1. **Objetivo:** Definir a sistemática e recomendações para a realizações de auditorias remotas, durante o período necessário de isolamento social, devido a potencial contaminação pelo Covid-19.

2. **Aplicação:** Organismos de Avaliação da Conformidade (OAC), Empresas Instaladoras, Comissões de Certificações (CC)

3. **Definições**

- **Auditoria Remota:** A realização da avaliação de um local físico de uma empresa instaladora, a partir de um local diferente de onde está fisicamente presente, com Tecnologias da Informação e da Comunicação. O auditor pode entrevistar representantes da empresa por videoconferência, tendo a possibilidade de analisar documentos remotamente (usando as funcionalidades de compartilhamento de tela), enquanto faz as perguntas necessárias ou esclarece dúvidas.

4. **Documentos Complementares**

- IAF MD4:2008 – IAF Mandatory Document for the use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems.
- IAF MD 5:2019 - Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems.

5. **Considerações Gerais**

Uma das preocupações das empresas instaladoras neste cenário de pandemia (COVID-19) é referente a realização de auditorias, já que muitas empresas desejam se certificar pela primeira vez, ou desejam realizar as auditorias periódicas para manter seu certificado válido, atendendo aos requisitos do BIP.

Postergar as auditorias para quando as coisas voltarem ao "normal", além de não ajudar na manutenção de suas práticas operacionais, vai causar uma sobrecarga nos organismos de certificação. Imagine só se todas as empresas suspendessem a realização de suas auditorias? Não será possível dar conta da demanda futura e os processos de certificação irão demorar muito mais.

Um problema maior! Onde fica a qualidade e conformidade dos serviços nesse meio tempo? A certificação deve apoiar a análise de risco, gestão de mudanças e plano de continuidade de negócios. O sistema de gestão e atendimento aos requisitos técnicos deve continuar e a qualidade precisa gerar valor para a instaladora particularmente nesse momento.

Por estes motivos, a ABRINSTAL, gestora do programa de Certificação **Building Installation Performance – BIP**, aprovou a realização de **auditorias remotas**, para segurança dos auditores e auditados, bem como para garantir a continuidade da qualidade e conformidade dos serviços executados pelas empresas instaladoras.

5.1 Importante

Auditar remotamente vai muito além de uma sessão via qualquer software de videoconferência. Olhar para auditoria remota como somente uma videoconferência é um erro.

É fundamental ter uma preparação do cliente. Uma etapa prévia de educação e elucidação de dúvidas. Nesta preparação deve-se explicar o que é a auditoria, como funciona a auditoria remota, quais recursos a empresa instaladora precisa ter no mínimo: internet, wifi, 4g, celular carregado, câmera, microfone, etc.

Análise prévia de documentação e tudo aquilo que não precisa de constatação em tempo real. Parte das auditorias já eram executadas à distância, isso não muda.

Entrevistas e verificações de infraestrutura e outras. Aqui podemos abusar da tecnologia para promover as entrevistas e visitas virtuais. É totalmente possível observar detalhes: da execução dos serviços de instalações, de infraestrutura da organização e tudo o que precisa ser observado ao vivo. Desde que o cliente concorde e queira, tudo pode ficar gravado para consulta posterior.

Os registros da auditoria (Relatório, Check Lists) continuam da mesma forma. Devem serem encaminhados para a instaladora via e-mail para confirmação do recebimento digital.

5.2 Benefícios com Auditoria Remota

- Evita a exposição dos envolvidos neste cenário de pandemia
- Redução de custos com deslocamento
- Otimização do tempo (já que tudo é realizado de forma remota)
- Auditoria muito mais objetiva e assertiva
- Para quem acompanha e realiza a auditoria, o cansaço é bem menor
- Permite a manutenção e funcionamento do BIP de forma digital

5.3 Tipos de auditorias e suas execuções

5.3.1 Auditoria de Certificação

- os requisitos devem ser auditados remotamente on-line, referente particularmente no caso de verificação das sistemáticas e registros das atividades da instaladora, bem como entrevistas com os funcionários
- obrigatoriedade de auditoria presencial para verificação dos requisitos aplicáveis a execução das atividades de realização dos serviços de instalações (visita em obras)
- certificado emitido após a completeza das atividades mencionadas acima com validade de doze meses

5.3.2 Auditoria de Manutenção

- os requisitos devem ser auditados remotamente on-line, referente particularmente no caso de verificação das sistemáticas e registros das atividades da instaladora, bem como entrevistas com os funcionários
- na presença de “justificativa para ausência da realização de instalações nos escopos nos quais a empresa esteja certificada”, pode-se realizar investigação documental em serviços executados de prazo não superior a 6 meses (restrito a uma única ocorrência durante o ciclo de 36 meses). Neste caso não é obrigatório o agendamento de auditoria presencial para visita em obras e o certificado deve ter a validade de doze meses.
- no caso de inexistência de “justificativa para ausência da realização de instalações nos escopos nos quais a empresa esteja certificada” ou na existência de auditoria documental dentro do ciclo de 36 meses, deverá ser emitido certificado com validade de seis meses e agendado auditoria presencial, dentro da validade do certificado, para verificação dos requisitos aplicáveis a execução das atividades de realização dos serviços de instalações (visita em obras)

5.3.3 Auditoria Recertificação

- os requisitos devem ser auditados remotamente on-line, referente particularmente no caso de verificação das sistemáticas e registros das atividades da instaladora, bem como entrevistas com os funcionários
- certificado com validade de seis meses
- agendamento de auditoria presencial, dentro da validade do certificado, para verificação dos requisitos aplicáveis a execução das atividades de realização dos serviços de instalações (visita em obras)

6. Pré-Requisitos

Para a realização da auditoria remota, o Organismo de Certificação deve seguir os itens abaixo:

- Análise de risco para a execução da auditoria remota
    - Verificar se a instaladora possui ferramentas de comunicação adequadas para execução da auditoria remota (internet, wifi, 4g, celular carregado, câmera, microfone)
    - Garantir o bom funcionamento da internet (se possível, ter mais de uma opção de conexão)
    - Elaborar listas de verificação dedicadas à realidade de coleta de evidências remotas (visualização simples, troca de documentos e registros, etc)
- Definir a ferramenta (zoom, google meet, Skype, etc) que será utilizada e realizar testes com a instaladora para garantir o bom funcionamento e evitar contratempos
- Planejar adequadamente as fases da auditoria remota, para que tudo saia como o esperado e a equipe esteja preparada para solucionar situações adversas de forma ágil e eficaz. Encaminhar o plano de auditoria para a instaladora.
- Analisar antes da auditoria remota, a documentação encaminhada pela instaladora, para que os auditores se preparem para as entrevistas e para as atividades guiadas sabendo exatamente quais são os pontos relevantes.

7. Etapas da Auditoria Remota

- Realizar teste vídeo conferência com a instaladora alguns dias antes da data da auditoria
- Analisar a documentação encaminhada pela instaladora antes da auditoria (item 8)
- Realizar a auditoria:
    - Boas Vindas – explicar para a empresa entender como será a auditoria
    - Retorno e questionamentos do Auditor com relação a análise inicial da documentação (feita antes da auditoria remota)
    - Atividade Guiada – é o momento das entrevistas online (item 9)
    - Fechamento da auditoria – retorno do auditor das não conformidade detectadas e providencias necessárias (item 10)
    - Encaminhamento pelo auditor dos registros da auditoria (item 10)

8. Análise Documental

<u>Preparação para a auditoria</u>: a instaladora encaminha, uma semana antes da data da auditoria, os documentos e itens abaixo, para análise do auditor.

<u>Documentos:</u> cartão CNPJ, Dados e registro do Engenheiro responsável, Manual da Qualidade com a definição dos processos da empresa, relação de procedimento e instruções operacionais

Estrutura física – entender as condições da infraestrutura da instaladora – envio de fotos e/ou vídeos de todas as áreas de forma que o auditor possa ver e entender a estrutura operacional da empresa

Auto avaliação – uma breve avaliação da instaladora com relação as atividades da sua empresa e o seu sistema de gestão, incluindo o que foi feito com relação a análise de risco, gestão de mudanças e plano de continuidade de negócios devido ao cenário de quarentena e risco de contaminação do Covid-19.

Correções de Planos de Ações – evidências das ações corretivas feitas com relação as não conformidades da auditoria anterior.

9. Atividade Guiada

Durante as entrevistas com os auditados, o auditor pode solicitar para que mostre através da câmera o local, a atividade ou outro item que achar interessante para evidenciar o requisito auditado.

Para este momento, para demonstrar algum lugar, o ideal seria a utilização de um celular, pois facilita o deslocamento e o auditado pode mudar a câmera com mais facilidade.

Neste momento o auditor pode ir verificando as imagens da empresa e dar andamento ao preenchimento dos Check Lists da auditoria simultaneamente.

10. Fechamento da Auditoria

Como os Check Lists foram preenchidos durante a atividade remota, alguns ajustes podem ser feitos neste fechamento, bem como a conclusão do Relatório da Auditoria.

Esta atividade pode ser realizada sem a presença dos auditados (como já era feito) e o auditor agenda o dia e horário (ideal é ser no mesmo dia) para voltar com a vídeo conferência e concluir a auditoria.

Os registros da auditoria serão encaminhados por e-mail e a instaladora deverá retornar com a ciência dos documentos.

Elaboração:

Nome	Cargo	Data	Assinatura
Renata Mendes Pelicer	Secretaria CT	28/08/2020	

Aprovação:

Nome	Cargo	Data	Assinatura
Alberto José Fossa	Coordenador CT	28/08/2020	