



SUMÁRIO

- 1 Objetivo
 - 2 Campo de Aplicação
 - 3 Responsabilidade
 - 4 Histórico da revisão
 - 5 Documentos Complementares
 - 6 Siglas
 - 7 Definições
 - 8 Princípios de Avaliação Remota
 - 9 Disposições Gerais
 - 10 Disposições Transitórias (Programa Piloto)
- Anexo A – Cenário Tecnológico

1 OBJETIVO

Prover a aplicação coerente de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) como parte da metodologia de avaliação de escritório de organismos de certificação e de verificação, em atividades remotas, com base no requisito 7.9.3 da ISO/IEC 17011:2017.

O uso de TIC não é obrigatório, mas, se usado como parte da metodologia de avaliação, é obrigatório estar em conformidade com este documento.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma aplica-se à Dicor e aos Organismos de Certificação.

3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão desta Norma é da Dicor.

4 HISTÓRICO DA REVISÃO

Revisão	Data	Itens revisados
00	FEV/2018	Primeira edição

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

FOR-Cgcre-424	Lista de Conferência para Análise de Viabilidade - Avaliação Remota
IAF MD4:2008	Use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems
ISO/IEC 17011:2017	Avaliação da Conformidade – Requisitos Gerais para Organismos de Acreditação que realizam Acreditação de Organismos de Avaliação de Conformidade
NIT-Dicor-075	Avaliação de Organismos de Certificação e de Verificação de Inventários de Gases de Efeito Estufa



6 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005	Avaliação de conformidade – Vocabulário e princípios gerais
IAF MD 12	Principles on Remote Assessment
NIE-Cgcre-009	Uso da marca, do símbolo e de referências à acreditação
NIT-Dicor-054	Documentos Mandatórios do IAF para aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1

7 SIGLAS

Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
Dicor	Divisão de Acreditação de Organismos de Certificação
IAF	International Accreditation Forum
IEC	International Electrotechnical Commission
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	International Standardization Organization
NIT	Norma Inmetro Técnica
OA	Organismo de Acreditação
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
Sesad	Seção de Suporte Administrativo
TIC	Tecnologias da Informação e da Comunicação

8 DEFINIÇÕES

8.1 Avaliação remota

A realização da avaliação de um local físico de um OAC, ou de um local virtual, a partir de um local diferente de onde está fisicamente presente, com Tecnologias da Informação e da Comunicação.

8.2 Local virtual

Um ambiente on-line, por exemplo um ambiente de nuvem, onde uma organização realiza trabalho ou presta um serviço, que permite que pessoas de locais físicos diferentes executem processos.

Nota 1: Um local não pode ser considerado virtual se os processos devem ser executados em um ambiente físico (por exemplo, armazenagem, fabricação, laboratórios de testes físicos, instalação ou reparação de produtos físicos).

Nota 2: Um local virtual (por exemplo, intranet da empresa) é considerado um único site para o cálculo do tempo de auditoria.

9 PRINCÍPIOS DE AVALIAÇÃO REMOTA

9.1 Introdução

9.1.1 A metodologia tradicional utilizada para a avaliação de organismos de avaliação da conformidade, com base na ISO/IEC 17011, envolve avaliações presenciais no escritório do OAC.

Tem havido diversas razões, necessidades e capacidades nos últimos anos que desafiam a eficácia da metodologia tradicional. Com o advento de avanços tecnológicos, OACs são capazes de criar sites virtuais que permitem hoje que pessoas de diferentes locais físicos executem processos. Site virtual é um ambiente on-line em que os processos são executados, e onde demonstração de evidência, conformidade ou rastreabilidade pode ser confirmada por meios eletrônicos com a ajuda de TIC.



De acordo com a filosofia do documento IAF MD4, avaliações remotas proporcionam ao Organismo de Acreditação (OA) um veículo para realizar a mesma quantidade de avaliações de OACs ou até mesmo mais. Além disso, a metodologia de avaliação remota permite que o OA avalie mais locais e capacidades com a mesma quantidade de recursos que utiliza para avaliações on-site.

9.1.2 À medida em que as “Tecnologias da Informação e da Comunicação” (TIC) se tornam cada vez mais sofisticadas, é importante poder usá-las para otimizar a eficácia e eficiência de avaliações e apoiar e manter a integridade do processo de avaliação. Orientações sobre auditoria usando TIC podem ser obtidas em:

- ISO/IAF Auditing Practices Group - “Electronic documented information systems”
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
- ISO 19011 - Guidelines for auditing management systems
- [IAF ID 12:2015 Principles on Remote Assessment](#) (Issue 1, 23 December 2015)

9.1.3 TIC podem incluir dispositivos eletrônicos, tais como: smartphones, dispositivos portáteis, computadores portáteis, computadores, câmeras de vídeo, tecnologia portátil, inteligência artificial e outros. O uso de TIC pode incluir auditoria local (on-site) e remota (fora do site).

9.1.4 Exemplos de uso de TIC em avaliações remotas podem incluir:

- Videoconferência e trabalho colaborativo por meio de entrevistas e reuniões.
- Comunicação interativa de forma síncrona (em tempo real) ou assíncrona (quando há retardo).
- Acesso remoto a registros e documentos do sistema de gestão e/ou processos de certificação.
- Gravar evidências de auditoria através de fotos e vídeos, leitura de códigos de barras, etc.

9.1.5 Os objetivos da aplicação efetiva das TIC para fins de avaliação remota são:

- Oferecer uma metodologia para o uso de TIC de forma suficientemente flexível e de natureza não prescritiva para aprimorar o processo tradicional de avaliação e de monitoramento da competência de OACs.
- Garantir a existência de controles adequados para evitar desvios que possam comprometer a integridade do processo de avaliação para a acreditação.
- Apoiar os princípios de segurança e sustentabilidade no processo de acreditação.
- Ampliar a efetividade das avaliações para a acreditação, reduzindo os custos associados à sua realização.

9.2 Critérios de Elegibilidade para iniciar uma Avaliação Remota

9.2.1 O uso de avaliações remotas de organismos de certificação será feito de modo voluntário, por iniciativa do OAC, sujeito à aprovação pela Cgcre para suas necessidades de avaliação de supervisão e/ou de averiguação de denúncias e reclamações.

Para ser elegível ao uso dessa facilidade de avaliação, o OAC deve atender simultaneamente a três critérios básicos:

- Não possuir sanção ativa aplicada pela Cgcre;
- Cumprimento regular das avaliações necessárias para manutenção do ciclo de acreditação; e
- Desempenho satisfatório ao longo do ciclo de acreditação sem a ocorrência de denúncias procedentes, reincidência de não conformidades contra requisitos críticos das normas de acreditação.



9.2.2 Avaliações remotas podem ser consideradas quando:

- i. Viajar para um OAC ou local específico não é razoável (por exemplo, por razões de segurança ou restrições de deslocamento);
- ii. É difícil para o acreditador cumprir completamente dentro do prazo o número de sites a serem avaliados;
- iii. O OAC possui seu sistema de gestão implementado de uma forma sistemática tal que os registros, dados, etc. podem ser analisados a partir de qualquer local, a despeito do local onde o trabalho seja realizado;
- iv. A avaliação é para uma pequena extensão do escopo de acreditação;
- v. O OAC possui um histórico comprovado de conformidades no local de avaliação remota;
- vi. Uma atividade ou algumas atividades planejadas para a avaliação presencial não podem ser cumpridas e a ampliação da avaliação on-site não é recomendável;
- vii. A situação exige que a equipe de avaliação volte para uma avaliação de *follow-up*, mas outra visita não poderá ser realizada dentro de um curto espaço de tempo.
- viii. A Cgcre possui um avaliador (ou equipe de avaliadores) já familiarizado com o sistema de gestão e suas práticas e que já visitaram a sede do OAC.

9.2.3 Avaliações remotas podem ser menos recomendáveis nos seguintes cenários:

- i. Quando o OAC possui um histórico de não conformidades no local avaliado;
- ii. Durante a atividade de avaliação inicial de novas instalações de um OAC ou de um escopo ou mudança significativa;
- iii. Quando nenhuma avaliação no local ocorreu durante um longo período de tempo.

9.2.4 Voluntariedade

O seu uso não é obrigatório, mas se optar por adotar estas técnicas, o OAC deve atender aos seus requisitos mínimos e estar apto a demonstrar sua conformidade ao organismo de acreditação.

9.2.5 Confidencialidade

A segurança e confidencialidade da informação eletrônica ou eletronicamente transmitida são particularmente importantes quando o organismo de certificação está sendo avaliado remotamente. O organismo de certificação deverá estabelecer medidas de segurança da informação mutuamente aceitáveis em acordo formal com o organismo de acreditação, antes da avaliação remota.

9.2.6 Restrições

As avaliações de Acreditação Inicial e Reavaliação devem ser sempre presenciais; nas avaliações de supervisão, a Cgcre poderá, a seu critério, decidir pela realização de Avaliação Remota.

9.3 Solicitação e realização de avaliações remotas

9.3.1 Solicitação

O OAC deverá solicitar à Cgcre, via Orquestra, a realização de avaliação de supervisão de forma remota, indicando no FOR-Cgcre-424 sua plataforma tecnológica operacional disponível e informações gerais, conforme o Anexo A.

9.3.2 Análise crítica da solicitação

É importante determinar se o organismo é, ou não, um candidato viável para avaliação remota. Após realizar análise crítica da solicitação incluindo os critérios de elegibilidade descritos em 9.2.1, a Cgcre deverá decidir por uso, ou não, de avaliação remota, considerando especialmente:

- desempenho do organismo ao longo do ciclo de acreditação;
- características da infraestrutura tecnológica e operacional indicada pelo organismo para a realização do evento.



Outros critérios de qualificação para determinar se é aconselhável realizar uma avaliação remota, são:

- i. O período aceitável para realizar uma avaliação remota;
- ii. A viabilidade da realização da avaliação remota (por exemplo, o esquema exige avaliação on-site);
- iii. Se o organismo é capaz de providenciar um representante que possa se comunicar no mesmo idioma do avaliador;

9.3.3 Planejamento e programação das avaliações

Ao determinar a duração das atividades da avaliação e a composição das equipes avaliadoras, a Cgcre deve considerar:

- disponibilidade de registros, documentos e informações que podem ser evidenciados eletronicamente, através de conferência via web ou outros meios;
- disponibilidade de pessoal do OAC para entrevistas por teleconferência, videoconferência ou outro meio, ao invés de presencialmente durante a auditoria;
- eficácia do planejamento de avaliações anteriores

9.3.4 A programação da avaliação seguirá o mesmo modelo do processo tradicional, através de contato com o organismo e a área de logística de avaliações, com convite à equipe da Cgcre e envio de e-mail de formalização pela Sesad e abertura de processo no sistema Orquestra.

9.3.5 O planejamento do ambiente de avaliação remota deve incluir:

- i. Identificação da plataforma (ou seja, Adobe Acrobat, WebEx, GoToMeeting) para hospedagem da avaliação, a ser aprovada pela Cgcre;
- ii. Concessão de perfil de acesso e/ou segurança para a equipe de avaliação;
- iii. Teste de compatibilidade da plataforma entre equipe de avaliação e OAC antes da avaliação;
- iv. Permissão de uso de webcams, câmeras, etc.

Nota: A avaliação eletrônica de sites remotos é considerada avaliação remota, mesmo se a avaliação eletrônica for conduzida fisicamente de outra instalação da organização do cliente.

9.3.6 Realização das avaliações remotas

A avaliação deve ser realizada em ambientes silenciosos para evitar interferências e ruído de fundo.

A condução dos trabalhos da avaliação deve seguir as etapas e processos previstos na NIT-Dicor-075.

Durante a avaliação, se um requisito não puder ser avaliado ou não puder ser realizada a avaliação completa, isso deverá ser registrado. Caso ocorra algum problema na infraestrutura disponibilizada pelo organismo que inviabilize a continuidade dos trabalhos e/ou que impeça o alcance dos resultados da avaliação, o evento será abortado e a Cgcre realizará uma nova avaliação, desta vez presencial.

9.3.7 Avaliação Extraordinária

Em caso de denúncia ou reclamação encaminhada à Cgcre, o OAC que optou por realizar avaliação de supervisão de forma remota deverá disponibilizar os mesmos recursos em 48 h a partir da solicitação de avaliação extraordinária pela Dicor.

10 DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Os documentos usados para a solicitação do OAC devem estar disponíveis no endereço eletrônico (www.inmetro.gov.br/credenciamento).



10.2 Todos os escritórios ou instalações da organização acreditada que se enquadram na definição de locais críticos devem ser avaliados durante o ciclo de acreditação, remotamente, ou não.

10.3 Caso os objetivos da avaliação remota não sejam atingidos em consequência de problemas de acesso ou de mal funcionamento da infraestrutura tecnológica posta à disposição pelo organismo, uma avaliação presencial deverá ser agendada para atender ao programa anual de supervisão do organismo.

10.4 A critério da Cgcre, o organismo poderá ser fisicamente visitado durante o ciclo de acreditação.

11 DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS (Programa Piloto)

11.1 Como forma de avaliar a utilização da metodologia de avaliação remota como complemento às técnicas tradicionais de supervisão, a Dicor realizará durante o ano de 2018, um programa piloto de avaliações remotas com alguns organismos de certificação acreditados.

11.2 O período de inscrição para participação no Programa Piloto será informado através de ofício encaminhado aos organismos de avaliação da conformidade.

11.3 Serão disponibilizadas 08 vagas para o Programa Piloto. O critério de prioridade da análise das solicitações obedecerá a ordem das inscrições, ou seja, serão avaliadas inicialmente as oito primeiras solicitações. Caso alguma das solicitações não atenda às regras de elegibilidade, a nona solicitação será analisada e assim sucessivamente.

11.4 Para se inscrever, o organismo deverá iniciar uma solicitação diretamente no sistema orquestra através da opção *P04 – Extensão/Redução de Escopo/Cancelamento/Suspensão da Acreditação* utilizando seu *login* e senha. Ao preencher o formulário eletrônico no sistema orquestra, deve assinalar a opção “Adequação/Mudança” no campo relativo a “Tipo de Solicitação”.

11.5 O organismo deve anexar ao processo o FOR-Cgcre-424 preenchido, juntamente com:

- Relação de atividades, locais, pessoal e respectivas funções, envolvidos na avaliação remota; e
- Que medidas o organismo de certificação adotará para assegurar a confidencialidade e a segurança da informação durante a avaliação remota.

11.6 A Cgcre poderá solicitar ao OAC informações complementares necessárias à análise da solicitação. Estas demandas serão realizadas com prazos de resposta estabelecidos. O não atendimento a estes prazos implicará na exclusão do organismo do Programa Piloto.

11.7 A Cgcre divulgará o resultado das análises das solicitações com a relação de organismos que, inicialmente, farão parte do Programa Piloto. Caso um organismo selecionado não viabilize as condições necessárias à realização da avaliação, a Cgcre poderá analisar uma outra solicitação sempre obedecendo os critérios de prioridade previstos no item 11.3 desta norma.

11.8 Com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias da data da avaliação, será agendada uma reunião de teste de compatibilidade usando a plataforma de mídia entre os avaliadores e o organismo, para garantir que a avaliação funcionará como programado. Caso não haja compatibilidade em função de problemas na plataforma tecnológica disponibilizada, o organismo será excluído do Programa Piloto.

**Anexo A - Cenário Tecnológico****Tabela 1 - Plataforma tecnológica operacional desejável**

Componentes de hardware e software	Recursos mínimos para elegibilidade
1. Sistema Operacional	sistema operacional Windows 7 ou superior Mac OS X Lion 10.7 ou superior
2. Navegador web	Internet Explorer 11 ou superior Google Chrome para Windows 10/8.1/8/7 32-bit
3. Software de trabalho colaborativo	Webex, Adobe Connect, ou software similar submetido previamente à aprovação pela Cgcre
4. Conexão internet	Disponibilidade de banda larga de 15 MB ou superior

NOTA 1: não serão admitidas soluções via Skype, WhatsApp ou similar.

NOTA 2: deve haver disponibilidade de banda larga de 15 MB ou superior

Tabela 2 – Informações de contato

Informações requeridas	Descrição
1. Responsável do OAC pelo acesso	Nome, endereço de e-mail, telefone de contato
2. Locais virtuais	Sítio do OAC na web, forma de acesso controlado, horário disponível
3. Informações disponíveis via web	Descrição de registros e documentos disponíveis, tipo de acesso permitido

NOTA: a segurança de acesso a informações e dados do OAC é de sua própria responsabilidade.