



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

1. Introdução

- 1.1. A presente Publicação 2 ou Regulamento Geral da Inspeção Acreditada SAS (Pb2), complementando o disposto no Manual da Qualidade da SAS Inspeções, estabelece requisitos para a inspeção acreditada da **Operação e Desempenho**, conforme **Programa de Inspeção Acreditada da Operação e Desempenho de Empreendimento de Infraestrutura** e demais normas aplicáveis.
- 1.2. O processo de inspeção atende integralmente o Anexo I do Programa de Inspeção Acreditada da Operação e Desempenho de Empreendimento de Infraestrutura, de 04 de novembro de 2022, publicado pela Associação Brasileira de Avaliação da Conformidade – ABRAC e que é a referência para a Acreditação concedida pela Coordenação Geral de Acreditações do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – CGCRE/INMETRO.
- 1.3. As atividades de inspeção acreditada executadas pela SAS Inspeções devem resultar, em qualquer caso, ao término das atividades, em um relatório de inspeção contendo a avaliação da conformidade do objeto inspecionado.
- 1.4. 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 seja avaliado.
- 1.5. 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

- 2.1. O escopo de atuação da SAS Inspeções em operação e desempenho de empreendimentos de infraestrutura cobre os seguintes tipos de empreendimentos:
 - Rodovias;
 - Ferrovias.



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 validados 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. **É imprescindível formalizar o aceite do Contratante e também do demandante (se aplicável) e/ou análise de escopo de editais quando solicitadas propostas e quanto a eventual necessidade de incluir ressalvas ou observações nos relatórios finais e certificados.**



- 3.8. 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.
- 3.9. 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 devem ser entendidos conforme as definições apresentadas a seguir:

- 4.1. **Ensaio:** a adoção de procedimentos para a determinação de uma ou mais características 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 realiza o contrato com o OIA para a realização da inspeção acreditada da operação e desempenho 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. **Operadora:** pessoa física ou jurídica que realiza a operação do empreendimento sendo responsável por seu desempenho.
- 4.6. **Área a ser inspecionada:** na operação e desempenho de empreendimentos de infraestrutura é a delimitação da inspeção a ser realizada, podendo ser: os requisitos contratuais, os indicadores de desempenho e a matriz de riscos e suas ações de mitigação e prevenção, podendo estas áreas serem inspecionadas em conjunto ou individualmente, conforme escopo definido pela demandante.
- 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 do **Programa de Inspeção Acreditada da Operação e Desempenho de Empreendimento de Infraestrutura**, normas e documentos técnicos de boa prática de execução de cada escopo do serviço de inspeção.
- 5.2. Compõem os registros documentados de inspeção:
 - F38 – Plano de Inspeção de OD
 - IOD Checklist - Completeza de Documentos
 - IOD Checklist - Avaliação de Risco
 - IOD Checklist - Obrigações Contratuais
 - IOD Checklist - Indicadores de desempenho (campo)
 - IOD Checklist - Indicadores de desempenho (relatório)
 - F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD
 - F40 - Relatório Final de Inspeção de OD
 - 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 SAS Inspeções declara que as regulamentações legais (leis, decretos, portarias; nos âmbitos federal, estadual ou municipal) são observadas.
- 5.6. 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.
- 5.7. Na eventual necessidade de uso de instrumentos de medição, estes serão devidamente identificados, calibrados e rastreados a padrões reconhecidos pelo Inmetro.
- 5.8. A inspeção na etapa de operação pode contemplar os requisitos contratuais para a operação, as exigências de agências reguladoras, os indicadores de desempenho estabelecidos em contrato e a matriz de riscos apresentada pela contratante e/ou operadora e acordada com a demandante, limitados ao escopo do contrato de inspeção.
- 5.9. A inspeção dos requisitos contratuais para a etapa de operação tem o objetivo de avaliar se os requisitos previstos no contrato de operação são atendidos pela contratante e/ou operadora. A SAS Inspeções identifica e extrai do contrato tais requisitos para elaborar o plano de inspeção.
- 5.10. A inspeção dos indicadores de desempenho, estabelecidos em contrato ou outro documento de referência, para a etapa de operação, tem o objetivo de avaliar se os indicadores acordados entre demandante e a contratante e/ou operadora possuem métodos, procedência/fontes, fórmulas e resultados corretos e confiáveis. A SAS Inspeções identifica e extrai do contrato ou outro documento de

referência tais indicadores, analisa se os métodos e as fontes são confiáveis, bem como se as fórmulas de cálculo estão corretas para elaborar o plano de inspeção.

- 5.11. A inspeção da matriz de riscos, apresentada pela contratante e/ou operadora, para a etapa de operação, tem o objetivo de avaliar se os riscos existentes estão identificados e são coerentes com a operação do empreendimento e se as medidas planejadas para prevenção e mitigação dos riscos são apropriadas e suficientes.
- 5.12. A SAS Inspeções analisa a matriz de riscos apresentada pela contratante e/ou operadora e as respectivas medidas planejadas para elaborar o plano de inspeção.

6. Análise da completeza da documentação e Plano de inspeção

- 6.1. Ao fechar o contrato com o Contratante, a SAS Inspeções inicialmente solicita o envio dos documentos de entrada (documentos, critérios e informações necessárias para a elaboração do plano de inspeção e para a realização da inspeção, a critério do coordenador de inspeção, abrangendo, mas não limitado a: procedimentos, contrato com a demandante, especificações, cronogramas, relação de equipamentos, de requisitos e de pessoal executante).
- 6.2. A completeza dessa documentação é analisada de acordo com os critérios constantes do formulário **IOD Checklist - Completeza de Documentos** que constitui o registro desta análise e, caso tenham sido identificadas não-conformidades, através do formulário **FNCOR - Plano de Ação Corretiva NC Inspeção**
- 6.3. Após o fechamento do processo de análise da completeza da documentação, a SAS Inspeções elabora e emite o **F38 - Plano de Inspeção de OD, através do Coordenador de Inspeção**, específico para cada contrato, que é enviado ao Contratante. O referido Plano de Inspeção poder ser revisado ao longo da inspeção.
- 6.4. Ao emitir **F38 - Plano de Inspeção de OD** inicial, a SAS Inspeções considera:
 - a) A determinação dos aspectos que podem influenciar diretamente o desempenho e o andamento esperado da execução do empreendimento de infraestrutura, 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 (avaliação de riscos, obrigações contratuais e indicadores de desempenho) inspecionada e para a coordenação geral da inspeção;
 - d) O cronograma das atividades de inspeção (previsto).
- 6.5. Os integrantes da equipe de inspeção são qualificados para o serviço conforme **F11 – Lista e Qualificação da Equipe**.
- 6.6. **A análise crítica inicial dos integrantes da equipe de inspeção é realizada, inicialmente 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.**
- 6.7. O **F38 - Plano de Inspeção de OD** descreve ainda, as atividades a serem executadas, seus respectivos profissionais, documentos de inspeção, prazos e



observações específicas de cada atividade.

- 6.8. De posse de todas as informações, o **Coordenador de Inspeção** elabora também o **F23 - Cronograma de inspeção (Previsto X Realizado)**.
- 6.9. Ajustes podem ser realizados, pelo **Coordenador de Inspeção**, no **F38 - Plano de Inspeção de OD** e no **F23 - Cronograma de inspeção (Previsto x Realizado)** no decorrer das atividades executadas.
- 6.10. A SAS assegura que os planos de inspeção cubram todas as áreas e atividades aplicáveis abrangidas pelo âmbito de aplicação da inspeção. A inspeção deve ser realizada na totalidade dos itens inspecionáveis, a não ser que determinado de outra forma através de documento formal pelo **demandante** da inspeção.
- 6.11. Durante o planejamento das inspeções é 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, DNIT 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 **F38 - Plano de Inspeção de OD**.
- 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;
 - Data de emissão e de última revisão;
 - Nome (que pode ser reduzido) do contrante;
 - Número do contrato, ou número sequencial do registro emitido (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. Procedimentos e Critérios Específicos de Inspeção

- 7.1. A avaliação do atendimento aos critérios de inspeção ocorrerá em conformidade com o **F38 - Plano de Inspeção de OD** estabelecido.



- 7.2. O checklists **IOD Checklist - Indicadores de desempenho** são preenchidos e emitidos pelo **inspetor** e revisados pelo **coordenador de inspeção** para cada contrato de inspeção, com base nas informações e requisitos específicos para o empreendimento.
- 7.3. A inspeção é documentada por meio da elaboração dos registros listados no item 5.2 acima.
- 7.4. Os relatórios de inspeção poderão ser solicitados pelo ente público e órgãos de controle, além do demandante pela inspeção, sempre que julgado necessário.
- 7.5. A verificação por parte da SAS Inspeções deve ser realizada nos requisitos contratuais de operação, nos dados, registros, cálculos e resultados de desempenho e medidas planejadas de prevenção e mitigação de riscos, a não ser que o escopo da inspeção seja restringido por documento formal do **demandante** da inspeção.
- 7.6. Previamente, e ao longo das atividades de inspeção, a contratante e/ou operadora deve enviar para a SAS Inspeções, mediante solicitação do mesmo, os documentos pertinentes necessários para a realização das atividades de inspeção.
- 7.7. 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.
- 7.8. 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 aplicáveis dos relatórios de inspeção.
- 7.9. Ainda no caso de subcontratação, todos os documentos do serviço serão digitalizados (caso necessário) e arquivados.

8. Realização de Inspeções

- 8.1. O **Coordenador de Inspeção** assegura o envio de todas as informações necessárias aos inspetores designados, que realizam a inspeção com os formulários e prazo das atividades definidos no Plano de Inspeção e cronograma específico para as atividades.

8.2. INSPEÇÃO DA AVALIAÇÃO DE RISCO E DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

- 8.2.1 A inspeção da análise de riscos e requisitos contratuais, caso aplicáveis, é realizada pelo inspetor designado no Plano de Inspeção através do preenchimento dos respectivos checklists, **IOD Checklist - Avaliação de Risco** e **IOD Checklist - Obrigações Contratuais** e de um formulário **F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD** para cada uma dessas disciplinas.

8.3. INSPEÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (COLETA DE DADOS)

- 8.3.1 Os inspetores realizam as inspeções de monitoração dos indicadores de desempenho, durante o levantamento de dados pelo contratante em campo (ou remotamente), conforme Plano de Inspeção, e as registram no



checklist IOD Checklist - Indicadores de desempenho (campo) correspondente na periodicidade definida no Plano de Inspeção. A cada checklist preenchido, o inspetor encaminha ao Coordenador de Inspeção para análise técnica.

- 8.3.2 Em caso de eventuais não-conformidades nos checklists, o coordenador as relaciona no formulário **FNCOR - Plano de Ação Corretiva NC Inspeção** e encaminha ao **contratante**, que preenche os campos aplicáveis, conforme instruções do próprio formulário. Após aprovação das ações pelo inspetor, o **contratante** as implementa e estas são analisadas pelo inspetor através de documentos e visitas a campo, caso necessário.
- 8.3.3 Após o encerramento das não-conformidades, o inspetor revisa o campo correspondente do respectivo **checklist IOD Checklist - Indicadores de desempenho (campo)** e do **FNCOR - Plano de Ação Corretiva NC Inspeção** e esses registros são assinados pelo inspetor e pelo coordenador de inspeção.
- 8.3.4 Ao finalizar as inspeções em campo, seu respectivo registro nos checklists, e respectivo fechamento de eventuais não conformidades, os inspetores preenchem o **F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD**, 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.
- 8.3.5 Após a finalização do **F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD**, o Inspetor deve enviar os documentos gerais de inspeção contendo todos os relatórios e documentos da inspeção ao Coordenador de Inspeção para analisar tecnicamente.

8.4. INSPEÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (EMIÇÃO DE RELATÓRIOS)

- 8.3.6 Durante a emissão pela **contratante** dos relatórios de monitoração dos indicadores de desempenho, o inspetor designado para cada indicador realiza a inspeção, avaliando o atendimento aos procedimentos e requisitos estabelecidos, disponibilidade de procedimentos de segurança da informação, disponibilidade de registros de validação ou calibração dos softwares utilizados, bem como a comparação de dados utilizados no relatório com dados obtidos durante a inspeção em campo (incluindo contraprova obtida pelo inspetor) e analisando as memórias de cálculo apresentadas pela **contratante**.
- 8.3.7 Essa inspeção é registrada na periodicidade indicada no Plano de Inspeção através do **IOD Checklist - Indicadores de desempenho (relatório)** que são encaminhadas pelos inspetores ao Coordenador de inspeção para a análise técnica.
- 8.3.8 Em caso de eventuais não-conformidades nos checklists, o coordenador as relaciona no formulário **FNCOR - Plano de Ação Corretiva NC Inspeção** e



encaminha ao **contratante**, que preenche os campos aplicáveis, conforme instruções do próprio formulário. Após aprovação das ações pelo inspetor, o **contratante** as implementa e estas são analisadas pelo inspetor através de documentos e visitas a campo, caso necessário.

8.3.9 Após o encerramento das não-conformidades, o inspetor revisa o campo correspondente do respectivo **checklist IOD Checklist - Indicadores de desempenho (relatório)** e do **FNCOR - Plano de Ação Corretiva NC Inspeção** e esses registros são assinados pelo inspetor e pelo coordenador de inspeção.

8.3.10 Ao finalizar as inspeções, seu respectivo registro nos checklists, e respectivo fechamento de eventuais não conformidades, os inspetores preenchem o **F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD**, 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.

8.3.11 Após a finalização do **F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD**, o Inspetor deve enviar os documentos gerais de inspeção contendo todos os relatórios e documentos da inspeção ao Coordenador de Inspeção para analisar tecnicamente.

- 8.4 Antes do encerramento da inspeção, os inspetores devem:
- Analisar as constatações da inspeção e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a inspeção, contra os critérios da inspeção;
 - Acordar internamente 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 no presente documento.**

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

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

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

8.7 Não conformidades ou outros dados obtidos no transcorrer das inspeções devem ser registrados, tanto nos **checklists por disciplina quanto no F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD no ato da inspeção.**

8.8 As não conformidades, caso constatadas, devem ainda ser registradas/informadas pelo Coordenador de Inspeção, no **registro de não conformidade- FNCOR.**

8.9 A SAS Inspeções avalia e atende a requisitos de segurança de seus próprios serviços. Além da sistemática da SAS Inspeções e aqueles exigíveis pelo contratante, principalmente nos serviços executados no âmbito deste último, deverá ser apresentado e elaborado o PGR e o Inventário de Riscos (previsto na NR 1)



sempre que necessário para cada contrato.

- 8.10 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.
- 8.11 Durante a inspeção, deve ser assegurado que os itens e amostras a serem inspecionados foram preparados e identificados adequadamente no **F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD** de forma única, para evitar comprometimento da rastreabilidade quanto à identificação de tais itens e amostras.
- 8.12 Quaisquer anomalias informadas ao inspetor ou por ele percebidas são registradas no **F39 - Relatório Específico de Inspeção de OD**. 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.
- 8.13 As constatações da inspeção resumindo as conformidades, **informação ou registro das não conformidades**, e as evidências de inspeção que as suportam, devem ser informadas pelo coordenador no **F40 - Relatório Final de Inspeção de OD**.
- 8.14 O Coordenador de Inspeção deve emitir o **F40 - Relatório Final de Inspeção de OD e o registro de não conformidade - FNCOR**, caso novas não conformidades sejam detectadas pelo próprio Coordenador de Inspeção e, caso falte algum documento ou tenha alguma dúvida, contatar o Inspetor correspondente e/ou o Contratante para a resolução do caso.
- 8.15 Após a emissão do **F40 - Relatório Final de Inspeção de OD** e, caso constatada(s) não conformidade(s), com análise do preenchimento pelo Contratante de causa, correção e ação corretiva de todo(s) o(s) registro(s) de não conformidade(s) – FNCOR emitidos e com análise das evidências das tratativas do Contratante consideradas implementadas e eficazes, o **Coordenador de Inspeção** solicita a aprovação do **Responsável Técnico (RT)**.
- 8.16 Após a aprovação do Responsável Técnico (RT), o **F40 - Relatório Final de Inspeção de OD** assinado deve ser entregue ao Contratante e arquivado.
- 8.17 Caso seja necessário, por alguma razão, a correção de algum **F40 - Relatório Final de Inspeção de OD**, 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.
- 8.18 No caso da necessidade de subcontratação de serviços, a identificação destes serviços e resultados devem ser informados no **F40 - Relatório Final de Inspeção de OD**. A SAS Inspeções não subcontrata a inspeção, realizando apenas a eventual contratação de serviços específicos de apoio à inspeção.

9 Disponibilização de documentos e registros e manuseio de itens de inspeção

- 9.3 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.



- 9.4 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:
- 9.4.1 Ordem de serviço ou contrato assinado pelo contratante;
 - 9.4.2 mapa de localização no empreendimento dos itens e etapas inspecionados;
 - 9.4.3 lista de verificações e relatórios de inspeções;
 - 9.4.4 Relatórios de ensaios; (se aplicável);
 - 9.4.5 registros fotográficos do local da inspeção com as suas coordenadas georreferenciadas
 - 9.4.6 Cópia de notas fiscais de equipamentos, componentes / declarações (se aplicável);
 - 9.4.7 Certificados de inspeções.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 No recebimento de informações e dados, a documentação será avaliada quanto a identificação, revisões e eventuais desvios deverão ser registrados e comunicados ao cliente.
- 9.8 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.
- 9.9 Todos os documentos e dados recebidos serão identificados de forma única e armazenados de forma a assegurar a recuperação apropriada conforme controle de registros da SAS Inspeções..
- 9.10 Dados confidenciais deverão ser protegidos por meio de restrições de acessos e de disponibilização.



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

9.12 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 específico, a menos que definido em requisito regulamentar ou normativo, requerido pela Cgcre, pelo demandante ou pelo contratante.

10 Não Conformidades e Observações

10.3 As ocorrências que não estejam em conformidade com os requisitos ou onde não for possível evidenciar a conformidade são identificadas na inspeção são classificadas como não conformidades” (ver definições no item 4 deste documento).

10.4 Uma constatação de não conformidade deve ser registrada ou informada no **checklist de inspeção** e no **F39 - Relatório Específico de Inspeção** pelo inspetor designado.

10.5 A não conformidade deve conter uma declaração clara e identificar em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia.

10.6 As não conformidades devem ser apresentadas ao contratante para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas.

10.7 O Coordenador de Inspeções, após análise, registra as não conformidades **FNCOR - Plano de Ação Corretiva NC Inspeção**.

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

10.9 O **checklist de inspeção** e o **F39 - Relatório Específico de Inspeção** devem 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**.

10.10 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), propostas de ações para correção da falha e informa os respectivos prazos.

10.11 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.

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

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

10.14 **Não conformidades não sanadas irão constar no F40 - Relatório Final de Inspeção de OD e impedem a decisão pela certificação ou podem limitar o**



escopo da certificação a ser concedida.

11 Decisão de Inspeção e Emissão do Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho

- 11.1 Após o recebimento do aviso de finalização do F40 - Relatório Final de Inspeção de OD pertinente à etapa objeto do Contrato de Inspeção, o Responsável Técnico (RT) deverá verificar os relatórios e fazer uma análise crítica quanto ao seu preenchimento e a recomendação do Coordenador de Inspeção e solicitar, caso aprovado, a emissão do **F20 – Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho**, o qual deverá ser arquivado e enviado cópia aos Contratantes e outras partes conforme definido no contrato.
- 11.2 **O F20 – Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho** é emitido somente após o resultado conforme das inspeções planejadas e realizadas, em tempo hábil para que seja enviado à contratante e/ou operadora no prazo previsto em contrato.
- 11.3 **O F20 – Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho** não é emitido caso alguma inspeção não tenha sido realizada ou caso existam não conformidades em aberto, independente do prazo previsto em contrato, por se tratar de condições obrigatórias para tal emissão.
- 11.4 A emissão do **F20 - Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho** ocorrerá em períodos coerentes com o plano de inspeção e com a periodicidade de apresentação dos resultados estabelecidos em contrato, podendo ser parciais ou finais.
- 11.5 Para a emissão do **F20 – Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho**, o processo deverá ter sido recomendado pelo Coordenador de Inspeção e aprovado pelo Responsável Técnico (RT).
- 11.6 Os documentos originais poderão ser encaminhados para o Contratante em meio físico via portador, caso solicitado em contrato.
- 11.7 **O F20 – Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho** deverá ser numerado de maneira atrelada aos **F40 - Relatório Final de Inspeção de OD** que o originaram, garantindo a rastreabilidade de todos, além de listar todos os relatórios de inspeção correspondentes.
- 11.8 **O F20 – Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho** contém também, além do descrito adiante nesse documento, mecanismo de verificação de autenticidade usando QRcode.
- 11.9 A Contratante pode apresentar considerações sobre o **F20 - Certificado de Inspeção de Operação e Desempenho** e respectivos relatórios em até 30 (trinta) dias após sua emissão, desde que devidamente documentadas segundo o item **“Reclamações e Apelações”** desse documento.
- 11.10 A SAS Inspeções avalia as considerações da Contratante, conforme descrito item **“Reclamações e Apelações”** e apresenta resposta formal, indicando eventuais alterações aplicáveis.



11.11 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.

11.12 É mantido o **F19 – Listagem de Certificados emitidos - Relatórios Mensais Anuais** com todos os certificados emitidos sendo possível a verificação do status do certificado por ordem cronológica, de OS, de Contratante e escopo.

12 Substituição Provisória do Responsável Técnico

12.1 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**.

12.2 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.

13 Apelações e Reclamações

14.1 Geral

14.1.1. 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.

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

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

14.1.4. 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.

14.1.5. 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.

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



14.1.7 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.**

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

14.2. Apelações

14.2.1. 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.

14.2.2. 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.

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

14.2.4. 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.

14.2.5. 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.

14.2.6. 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.

14.2.7. **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.

14.3. Reclamações

14.3.1. 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.

14.3.2. 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.



14.3.3. 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;
- Link para acesso: <http://inspecao.sascertificadora.com.br>.

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

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

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

14.3.7. 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.

14.3.8. 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.

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

14.3.10. 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.

14.3.11. 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.

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

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

14.3.14. 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.

14.3.15. Ações aprovadas para solucionar a Reclamação deverão ser registradas no



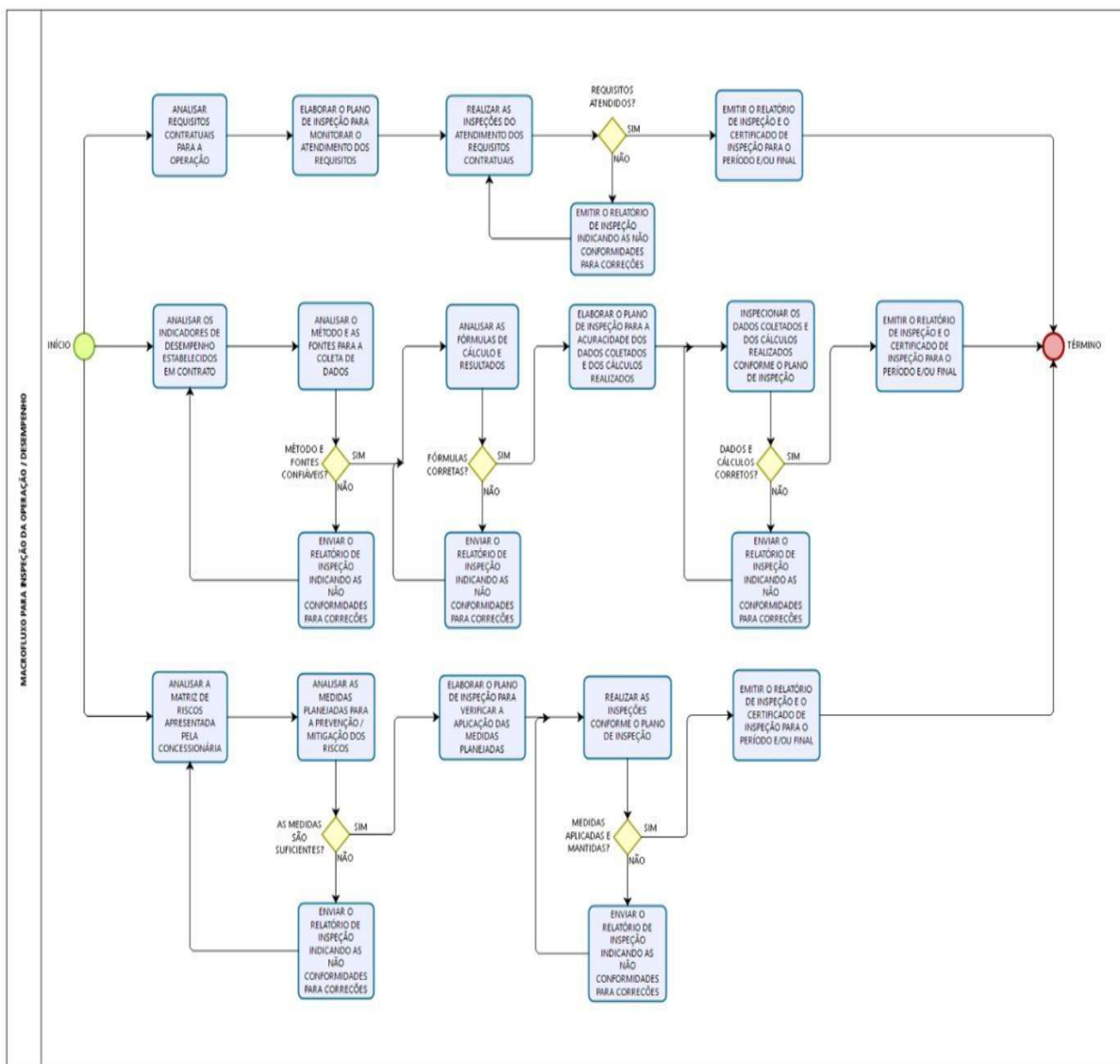
F29 – Registro de reclamação pelo RA e monitoradas pelo mesmo até sua conclusão.

- 14.3.16. 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.
- 14.3.17. A RA deverá, sempre que possível, dar conhecimento do andamento/progresso da situação da Reclamação ao reclamante, por e-mail.
- 14.3.18. Ao término do processo da Reclamação, o resultado/decisão final será encaminhado ao reclamante, por e-mail.
- 14.3.19. 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.

14 Macrofluxo do Processo de Inspeção de operação e desempenho

O macrofluxo apresentado a seguir se trata de uma demonstração geral do processo de inspeção da operação e desempenho de empreendimentos de infraestrutura, podendo ser customizado em função do escopo estabelecido pela demandante e da condição real de cada contrato.

Este macrofluxo não foi apresentado com a intenção de limitar a realização das atividades de inspeção, trata-se de um exemplo de fluxo, meramente ilustrativo, que visa apenas orientar os organismos de inspeção.



15 Monitoramento do programa pela ABRAC

A ABRAC (quando não houver impeditivos de confidencialidade em contrato), em cooperação com a CGCRE, poderá requerer à SAS Inspeções as informações que considerar relevantes, devendo ser atendida, para monitorar o desempenho e assegurar a integridade e retroalimentação do programa na promoção da sua contínua melhoria.

16 Revisões periódicas do programa pela ABRAC

Com base nas informações fornecidas pelos OIAs e consequentemente pela SAS Inspeções, incluindo a experiência adquirida, bem como consultas, pesquisas e as manifestações das demais partes interessadas no programa, serão realizadas revisões periódicas em intervalos máximos de 3 anos, podendo ocorrer revisões extraordinárias, fora deste intervalo, no caso de identificação de necessidades que sejam consideradas impactantes, a serem conduzidas no âmbito das vice-presidências de inspeções da ABRAC (quando não houver impeditivos de confidencialidade em contrato).

A SAS Inspeções se compromete em fazer as atualizações decorrentes das revisões



periódicas a serem realizadas.

17 Regras de uso da Marca ABRAC

- a. A SAS Inspeções adota as regras de uso da Marca ABRAC, apresentadas na íntegra na sequência:
- b. As regras definidas referem-se ao uso da Marca ABRAC no Programa de Inspeção Acreditada da Operação e Desempenho de Empreendimentos de Infraestrutura, conforme símbolo exemplificativo abaixo.
- c. A Marca ABRAC, é um exemplo e por consequência, não deve ser utilizada da forma como se apresenta.
- d. A SAS Inspeções utilizará a Marca ABRAC padronizada na emissão do certificado.
- e. A SAS Inspeções concorda que:
 - Usará a Marca ABRAC somente de acordo com as regras descritas neste documento e no processo de inspeção / certificação;
 - Usará a Marca ABRAC somente no escopo que lhe for aplicável;
 - Poderá utilizar a Marca ABRAC na divulgação do empreendimento e escopo que venha a ser inspecionado / certificado;
 - Poderá utilizar a Marca ABRAC em seu site e outros meios de comunicação, documentos internos e externos, desde que faça referência expressa ao empreendimento e escopo que venha a ser inspecionado / certificado;
 - De nenhuma forma ou maneira, durante ou depois de encerrado o processo de inspeção acreditada, registrar ou tentar registrar a Marca ABRAC ou qualquer imitação ou derivação desta, bem como reivindicar a propriedade da Marca ABRAC;
 - De forma imediata, cessará durante a suspensão, retirada ou cancelamento da Inspeção Acreditada, o uso da Marca ABRAC e ainda qualquer referência a esta.
- f. A ABRAC pode durante todo o período de validade da Inspeção Acreditada fazer ou delegar a algum representante que faça todas as verificações e considerações necessárias quanto a Inspeção Acreditada do empreendimento e escopo que venha a ser inspecionado / certificado e, em caso de não conformidade, impor a suspensão, retirada ou cancelamento desta.
- g. Em eventual utilização imprópria da Marca ABRAC, a Associação Brasileira de Avaliação da Conformidade pode imediatamente suspender ou retirar o direito ao uso da Marca ABRAC e, ainda, solicitar a CGCRE a suspensão ou cancelamento da Acreditação.
- h. A SAS Inspeções poderá apresentar recurso de tal decisão, bem como, poderá renunciar ou suspender o uso da Marca ABRAC por algum período.
- i. Contudo, deverá notificar por escrito a Associação Brasileira de Avaliação da Conformidade sobre tal decisão para que esta possa realizar o termo e condições de renúncia, definitiva ou temporária, do uso da Marca ABRAC.
- j. Salvo se disposto em contrário, o usuário deverá manter sob sigilo e de forma



confidencial todos os documentos obtidos através da Associação Brasileira de Avaliação da Conformidade, com exceção ao Certificado de Inspeção e o presente documento.

- k. A Associação Brasileira de Avaliação da Conformidade se reserva do direito de alterar as presentes regras de uso da Marca ABRAC a qualquer tempo.
- l. Caso isto ocorra, a SAS Inspeções será notificada por escrito do teor de todas as mudanças lhe sendo imposta a obrigação de aplicação de tais alterações.
- m. Marca ABRAC - Exemplo



Controle de Alterações			
Rev.	Revisado por	Data	Alterações
00	Adriana Oliveira	08/04/2025	Emissão inicial
01	Adriana Oliveira	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 Oliveira	18/07/2025	Alteração do processo de inspeção de OD, com inclusão de novos relatórios e checklists