

Projeto Piloto Avaliação Remota (NIT-Dicor-083)

Antonio Mario Terra

Pesquisador-Tecnologista em Metrologia e Qualidade

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.

7. Definições

7.1 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.

7.2 local virtual

Um ambiente on-line, por exemplo um ambiente de nuvem, onde uma organização realiza trabalho ou presta um serviço, que permite 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.

8. Princípios para avaliação remota

8.1 Introdução

8.1.1 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.

Com os avanços tecnológicos, OACs são capazes de criar sites virtuais que permitem 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 atestada por meios eletrônicos, com a ajuda de TIC.

8.1 Introdução

8.1.4 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.**

8.1 Introdução

8.1.5 Os objetivos da aplicação efetiva de TIC em avaliações remotas 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.

8.2 Critérios de Elegibilidade

8.2.1 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.**

8.2.2 Avaliações remotas podem ser consideradas quando:

- i. Viajar para um 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;

8.2.2 Avaliações remotas podem ser consideradas quando:

- 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 realizável 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.**

8.2.3 Avaliações remotas são menos recomendáveis quando:

- i. o organismo possui um histórico de não conformidades no escritório avaliado presencialmente;
- ii. se trata de avaliação inicial de novas instalações de um OAC, ou de um escopo ou mudança significativa;
- iii. nenhuma avaliação no local ocorreu durante um longo período de tempo.

8.2.5 Confidencialidade

O organismo de certificação deverá estabelecer medidas de segurança da informação mutuamente aceitáveis em acordo formal mútuo com o organismo de acreditação, antes da avaliação remota.

8.2.6 Restrições

A 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.

8.3 Solicitação e realização de avaliações remotas

8.3.1 Solicitação

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

8.3.2 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 8.2.1, a Cgcre deverá decidir por uso, ou não, de avaliação remota, considerando especialmente:

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

8.3.2 Análise crítica da solicitação

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.**

8.3.4 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.

8.3.6 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. Disposições Gerais

9.2 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.

9.3 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.

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

10. Disposições Transitórias (Piloto)

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

10.2 As inscrições para participação de no Programa Piloto terão início a partir de 05 de fevereiro de 2018, e se estenderão até 02 de março de 2018.

10.3 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 as regras de elegibilidade, a nona solicitação será analisada e assim sucessivamente.

10.4 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”.

10.5 O organismo deve anexar ao processo formulário de solicitação, 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.**

10.6 A Cgcre poderá solicitar ao OAC informações complementares necessárias a 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.

10.7 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 a realização da avaliação, a Cgcre poderá analisar uma outra solicitação sempre obedecendo os critérios de prioridade previstos no item 10.3 desta norma.

10.8 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, previamente à avaliação, 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.