: pessoa física ou jurídica que determina como mandatória a realização da inspeção acreditada da operação e desempenho de empreendimentos de infraestrutura.

4.5. **Nível de projeto ou estudos**: refere-se ao detalhamento das informações do projeto de engenharia e dos demais estudos técnicos do empreendimento, variando de acordo com os dados e elementos contidos na sua documentação, segundo as especificações contidas nas normas técnicas correlatas e, eventualmente, complementadas pelas exigências do Termo de Referência ou Edital utilizados para a contratação do projeto de engenharia ou estudo técnico em questão (p.ex. estudo de viabilidade, projeto básico, projeto executivo, etc.).

4.6. **Etapa:** fase ou momento específico em que o empreendimento de infraestrutura se encontra entre aqueles que são percorridos para a sua efetividade, desde os preliminares (elaboração de estudos, modelagem e projetos) até sua execução e operação.

4.7. **Avaliação da conformidade**: demonstração de que os requisitos especificados relativos aos empreendimentos de infraestrutura são atendidos.

4.8. **Observações:** Correspondem a situações potenciais de não conformidade que, embora não cheguem a ferir nenhum dos requisitos avaliados, sejam requisitos regulamentares, normativos ou prescritos pela SAS Inspeções, tendem a se concretizarem como não conformes.

4.9. **Não Conformidades:** Correspondem ao não atendimento a um requisito, seja ele um requisito regulamentar, normativo ou prescrito pela SAS Inspeções.

5. Atividades e Critérios Gerais de Inspeção

5.1. O serviço de inspeção é planejado tendo como entrada os requisitos do edital, os requisitos do contrato, os requisitos da Portaria 367/2017, normas e documentos técnicos de boa prática de serviço de projeto e/ou execução de cada escopo do serviço de inspeção.

5.2. Compõem os registros documentados de inspeção:

- F16 – Plano de Inspeção
- F23 – Cronograma de inspeção (PrevistoXRealizado)
- Checklist de inspeção da completeza de documentos
- Checklists técnicos
- F17 - Relatório Específico de Inspeção
- F18 - Relatório Final de inspeção e
- Registro de não conformidade – FNCOR

5.3. Esses documentos, juntamente com as normas e outros documentos técnicos são considerados a base para as atividades de inspeção.

5.4. Novos checklists ou relatórios poderão ser criados ou ajustados, a qualquer tempo, para melhor representar um requisito de um contrato ou atividade específica de um contrato.

5.5. A inspeção nas etapas preliminares pode contemplar estudos técnicos diversos que precedam a etapa de execução de obras.

5.6. A inspeção nas etapas preliminares tem o objetivo de avaliar se os documentos técnicos foram elaborados em conformidade com as normas ou padrões técnicos aplicáveis, se possuem conteúdo e informações suficientes à sequência do seu desenvolvimento ou à execução das obras e se atendem os requisitos e critérios associados ao item avaliado, considerando, obrigatoriamente, aqueles exigidos no edital e/ou termo de referência, seus anexos, e no contrato do empreendimento de infraestrutura.

5.7. A inspeção nas etapas preliminares não se restringe à verificação qualitativa dos aspectos técnicos avaliados, mas deve considerar também a coerência das informações entre os diversos documentos verificados.

5.8. Em se tratando das etapas de estudos preliminares e projetos de empreendimentos de infraestrutura, as inspeções são realizadas em home office, mas, também podem conduzidas nas dependências da SAS Inspeções ou outra localidade conforme a necessidade.

5.9. A SAS Inspeções declara que as regulamentações legais (leis, decretos, portarias; nos âmbitos federal, estadual ou municipal) são observadas.

5.10. A SAS Inspeções leva em consideração a necessidade de esclarecimentos com antecedência à execução do serviço e a adequada coordenação entre os inspetores e a Contratante.

5.11. Na eventual necessidade de uso de instrumentos de medição, estes serão devidamente identificados, calibrados e rastreados a padrões reconhecidos pelo Inmetro.

5.12. As atividades da inspeção acreditada nas etapas preliminares e/ou no projeto de empreendimento de infraestrutura, incluem a avaliação:

a) da completeza dos documentos elaborados do projeto, ou seja, se há todos os elementos suficientes para a elaboração dos demais estudos necessários ou para a completa caracterização, execução e operação da infraestrutura;

b) do atendimento às normas ou padrões técnicos aplicáveis à peça técnica verificada, ou da existência de justificativas e memoriais que demonstrem os critérios adotados, quando não for possível utilizar as normas ou padrões em função da especificidade do caso concreto, considerando o tipo de empreendimento de infraestrutura a ser implantado;

c) da compatibilidade entre os diversos documentos integrantes de um projeto ou estudo e da compatibilidade entre os diversos projetos ou estudos elaborados;

d) da conformidade dos requisitos para a implantação da solução de projeto adotada, tendo em vista aspectos técnicos e socioambientais;

e) do mapeamento dos riscos a que o projeto está sujeito e a definição de suas medidas de controle;

f) da coerência e a completeza do cronograma e seus elementos;

g) dos aspectos relacionados à segurança dos trabalhadores e usuários;

h) da correção do orçamento a ser investido na execução do empreendimento de infraestrutura, incluindo a indicação de um intervalo de incerteza do valor estimado;

i) do atendimento à função e aos requisitos de desempenho previstos no edital e/ou termo de referência, seus anexos e contrato do empreendimento de infraestrutura;

j) dos levantamentos e estudos de campo, laboratório e escritório necessários ao desenvolvimento dos estudos e projetos das etapas preliminares, considerando, quando for o caso, o acompanhamento monitorado da execução desses serviços;

k) a situação das licenças e autorizações ambientais e do cumprimento de condicionantes socioambientais associadas ao empreendimento de infraestrutura.

6. Plano de inspeção

6.1. Ao fechar o contrato com o Contratante, a SAS Inspeções elabora e emite o **F16 – Plano de Inspeção, através do Coordenador de Inspeção, analisado e aprovado posteriormente pelo Responsável Técnico,** específico para cada contrato, que é enviado ao Contratante.

6.2. Ao emitir **F16 – Plano de Inspeção** inicial, a SAS Inspeções considera:

a) A determinação dos aspectos que podem influenciar diretamente o desempenho e o andamento esperado da execução das etapas preliminares e projetos, os quais deverão ser inspecionados em sua integralidade;
b) A determinação da amostragem dos demais elementos das peças técnicas;
c) A equipe de inspeção e definição de responsabilidades para cada disciplina inspecionada e para a coordenação geral da inspeção;
d) O cronograma das atividades de inspeção (previsto).

6.3. Os integrantes da equipe de inspeção são qualificados para o serviço conforme **F11 – Lista e Qualificação da Equipe**.

6.4. **A análise crítica inicial dos integrantes da equipe de inspeção é realizada, incialmente pelo Coordenador de Inspeção e avaliada e aprovada posteriormente pelo Responsável Técnico, quanto à indicação e designação de inspetores, antes da emissão do Plano de inspeção**.

6.5. O **F16 – Plano de Inspeção** descreve ainda, as atividades a serem executadas, seus respectivos profissionais, documentos de inspeção, prazos e observações específicas de cada atividade.

6.6. Serão solicitados os documentos de entrada necessários para a atualização desse plano.

6.7. De posse de todas as informações, o **Coordenador de Inspeção** elabora também o **F23 - Cronograma de inspeção (PrevistoXRealizado).**

6.8. Ajustes podem ser realizados, pelo **Coordenador de Inspeção**, no **F16 – Plano de Inspeção** e no **F23 - Cronograma de inspeção (PrevistoXRealizado)** no decorrer das atividades executadas**.**

6.9. A SAS assegura que os planos de inspeção cubram todas as áreas e atividades aplicáveis abrangidas pelo âmbito de aplicação da inspeção.

6.10. Ao planejar as inspeções a SAS Inspeções considera ainda:

a) Critérios para determinação dos aspectos do projeto ou da obra que podem influenciar diretamente o desempenho e o andamento esperado da obra, tais como requisitos legais, socioambientais, de saúde e segurança, técnicos e contratuais, os quais são inspecionados na sua totalidade;

b) Critérios para inspeção da lista de quantidades, estrutura de custos e outros que a SAS Inspeções julgar aplicáveis, utilizando como base a NBR 5426 – Planos de Amostragem e Procedimentos na Inspeção por Atributos ou ISO 2859 – *Sampling Procedures for Inspection by Attributes*, considerando os seguintes parâmetros:

- Definição de lote: a totalidade dos itens;
- Nível a ser adotado: Nível II;
- Tabela a ser aplicada: Tabela 2 – Plano de Amostragem Simples Normal;
- Critério de aceitação: 100% de conformidade (NQA 0,010).

c) Métodos para avaliação prévia da disponibilidade de informações para estabelecimento do plano de inspeções e para execução das inspeções das etapas preliminares e de projeto;

d) Métodos para registro das inspeções e respectiva comunicação com o Contratante sobre tratativas técnicas, resultados das inspeções e gestão de não-conformidades;

e) Equipe de inspeção (Inspetores e Coordenador de Inspeção) e definição de responsabilidades para cada disciplina inspecionada e para a coordenação geral da inspeção;

f) Cronograma prévio das atividades de inspeção; e

g) Fichas de inspeção *(Checklists) a serem utilizadas ao longo das inspeções.*

6.11. Durante o planejamento das inspeções deverá ser verificada a necessidade de ajustes e/ou atualização nos checklists já disponíveis, ou mesmo, a necessidade de geração de novos checklists, de forma a ajustar-se tecnicamente ao objeto a ser inspecionado.

6.12. Na ocasião do planejamento das inspeções, as normas técnicas, especificações técnicas e demais referências indicadas nas fichas de inspeção deverão ser ajustadas para versões atualizadas, disponíveis nas associações de normas técnicas e/ou empresa privada ou órgão público emissor (ex.: ABNT e outras).

6.13. No caso da necessidade de subcontratação de serviços, a identificação destes serviços e os respectivos números de contrato de prestação de serviços são informados nos campos específicos do **F16 – Plano de Inspeção**.

6.14. Após a confirmação dos escopos e datas das inspeções, é feita a alocação de inspetores para a realização dos serviços **através do Coordenador de Inspeção, analisado e aprovado posteriormente pelo Responsável Técnico.**

6.15. Os documentos do processo de inspeção contêm código único para rastreamento, incluindo:
- Iniciais do formulário
- Número do contrato;
- Número sequencial da atividade, se aplicável (inspeção)

6.16. Outros métodos de rastreamento poderão ser utilizados, mas, todos os documentos de inspeção deverão ter o mesmo número para garantir o rastreamento inequívoco.

6.17. A SAS Inspeções implementa controle do andamento das atividades de entrega previstas no plano de inspeção, permitindo o registro das atividades realizadas e de sua rastreabilidade considerando o número da emissão dos documentos de inspeção, por meio **do F23 - Cronograma de Inspeção (Previsto X Realizado).**

7. Critérios gerais de inspeção

7.1. As inspeções são realizadas na documentação técnica, em qualquer fase, em relação ao nível dos estudos e projetos, abrangendo os seguintes aspectos de controle:

a) confiabilidade;

b) completeza e adequação;

c) legibilidade, consistência e operabilidade;

d) compatibilidade.

7.2. Os aspectos listados no item anterior possuem o significado e abrangência definidos a seguir:

a) confiabilidade:
- verificação da aplicação de normas específicas e regulamentos técnicos de referência adotados na elaboração dos estudos e/ou projetos das etapas preliminares ou da existência de justificativas e memoriais que demonstrem os critérios adotados, quando não for possível utilizar as normas ou padrões em função da especificidade do caso concreto;

- verificação da suficiência e adequação dos estudos técnicos realizados em etapas anteriores e da coerência das premissas dos documentos sob inspeção, abrangendo estudos de demanda, estudos de mercado e avaliações econômico-financeiras, estudos de avaliação de impactos ambientais, projetos e planos de gestão socioambiental, projetos de fornecimento e fabricação, procedimentos e planos de gerenciamento de riscos, em especial projetos de engenharia em seus diversos níveis de desenvolvimento e detalhamento (estudos de viabilidade técnica, econômica e ambiental – EVTEA, anteprojeto, projeto básico, projeto executivo) e orçamentos de obras, entre outros.

b) completeza e adequação:

- verificação da correspondência dos nomes dos autores em relação àqueles especificados para a verificação e aprovação dos documentos e confirmação de suas respectivas responsabilidades;
- verificação documental, avaliando a existência de todas as entregas necessárias para o nível do estudo/projeto a ser examinado;
- verificação do atendimento ao quadro de requisitos;
- verificação da integridade das informações técnico-administrativas contidas em cada fase de evolução do empreendimento de infraestrutura;
- verificação do atendimento de alterações das peças técnicas, como resultado de uma inspeção anterior;
- verificação do atendimento às obrigações previstas no edital e/ou termo de referência, seus anexos e contrato do empreendimento de infraestrutura.

c) legibilidade, consistência e operabilidade:

- verificação da legibilidade dos documentos com relação ao uso da linguagem regulamentada/normatizada;
- verificação da clareza das informações contidas nos documentos e confiabilidade dos cálculos efetuados;
- verificação da coerência das informações entre os diversos documentos emitidos.

d) compatibilidade:

- a conformidade das soluções técnicas em relação aos requisitos expressos no Edital e/ou Termo de Referência, seus anexos, às especificações técnicas documentadas e outras legislações aplicáveis;
- a conformidade das soluções técnicas em relação às normas de referência e quaisquer requisitos, para os aspectos listados abaixo:
  - ✓ impacto socioambiental;
  - ✓ funcionalidade e uso;
  - ✓ estabilidade das estruturas;
  - ✓ topografia e fotogrametria;
  - ✓ saúde e segurança ocupacional;
  - ✓ aspectos socioambientais;
  - ✓ acessibilidade;
  - ✓ segurança contra incêndio;
  - ✓ poluição;
  - ✓ operação e manutenção;
  - ✓ metodologia de elaboração do cronograma e do orçamento;

- ✓ segurança e organização do canteiro de obras.

8. Procedimentos e Critérios Específicos de Inspeção

8.1. A avaliação do atendimento aos critérios gerais e aos critérios específicos são adequadas ao nível dos projetos e/ou estudos sob inspeção. A depender da natureza e complexidade do empreendimento, a SAS Inspeções poderá complementar a inspeção com os critérios considerados necessários visando sempre a efetividade das etapas posteriores.

8.2. Na presença de alta repetitividade de elementos do projeto ou da existência de casos semelhantes já objeto de inspeção dos quais há evidência objetiva, podem ser adotados, dependendo do caso, métodos de controle de “amostra” ou “comparação".

8.3. No caso de inspeções anteriores já realizadas, a próxima inspeção poderá concentrar-se apenas sobre os elementos modificados ou adicionados.

8.4. Os relatórios **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos** e **F18 – Relatório Final de Inspeção, incluindo registro(s) de não conformidade(s) - FNCOR, caso constatada(s) não conformidade(s),** poderão ser solicitados pelo ente público e órgãos de controle, além do demandante pela inspeção, sempre que julgado necessário.

8.5. A verificação por parte da SAS Inspeções é realizada nos documentos dos projetos e/ou estudos, no seu respectivo nível de desenvolvimento.

8.6. Para cada inspeção realizada, as avaliações fazem referência expressa aos aspectos de controle gerais.

8.7. Previamente, e ao longo das atividades de inspeção, a Contratante deve enviar para a SAS Inspeções, mediante solicitação, os documentos pertinentes necessários para a realização das atividades de inspeção.

8.8. As inspeções são consolidadas através dos documentos a seguir:

- **Checklist de inspeção da completeza de documentos**
- **Checklists técnicos**
- **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos**
- **F18 – Relatório Final de inspeção e**
- **Registro de não conformidade – FNCOR, caso constatada(s) não conformidade(s).**

8.9. No caso da necessidade de subcontratação de serviços, a identificação destes serviços e os respectivos números de contrato de prestação de serviços são informados nos campos específicos do **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos e do F18 – Relatório Final de Inspeção**.

8.10. Ainda no caso de subcontratação, todos os documentos do serviço serão digitalizados (caso necessário) e arquivados.

9. Critérios específicos de inspeção

9.1. Sem prejuízo de outros que possam ser considerados necessários, e considerando o escopo não exaustivo do item 5, os seguintes requisitos deverão ser avaliados nos estudos/projetos de engenharia e, quando for o caso, nos processos de obtenção de informações de campo para a sua elaboração:

a) a inspeção dos memoriais de cálculos deve avaliar:

- se as premissas e critérios adotados para os cálculos são consistentes com o resultado final e com as normas e regulamentações aplicáveis;
- se os dimensionamentos dos memoriais de cálculo foram realizados de forma completa, em relação ao nível do projeto inspecionado, e se os métodos de cálculo utilizados são detalhados, possibilitando serem interpretados de forma clara e inteligível;
- a compatibilidade entre os resultados dos memoriais de cálculo, os desenhos e demais peças gráficas, requisitos de desempenho e especificações/critérios contratuais;
- o dimensionamento dos elementos considerados críticos no projeto;

b) a inspeção dos desenhos e peças gráficas deve avaliar a compatibilidade e adequação destes itens ao previsto nos memoriais de cálculo, nas especificações técnicas elaboradas, nas listas de quantidades, nos cálculos estruturais, nos levantamentos topográficos, nas investigações hidrológicas, geológicas e geotécnicas, o atendimento às normas técnicas específicas quanto à forma de elaboração, numeração e apresentação das peças gráficas e desenhos, bem como a identificação de eventuais interferências com outros projetos ou entre elementos do projeto elaborado;

c) a inspeção do orçamento deve verificar os itens descritos abaixo, sendo atribuição da SAS Inspeções definir um intervalo de valor considerado adequado para os investimentos de execução do empreendimento com seu respectivo intervalo de confiança, utilizando metodologia comparativa, expedita ou paramétrica, ou outra considerada mais adequada:

- verificar se os custos adotados no resumo de cálculo das despesas são consistentes com a qualidade do serviço planejado e com a complexidade dos trabalhos necessários;
- verificar qual a metodologia orçamentária foi utilizada para a estimativa do custo do empreendimento e se as técnicas orçamentárias estão adequadas à metodologia adotada;
- verificar a completeza do orçamento, avaliando se todos os elementos construtivos estão contemplados nas peças de custos e se os procedimentos de orçamentação adotados são corretos;
- verificar se há elementos suficientes para certificar a adequação orçamentária dos itens críticos da execução do empreendimento, sob a perspectiva de quantidades, insumos, produtividades e preços, entre outros;
- verificar se as estimativas econômicas para os planos de gestão e manutenção estão relacionadas com obras semelhantes das quais se tem conhecimento no mercado ou se os cálculos são baseados em métodos aceitáveis;

d) a inspeção dos cronogramas deve verificar a coerência e adequação entre o prazo total previsto para a execução do empreendimento e o tipo de infraestrutura a ser implantada por meio do projeto avaliado, em função de sua complexidade, verificando ainda a completeza e integralidade das atividades previstas no cronograma, a adequação da elaboração do cronograma considerando a vinculação entre as atividades e sua rede de predecessoras, a adequação da mobilização e insumos face ao previsto nos memoriais e composições de custos e a verificação da correta identificação do caminho crítico da execução do empreendimento, definindo o intervalo de tempo considerado suficiente para a sua execução e o seu respectivo intervalo de confiança;

9.2. A inspeção em documentos que possam ser identificados como estudos de mercado ou avaliações econômico-financeiras busca verificar a confiabilidade, adequação e consistência dos procedimentos usados para o alcance dos seus resultados, atentando para as fontes de informações e benchmarkings adotados, para as projeções financeiras e seus respectivos inputs, premissas e métodos de cálculo.

9.3. A inspeção de aspectos socioambientais avalia se o empreendimento possui todas as licenças e demais instrumentos regulatórios aprovados de modo a permitir o início da execução das obras ou o início da operação do empreendimento, incluindo verificações dos projetos socioambientais e de registros do atendimento às condicionantes para mitigação dos impactos socioambientais decorrentes da implantação da infraestrutura.

9.4. A inspeção sob a perspectiva do gerenciamento de riscos visa verificar a existência de estrutura e procedimentos para o gerenciamento de riscos, considerando as melhores técnicas e normas existentes para o assunto, bem como a compatibilidade entre a matriz de riscos existente e o plano de contratação de apólices de seguros para o empreendimento.

9.5. Havendo a necessidade da realização de inspeções não descritas ou detalhadas anteriormente, as verificações deverão ser consolidadas em relatórios específicos, considerando os critérios do item 7 e ainda:

a) as especificações requeridas;
b) as regulamentações obrigatórias,
c) as normas técnicas aplicáveis, inclusive no que diz respeito à integralidade da documentação do projeto.

10. Análise de completeza

10.1. Conforme Portaria Inmetro 367/2017, a primeira atividade a ser executada para a **inspeção de etapas preliminares e projetos de engenharia** é a análise de completeza, sem a qual, a atividade de inspeção das disciplinas não pode iniciar.

10.2. **Para iniciar a análise de completeza, a CONTRATANTE deve enviar à SAS Inspeções o conjunto completo de documentos do projeto**, considerando a fase do projeto (preliminar, básico, executivo) e respectivo escopo de inspeção (totalidade do projeto, ou por exemplo, restrição a algumas disciplinas) e demais documentos de entrada e de referência, conforme descrito no item 11.4 abaixo.

10.3. A partir do envio de tais informações, o Coordenador de Inspeção avalia a completeza, com auxílio dos inspetores designados caso necessário, baseado em no **Checklist de completeza**.

10.4. Após o preenchimento do **Checklist de completeza,** é emitido, pelo Coordenador de Inspeção, o **Relatório de Completeza,** que é analisado e aprovado pelo Responsável Técnico da SAS, antes do envio ao contratante.

Nota: Os checklists e os relatórios de inspeção são assinados pelo Coordenador de Inspeção e pelo Responsável Técnico, sendo válida a assinatura eletrônica.

10.5. Durante a realização da análise de completeza pela SAS, a **ausência de eventual informação ou documento**, sempre que possível, **será confirmada previamente pela SAS com a CONTRATANTE antes da emissão formal de não conformidade**.

10.6. Caso a ausência de informação ou documento **requeira ação da CONTRATANTE junto ao DEMANDANTE**, ou ainda a elaboração da informação ou documento, uma não conformidade ou mesmo uma observação será registrada no **Checklists de completeza,** no respectivo **Relatório de Completeza e** um **Plano de Ação** deve ser proposto pela CONTRATANTE (e aprovado pela SAS), utilizando-se o **FNCOR - registro de não conformidade** (**ver item 14 deste documento).**

Nota: Orientações específicas para o preenchimento do FNCOR constam no próprio formulário.

10.7. As respectivas evidências de ações corretivas serão verificadas e aprovadas pelo Coordenador de Inspeção

10.8. As horas adicionais de inspeção serão adicionadas ao valor a ser pago pela Contratante, como previsto em contrato.

10.9. **A análise de completeza somente é concluída na ausência de não conformidades**.

11. Guia referencial de informações que devem estar disponíveis antes de iniciar a análise de completeza

11.1. As **orientações do presente documento não têm o propósito de serem exaustivas, mas apenas uma mera referência de apoio, pois o conjunto de documentos é específico para cada projeto**, sendo oportuno reiterar que a responsabilidade por assegurar o envio completo e correto das informações e documentos é da CONTRATANTE.

11.2. Ao analisar as informações que precisam estar disponíveis, são considerados os aspectos aplicáveis em função do escopo do projeto, fase do projeto, bem como o escopo da inspeção.

11.3. A conclusão da inspeção de completeza **não impede que eventuais outras não conformidades sejam detectadas durantes as etapas de inspeção das disciplinas do projeto**, quando é realizada uma avaliação com maior profundidade e propósito técnico específico.

11.4. A análise de completeza realizada pela SAS considera o disposto no inciso III.a do Art. 10 da Portaria 367 e os aspectos e informações a seguir. A lista abaixo é mais abrangente, no sentido de agregar valor à CONTRATANTE e que poderão ser objeto de inspeção em alguma etapa:

a) Disponibilidade de documentos que descrevam claramente as **premissas para realização do projeto** (exemplos: contrato de execução do projeto, termo de referência e seus anexos, edital e seus anexos, estudos preliminares, atas de reunião, estudos de demanda, cálculos estruturais, levantamentos topográficos, investigações hidrológicas, geológicas e geotécnicas, estudos de mercado e avaliações econômico-financeiras, estudos de avaliação de impactos ambientais, projetos e planos de gestão socioambiental, projetos de fornecimento e fabricação, procedimentos e planos de gerenciamento de riscos, em especial projetos de engenharia em seus diversos níveis de desenvolvimento e detalhamento, estudos de viabilidade técnica, econômica e ambiental – EVTEA, anteprojeto, projeto básico).

b) Disponibilidade de todos os **requisitos para realização do projeto**, sequência de desenvolvimento do projeto (elaboração dos demais estudos, se aplicável), execução da obra (se aplicável) ou completa caracterização, execução e operação da infraestrutura. (exemplo: normas técnicas, padrões, especificações técnicas, normativos de órgãos públicos, requisitos legais, socioambientais, de saúde e segurança). Nota: tais requisitos podem estar identificados, por exemplo, ao longo dos documentos de premissas.

c) Disponibilidade de todos os **documentos do projeto requeridos nas premissas** (exemplo: pranchas, relatórios, ensaios, cronogramas, orçamentos, cálculos, memoriais descritivos, manuais).

d) Disponibilidade de todos os **documentos do projeto necessários para cumprir o escopo de contratação do projeto**.

e) Disponibilidade do projeto suficientes e detalhados de forma **compatível com a fase do projeto** (estudo preliminar, básico ou executivo).

f) Documentos do projeto **suficientes à sequência de desenvolvimento do projeto** (elaboração dos demais estudos, se aplicável), execução da obra (se aplicável) ou completa caracterização, execução e operação da infraestrutura.

g) Disponibilidade de **mapeamento dos riscos** a que o projeto está sujeito e a definição de suas medidas de controle.

h) Disponibilidade nos documentos do projeto, de aspectos relacionados à **segurança dos trabalhadores e usuários**.

i) Disponibilidade das licenças e autorizações ambientais e do cumprimento de condicionantes socioambientais associadas ao empreendimento de infraestrutura, bem como eventuais outras autorizações legais aplicáveis ao empreendimento.

j) Disponibilidade de avaliações e perícias requeridas (exemplo: Avaliações para Desapropriação, Avaliações para Compra ou Alienação, Avaliações para Locação, Perícias e Avaliações em Ações Jurídicas, Avaliações para Cobertura de Crédito,

Perícias e Avaliações em Sinistros, Cadastro Físico, Avaliações para Associações, Avaliações de Ativos Imobilizados).

k) Disponibilidade dos critérios para definição dos **custos unitários para orçamentação**.

l) Disponibilidade de **Anotações de Responsabilidade Técnica (ART)** com indicação clara das responsabilidades, para cada um dos responsáveis pela verificação e aprovação dos documentos do projeto.

m) Compatibilidade das **soluções técnicas nos documentos do projeto em relação às normas de referência** e quaisquer outros requisitos, para os aspectos listados a seguir:
• impacto socioambiental;
• funcionalidade e uso;
• estabilidade das estruturas;
• topografia e fotogrametria; • saúde e segurança ocupacional;
• aspectos socioambientais;
• acessibilidade;
• segurança contra incêndio;
• poluição;
• operação e manutenção;
• metodologia de elaboração do cronograma e do orçamento;
• segurança e organização do canteiro de obras.

12. Realização de Inspeções

12.1. Após a análise de completeza, registrada por meio dos checklists específicos, do relatório de inspeção da completeza e sanadas as não conformidades identificadas, é realizada a inspeção propriamente dita.

12.2. O Coordenador de Inspeção assegura o envio de todas as informações necessárias aos inspetores designados, que realizam a inspeção utilizando os **checklist de cada disciplina de projeto,** atentando-se para o prazo das atividades conforme Plano de Inspeção e cronograma específico para as atividades.

12.3. Ao finalizar a inspeção e seu respectivo registro nos checklists, os inspetores preenchem o **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos,** que relaciona os elementos de inspeção, como checklists utilizados, a existência de não conformidades, inspetor responsável, representantes do Contratante e/ou prepostos e outras informações pertinentes.

12.4. Após a finalização do **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos**, o Inspetor deve enviar os documentos gerais de inspeção contendo todos os relatórios e documentos da inspeção ao Coordenador de Inspeção para analise técnica.

12.5. Antes do encerramento da inspeção, o inspetor deve:

- Analisar as constatações da inspeção e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a inspeção, contra os critérios da inspeção;

- Acordar quanto às conclusões da inspeção, levando em conta a incerteza inerente ao processo de inspeção;
- Identificar ações de acompanhamento necessárias;

- Preencher e **assinar todos os campos de assinatura presentes nos documentos aplicáveis citados neste procedimento.**

Nota: A assinatura no documento evidencia a verificação/aprovação de todo o conteúdo do documento.

12.6. Caso falte algum documento ou tenha alguma dúvida, o Coordenador de Inspeção deve contatar o Inspetor correspondente para a resolução e esclarecimento das pendências.

12.7. Estando a documentação aprovada, o relatório é assinado pelo Inspetor e Coordenador de Inspeção sendo encaminhado para a Contratante e arquivado.

12.8. Observações, não conformidades ou outros dados obtidos no transcorrer das inspeções são registrados, tanto nos **checklists por disciplina no ato da inspeção**.

12.9. As não conformidades, caso constatadas, são ainda ser registradas/informadas pelo inspetor no **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos** e registradas, pelo Coordenador de Inspeção no **registro de não conformidade - FNCOR.**

12.10. A SAS Inspeções avalia e atende a requisitos de segurança de seus próprios serviços que são realizados majoritariamente em home office, eventualmente no escritório e em casos excepcionais podem ocorrer em campo e aqueles exigíveis pelo contratante, principalmente nos serviços executados no âmbito deste último.

12.11. Cálculos e dados transferidos são submetidos a verificações apropriadas pelo inspetor e, quando apropriado, pelo coordenador, utilizando meios apropriados, podendo ser utilizados softwares validados caso necessário.

12.12. Durante a inspeção, deve ser assegurado que os itens e amostras a serem inspecionados foram preparados e identificados adequadamente no **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos** de forma única, para evitar comprometimento da rastreabilidade quanto à identificação de tais itens e amostras.

12.13. Quaisquer anomalias informadas ao inspetor ou por ele percebidas são registradas no **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos**. Onde houver qualquer dúvida quanto à adequabilidade do item para a inspeção ser executada, ou quando o item não estiver conforme com a descrição fornecida, o inspetor e/ou o Coordenador de Inspeção deve contatar o Contratante antes de prosseguir.

12.14. Após emitidos pelo Inspetor designado e analisados pelo **Coordenador de inspeção**, os checklists, relatórios parciais e o **registro de não conformidade - FNCOR** (caso aplicável) de cada disciplina devem ser encaminhados ao contratante que deve assinar e devolver os checklist e relatórios parciais, bem como preencher os campos aplicáveis do FNCOR com as causas, ações de correções e ações corretivas.

Após implementar as ações previstas, o contratante deve devolver o FNCOR ao **Coordenador de inspeção** com as respectivas evidências.

12.15. O **Coordenador de Inspeção** encaminha o FNCOR preenchido pelo contratante e as evidências por ele enviadas ao Inspetor de cada disciplina que deve as analisar e caso aceitas, dar baixa nas não-conformidades, através do preenchimento dos campos aplicáveis do FNCOR, inclusive com a descrição das evidencias que suportam o fechamento da respectiva não-conformidade.

Caso não aceita a ação tomada ou a evidencia encaminhada, o Inspetor deve relatar no FNCOR inclusive com as explicações, caso necessárias. Neste caso, o processo retorna ao descrito no item 12.14 acima.

12.16. Após o encerramento de todas as não-conformidades, o **Coordenador de Inspeção** deve emitir e assinar o **F18 – Relatório Final de Inspeção e,** caso falte algum documento ou tenha alguma dúvida, contatar o Inspetor correspondente e/ou o Contratante para a resolução do caso.

12.16.1 Em caso de não encerramento de alguma não-conformidade, vide item 15.5 abaixo.

12.17. Após a emissão do **F18 – Relatório Final de Inspeção, o Coordenador de Inspeção deve encaminhar todo o processo ao Responsável Técnico (RT), conforme previsto no item 15.1 abaixo.**

12.18. Caso seja necessário, por alguma razão, a correção de algum **F18 – Relatório Final de Inspeção**, uma nova revisão do mesmo número de relatório deve ser emitida contendo a clara informação do porquê dessa revisão e identificar aquele que foi substituído.

12.19. No caso da necessidade de subcontratação de serviços, a identificação destes serviços e resultados também devem ser informados no **F18 – Relatório Final de Inspeção**.

13. Disponibilização de documentos e registros e manuseio de itens de inspeção

13.1. Os documentos gerais de inspeção estarão disponíveis para acesso dos inspetores em rede ou nuvem/drive da SAS Inspeções, podendo ainda ser disponibilizados por e-mail ou grupos de mensagens, assegurando a verificação prévia das versões válidas.

13.2. Para acesso da Cgcre/Diois, os documentos gerais de inspeção estarão disponíveis, via internet em link SAS específico, organizado por etapa do empreendimento, contendo no mínimo os itens abaixo, conforme o escopo da inspeção:

- Ordem de serviço ou contrato assinado pelo contratante;
- Relatórios de inspeções;
- Relatórios de ensaios e estudos preliminares;
- Memoriais de cálculo ou memoriais descritivos;

- Cópia de notas fiscais de equipamentos, componentes / declarações (se aplicável);
- Certificados de inspeções.

13.3. O sistema para a disponibilização, através de link SAS:

a) prove pleno acesso via WEB (Internet) utilizando-se somente de navegadores padrões de mercado, sem a utilização de softwares adicionais, instalação de complementos não nativos dos navegadores ou conexões ponto-a-ponto, como, por exemplo, teamviewer, vpn ou mstsc;

b) prove pleno acesso, no mínimo, via navegadores Internet Explorer e Firefox;

c) utiliza identificador de usuário único (ID usuário) para acesso ao sistema e possibilitar a alteração de senha de acesso pela Diois;

d) prove tráfego seguro dos dados transmitidos, através de conexão criptografada (certificado digital) com, no mínimo, chave de 128 bits;

e) é de propriedade da SAS Inspeções.

13.4. A SAS Inspeções assegura que condições adequadas de recebimento, manuseio, proteção, armazenamento, retenção, descarte e eventual proteção requerida serão adotadas, de modo a proteger a integridade das informações e dados.

13.5. No recebimento de informações e dados, a documentação será avaliada quanto a identificação, revisões e eventuais desvios deverão ser registrados e comunicados ao cliente.

13.6. Se houver dúvidas sobre a adequação dos dados, a SAS Inspeções consulta o Contratante e, eventualmente o demandante acerca de instruções adicionais e, em último caso, a SAS deverá realizar nova inspeção. Toda comunicação pertinente e apropriada com o cliente será registrada.

13.7. Todos os documentos e dados recebidos serão identificados de forma única e armazenados de forma a assegurar a recuperação apropriada.

13.8. Dados confidenciais são protegidos por meio de restrições de acessos e de disponibilização.

13.9. Toda inspeção deverá cumprir com os requisitos do Código de Ética da SAS Inspeções.

13.10. Após a realização das inspeções e liberação dos relatórios para os clientes, os documentos deverão ser descartados pelos inspetores e mantidos armazenados pela SAS Inspeções no tempo de retenção descrito em procedimento específico, a menos que definido em requisito regulamentar ou normativo, requerido pela Cgcre, pelo demandante ou pelo contratante.

14. Não Conformidades e Observações

14.1. As ocorrências que necessitem esclarecimentos ou não estejam conformes identificadas na inspeção são classificadas em “observações” ou “não conformidades” (ver definições no item 4 deste documento).

14.2. Situações de não conformidades pontuais jamais devem ser registradas como Observações.

14.3. Uma constatação de não conformidade deve ser registrada ou informada:

a) No checklist de inspeção da completeza e no F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos da completeza pelo Coordenador da Inspeção.

b) No checklist de inspeção da disciplina e no F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos pelo inspetor designado.

14.4. A não conformidade contra um requisito específico dos critérios de inspeção deve conter uma declaração clara da não conformidade e identificar em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia.

14.5. As não conformidades devem ser discutidas com o contratante para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas.

14.6. O Coordenador de Inspeções, após análise, registra as não conformidades **no registro de não conformidade- FNCOR.**

14.7. Orientações específicas para o registro da não conformidade no FNCOR podem constar no próprio formulário.

14.8. O **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos** deve fornecer um registro preciso, conciso e claro da inspeção para possibilitar ao Coordenador de Inspeção uma análise objetiva e emissão do registro de não conformidade **– FNCOR**.

14.9. O **Coordenador de Inspeções** solicita à Contratante o preenchimento do registro de não conformidade **– FNCOR**, incluindo análise das causas da falha, análise de abrangência (ações para o caso de a falha haver ocorrido ou ter o potencial de ocorrer em outros pontos dos estudos e/ou projetos), propostas de ações para correção da falha e informa os respectivos prazos.

14.10. O **FNCOR,** após preenchimento e envio das evidências pelo Contratante, deve ser encaminhado a SAS Inspeções para análise e aprovação prévia da correção da falha identificada.

14.11. A SAS Inspeções avalia a necessidade de efetuar uma nova inspeção para constatar a implementação das correções e sua eficácia.

14.12. A SAS Inspeções registra, no **FNCOR**, a análise da eficácia das ações tomadas.

14.13. **Não conformidades não sanadas irão constar no F18 – Relatório Final de Inspeção e impedem a decisão pela certificação ou podem limitar o escopo da certificação a ser concedida.**

15. Decisão de Inspeção e Emissão do Certificado de Inspeção de projetos

15.1. Após o recebimento do aviso de finalização do **F18 – Relatório Final de Inspeção** pertinente à etapa objeto do Contrato de Inspeção, o Responsável Técnico (RT) verifica os relatórios e faz uma análise crítica quanto ao seu preenchimento e a recomendação do Coordenador de Inspeção e solicitar, caso aprovado, a emissão do **F12 – Certificado de Inspeção de projetos**, o qual é arquivado e enviado cópia aos Contratantes e outras partes conforme definido no contrato.

15.2. O **F12 - Certificado de Inspeção de Projetos** é emitido após o resultado conforme das inspeções planejadas e realizadas.

15.3. Para a emissão do **F12-Certificado de Inspeção de Projetos,** o processo deverá ter sido recomendado pelo **Coordenador de Inspeção** e aprovado pelo Responsável Técnico (RT) e deverá ser enviado à Contratante em até 30 (trinta) dias, ou prazo superior se previsto em contrato.

15.4. Somente quando não existir nenhuma não conformidade em aberto e o **F18 – Relatório Final de Inspeção** tiver a recomendação positiva do Coordenador de Inspeção o **F12 – Certificado de Inspeção de projetos** poderá ser emitido.

15.5. É admitida a emissão de certificados de inspeção em fases, tendo em vista que as inspeções devem ocorrer obrigatoriamente nas diferentes fases de desenvolvimento e maturidade dos estudos e/ou projetos.

15.6. Os documentos originais poderão ser encaminhados para o Contratante em meio físico via portador, caso solicitado em contrato.

15.7. O **F12 – Certificado de Inspeção de projetos** deverá ser numerado de maneira atrelada ao **F18 – Relatório Final de Inspeção** que o originou, garantindo a rastreabilidade de todos.

15.8. O Certificado de Inspeção não representa a certificação do Contratante e, sim, dos projetos do Empreendimento.

15.9. O **F12 – Certificado de Inspeção de Projetos** contém também, além do descrito adiante nesse documento, mecanismo de verificação de autenticidade usando QRcode.

15.10. A Contratante pode apresentar considerações sobre o **F12 - Certificado de Inspeção de Projetos** e respectivos relatórios em até 30 (trinta) dias após sua emissão, desde que devidamente documentadas segundo o **item "Reclamações e Apelações" desse documento.**

15.11. A SAS Inspeções avalia as considerações da Contratante, conforme descrito **item "Reclamações e Apelações"** e apresenta decisão final, indicando eventuais alterações aplicáveis.

15.12. Correções ou adições a um Certificado de Inspeção ou Relatório de Inspeção já emitido, deverão ser devidamente registradas e o documento corrigido deverá identificar o substituído.

15.13. É mantido o **F19 – Listagem de certificados – Inspeções mensais ou anuais** com todos os certificados emitidos sendo possível a verificação do status do certificado por ordem cronológica, de OS, de Contratante e escopo.

16. Substituição Provisória do Responsável Técnico

16.1. Em caso de mudança do Responsável Técnico (RT) pelo seu substituto imediato, deverão ser registradas as informações de inspeção conforme **F21 – Registro de Atividade Responsável Técnico Substituto**.

16.2. Este registro deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome do titular;
- Nome do respectivo substituto;
- Motivo da substituição;
- Período de atuação do Responsável Técnico Substituto; e
- Relação dos certificados assinados pelo Responsável Técnico Substituto.

17. Dados que devem constar nos documentos

17.1. O **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos, o F18 – Relatório Final de Inspeção e o F12 – Certificado de Inspeção de Projetos** devem conter:

- Identificação da SAS Inspeções e designação de Relatório de Inspeção;
- Identificação única por meio de código, numeração e data de emissão;
- Datas da inspeção;
- Identificação do(s) item(s) inspecionado(s);
- Nome e assinatura do Coordenador de Inspeção responsável pelo relatório específico ou final - verificador;
- Nome e assinatura do RT no F18 – Relatório Final de Inspeção e F12 - Cerificado - aprovador;
- Uma afirmação da conformidade, quando aplicável;
- Os resultados da inspeção, incluindo o registro das observações e não conformidades, quando aplicável (não incluídos no Certificado de Inspeção, conforme requisito 7.4.3 da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020);
- Designação do documento, se é Relatório Específico de Inspeção, Relatório de Inspeção ou Certificado de Inspeção;
- Identificação do Cliente / Contratante;
- Descrição do serviço de inspeção solicitado (escopo);
- Descrição daquilo que omitido do escopo original do trabalho (exclusões);
- Identificação dos métodos e procedimentos de inspeção usados (mencionados desvios, adições ou exclusões em relação aos métodos e procedimentos acordados);
- Declaração de que os resultados da inspeção se referem exclusivamente ao serviço solicitado/realizado ou aos itens inspecionados;
- Declaração de que o Relatório de Inspeção não pode ser reproduzido sem autorização da SAS Inspeções e sempre seja por completo;
- Nome(s) e assinatura(s) do(s) Inspetor(es) – elaborador no **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos**
- Símbolo de acreditação conforme requisitos de uso estabelecidos pela ILAC P8 (Nie-Cgcre-009).

17.2. No caso do **F18 – Relatório Final de Inspeção**, este deve conter a listagem do **F17 – Relatório Específico de Inspeção de Projetos** que o compõe, os quais, junto com o restante da documentação que serão considerados seus anexos, **incluindo informação sobre o registro de não conformidade FNCOR, caso constatada(s)** – para rastreabilidade das informações.

17.3. **A critério da SAS, o F18 – Relatório Final de Inspeção e o F12– Certificado de Inspeção de Projetos incluirão observações consideradas pertinentes, relacionadas com os resultados da inspeção.**

18. Reclamações e Apelações

18.1. Geral

18.1.1. As apelações podem ser motivadas por discordâncias em relação a alguma decisão da SAS Inspeções e as reclamações por insatisfações relacionadas às atividades de avaliação da conformidade realizadas pela SAS Inspeções.

18.1.2. A SAS Inspeções recebe e analisa criticamente as apelações e reclamações para verificar a procedência da mesma.

18.1.3. As apelações e reclamações são tratadas e registradas com suas evidências de tratamento **arquivadas.**

18.1.4. A decisão para solucionar uma apelação ou reclamação deve ser feita, ou revisada e aprovada por pessoa (s) não envolvida (s) nas atividades de inspeção relativas à apelação ou reclamação.

18.1.5. Neste sentido, a SAS Inspeções entende que para assegurar que não haja conflito de interesse, o pessoal (incluindo aqueles atuando em uma função gerencial) que tenha prestado consultoria para um Contratante, ou sido contratado por um Contratante, não pode ser utilizado para revisar ou aprovar a resolução de uma apelação ou reclamação para aquele Contratante dentro do prazo de dois anos após o fim da consultoria ou emprego.

18.1.6. A SAS Inspeções declara que não discrimina nenhum reclamante ou apelante durante e após o recebimento da apelação ou reclamação.

18.1.7. A SAS Inspeções possui um número de identificação único de protocolo, que é de conhecimento/informado ao Contratante. Em caso de Apelação, este número corresponde ao número do **registro de não conformidade- FNCOR** e em caso de Reclamação, **o número é citado no F29-Registro de Reclamação e informado a Contratante através da FNCOR ou e-mail.**

18.1.8 Eventualmente, em função da análise crítica efetuada, poderá ser necessário o registro das apelações e reclamações no **F26 – Folha de Ocorrência**.

18.2. Apelações

18.2.1. Qualquer Contratante que deseje apelar contra alguma decisão da SAS Inspeções poderá formalizar a apelação através do **registro de não conformidade- FNCOR**,

sendo mantida neste, a evidência da solicitação e o tratamento da mesma, incluindo o andamento/progresso e o resultado/decisão final.

18.2.2. Qualquer apelação recebida através da FNCOR, deve ser enviada ao **Coordenador de Inspeção ou Responsável Técnico, que em conjunto, irão realizar** uma análise crítica inicial da mesma, a fim de verificar a procedência e a pessoa mais indicada tecnicamente para avaliar, que não esteja envolvida nas atividades de inspeção objeto da apelação.

18.2.3. Concluída a análise crítica inicial é tomada a Ação Corretiva e Preventiva, caso aplicável.

18.2.4. A pessoa designada pela análise técnica da Apelação deverá reunir e verificar toda informação necessária (tanto quanto possível) para realizar a análise e embasar suas conclusões ao final.

18.2.5. Os detalhes da análise e a conclusão obtida ao término da mesma deverão ser registrados **pelo Coordenador de Inspeção ou Responsável Técnico** para rastreabilidade, validação e investigação do fato. O resultado da análise técnica constitui uma recomendação para a tomada de decisão sobre a solução proposta para encerrar a apelação.

18.2.6. O resultado/decisão final da Apelação é registrado no FNCOR pelo Coordenador de Inspeção ou Responsável Técnico, bem como a indicação de ações posteriores requeridas, quando necessárias.

18.2.7. **O Coordenador de Inspeção ou Responsável Técnico deverão**, sempre que possível, deverá dar conhecimento formal do resultado e do final do processo de Apelação a Contratante através do FNCOR.

18.3. Reclamações

18.3.1. Qualquer instituição, seja pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, nacional ou estrangeira, ou ainda qualquer pessoa física, tem o direito de apresentar Reclamação contra qualquer atividade realizada ou serviço prestado pela SAS Inspeções.

18.3.2. Reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação ou ainda podem ser apresentadas pessoalmente à SAS Inspeções. Reclamações também podem ser apresentadas no anonimato.

18.3.3. Os canais de comunicação mais conhecidos para o recebimento de reclamações são os seguintes, não limitados a estes:

- Telefone;
- E-mail;
- Pesquisa de satisfação;
- Durante a prestação dos serviços, por exemplo, nas inspeções, sendo verbalizadas para os inspetores;
- Ouvidoria do organismo acreditador;
- Site: http:/sasinspeções.com.br.

18.3.4. As denúncias recebidas de qualquer espécie também são tratadas como Reclamações.

18.3.5. As Reclamações podem ser recebidas por qualquer colaborador da SAS Inspeções, que deve encaminhar ao Responsável pela Administração – RA da SAS Inspeções.

18.3.6. É recomendável que o reclamante formalize sua Reclamação expondo os detalhes, de preferência, por e-mail.

18.3.7. No entanto, caso o reclamante não se mostre disposto em seguir esta recomendação, a Reclamação será registrada pelo RA para a realização de uma análise inicial para verificar se é procedente.

18.3.8. Compete ao RA confirmar o recebimento da Reclamação, incluindo número do protocolo ao reclamante, por e-mail, além de registrar a Reclamação e realizar uma análise crítica inicial da mesma, a fim de verificar a procedência e a pessoa mais indicada tecnicamente para avaliar, caso aplicável.

18.3.9. Concluída a análise crítica inicial, o RA encaminha o **F29 – Registro de reclamação)** para análise técnica para a tratativa, caso necessário.

18.3.10. A pessoa responsável pela análise técnica da Reclamação deverá coletar e verificar todas as informações necessárias (tanto quanto possível) para realizar a análise e embasar suas conclusões ao final.

18.3.11. Os detalhes da análise e a conclusão obtida ao término da mesma deverão registrar a causa da não conformidade e as ações de correção propostas.

18.3.12. Ações para solucionar Reclamações podem incluir, a realização de atividades extraordinárias no Contratante inspecionado, caso aplicável.

18.3.13. O resultado da análise técnica constitui recomendação para a tomada de decisão sobre a solução proposta para encerrar a Reclamação.

18.3.14. Concluída a análise técnica, a solução proposta para encerrar a Reclamação deverá ser enviada para decisão final do **Responsável Técnico.** No caso deste estar diretamente envolvido nas atividades de inspeção da Reclamação ou estar ausente, a decisão final sobre a solução proposta para encerrar a Reclamação deverá ser realizada pelo Responsável pela Administração - RA.

18.3.15. Ações aprovadas para solucionar a Reclamação deverão ser registradas no **F29 – Registro de reclamação** pelo RA e monitoradas pelo mesmo até sua conclusão.

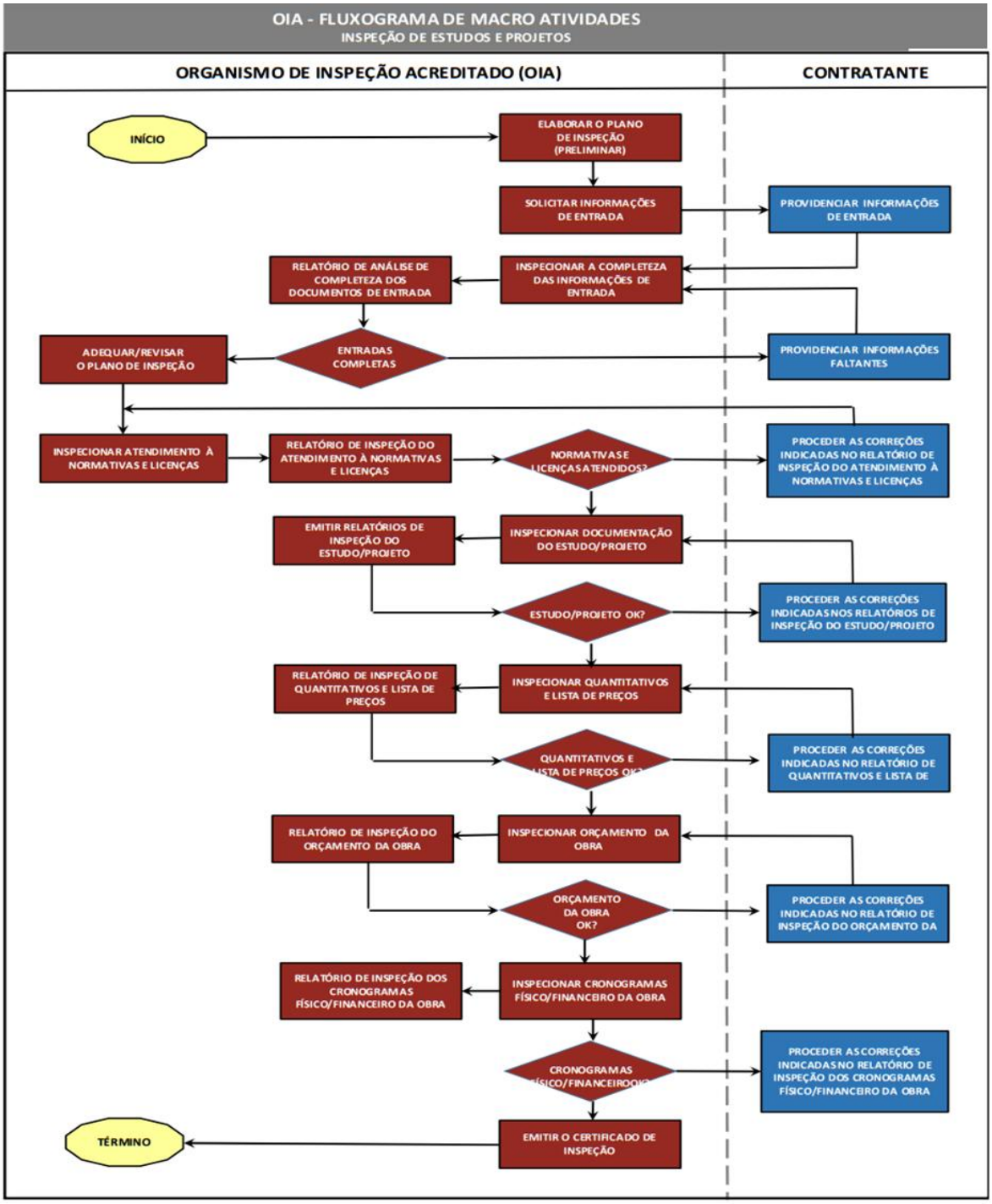
18.3.16. A depender da situação da Reclamação, principalmente quando da constatação de falha da inspeção em atender aos requisitos aplicáveis, a SAS Inspeções irá adotar ações apropriadas para regularização das inconsistências.

18.3.17. A RA, sempre que possível, proverá conhecimento do andamento/progresso da situação da Reclamação ao reclamante, por e-mail.

18.3.18. Ao término do processo da Reclamação, o resultado/decisão final será encaminhado ao reclamante, por e-mail.

18.3.19. Quando a Reclamação é recebida através de partes externas, por exemplo, pelo organismo acreditador, ao término do processo da Reclamação, estas partes externas também deverão ser comunicadas por e-mail ou outra correspondência controlada.

19. Fluxograma do Processo de inspeção de Projetos



Controle de Alterações			
Rev.	**Revisado por**	**Data**	**Alterações**
00	Adriana Assis	08/04/2025	Emissão inicial
01	Adriana Assis	12/05/2025	Inserção das responsabilidades do Coordenador de Inspeção no processo. Revisão do processo de apelação (será realizado através do FNCOR) e reclamação (será realizado através do F-29).
02	Adriana Assis	07/07/2026	Antigo 15.5 - Retirada informação sobre prazo da FNCOR. 15.14 – Alterado título do F19 – Listagem de certificados – Inspeções mensais ou anuais. 18.3.3 - Alterado para site http:/sasinspeções.com.br.