

	<b>USO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) PARA AVALIAÇÃO REMOTA</b>	<b>NORMA Nº NIT-DICOR-083</b>	<b>REV. Nº 02</b>
		<b>PUBLICADO EM FEV/2023</b>	<b>PÁGINA 1/7</b>

## SUMÁRIO

- 1 **Objetivo**
  - 2 **Campo de aplicação**
  - 3 **Responsabilidade**
  - 4 **Histórico da revisão**
  - 5 **Documentos de referência**
  - 6 **Documentos complementares**
  - 7 **Siglas**
  - 8 **Definições**
  - 9 **Princípios de avaliação remota**
  - 10 **Disposições gerais**
- 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 ABNT NBR ISO/IEC 17011 e do documento obrigatório do IAF MD 4:2018.

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
02	Fev/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corrigido o nome do Sesad.</li> <li>▪ Atualizado item 9.2 sobre política para uso de avaliação remota.</li> <li>▪ Atualizado item 9.3 sobre programação de avaliações remotas.</li> </ul>

## 5 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO/IEC 17000	Avaliação de conformidade – Vocabulário e princípios gerais
NIE-Cgcre-009	Uso da marca, do símbolo e de referências à acreditação



## 6 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR ISO/IEC 17011	Avaliação da Conformidade – Requisitos Gerais para Organismos de Acreditação que realizam Acreditação de Organismos de Avaliação de Conformidade
ABNT NBR ISO 19011	Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão
FOR-Cgcre-424	Lista de Conferência para Análise de Viabilidade - Avaliação Remota
IAF ID 12:2015	Principles on Remote Assessment (Issue 1, 23 December 2015)
IAF MD 4:2018	IAF Mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes
NIT-Dicor-075	Avaliação de Organismos de Certificação e de Verificação de Inventários de Gases de Efeito Estufa

## 7 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
Dicor	Divisão de Acreditação de Organismos de Certificação
IAF	<i>International Accreditation Forum (Fórum Internacional de Acreditação)</i>
IEC	<i>International Electrotechnical Commission (Comissão Eletrotécnica Internacional)</i>
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	<i>International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização)</i>
NBR	Norma Brasileira
OA	Organismo de Acreditação
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
Sesad	Setor 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 ABNT NBR 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 MD 4, 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:

- a) ISO/IAF Auditing Practices Group - “Electronic documented information systems”  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)
- b) ABNT NBR ISO 19011 - Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão
- c) [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:

- a) videoconferência e trabalho colaborativo por meio de entrevistas e reuniões;
- b) comunicação interativa de forma síncrona (em tempo real) ou assíncrona (quando há retardo);
- c) acesso remoto a registros e documentos do sistema de gestão e/ou processos de certificação;
- d) 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:

- a) 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;
- b) garantir a existência de controles adequados para evitar desvios que possam comprometer a integridade do processo de avaliação para a acreditação;
- c) apoiar os princípios de segurança e sustentabilidade no processo de acreditação;
- d) ampliar a efetividade das avaliações para a acreditação, reduzindo os custos associados à sua realização.



## 9.2 Política de uso da ferramenta de Avaliação Remota

**9.2.1** O uso de avaliações remotas de organismos de certificação ou verificação/validação acreditados poderá ser feito a critério da Cgcre conforme suas necessidades de avaliação de supervisão, reavaliação e/ou para avaliações extraordinárias.

**9.2.1.1** Avaliações remotas podem ser recomendáveis quando:

- a) viajar para um OAC ou local específico não é razoável (por exemplo, por razões de segurança ou restrições de deslocamento);
- b) é difícil para o acreditador cumprir completamente dentro do prazo o número de sites a serem avaliados;
- c) 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;
- d) a avaliação é para uma pequena extensão do escopo de acreditação;
- e) o OAC possui um histórico comprovado de conformidades no local de avaliação remota;
- f) uma atividade ou algumas atividades planejadas para a avaliação presencial não podem ser cumpridas e a ampliação da avaliação on-site não é recomendável;
- g) 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.
- h) 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.

**9.2.1.2** Avaliações remotas podem ser menos recomendáveis nos seguintes cenários:

- a) quando o OAC possui um histórico de não conformidades no local avaliado;
- b) durante a atividade de avaliação inicial de novas instalações de um OAC ou de um escopo ou mudança significativa;
- c) quando nenhuma avaliação no local ocorreu durante um longo período.

## 9.2.2 Critérios de Elegibilidade para um Organismo ser avaliado de forma remota

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

- a) a Dicor não realizará, a menos que por razão de força maior, duas avaliações seguidas em anos subsequentes de forma remota em nenhum organismo. Ou seja, organismos que passaram por avaliação remota no ano anterior não estarão elegíveis a avaliação remota no corrente ano;
- b) somente organismos com avaliação de risco "BAIXO", conforme avaliação do respectivo gestor de acreditação, ficam elegíveis à modalidade de avaliação remota; e
- c) o organismo deve possuir a infraestrutura tecnológica mínima necessária descrita no item 9.3.5, no anexo A ou em qualquer outra parte desta norma que aborde o assunto.

## 9.2.3 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.



#### 9.2.4 Restrições

As avaliações de Acreditação Inicial devem ser sempre presenciais; nas demais modalidades de avaliação, a Cgcre poderá, a seu critério, decidir pela realização ou não de Avaliação Remota.

### 9.3 Programação e realização de avaliações remotas

#### 9.3.1 Programação

A programação de avaliações remotas do ano será elaborada ao fim do ano anterior considerando as necessidades da Dicor e os critérios de elegibilidade previstos no item 9.2.2 desta norma.

#### 9.3.2 Planejamento das avaliações

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

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

**9.3.3** O planejamento 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 pelo Sesad e abertura de processo no sistema Orquestra.

**9.3.4** O planejamento do ambiente de avaliação remota pelo organismo acreditado deve incluir:

- a) identificação da plataforma (ou seja, Adobe Acrobat, WebEx, GoToMeeting) para hospedagem da avaliação, a ser aprovada pela Cgcre;
- b) concessão de perfil de acesso e/ou segurança para a equipe de avaliação;
- c) teste de compatibilidade da plataforma entre equipe de avaliação e OAC antes da avaliação;
- d) 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.

#### 9.3.5 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.

Todos os registros, documentos e procedimentos de certificação ou verificação/validação do organismo solicitados devem estar disponíveis em meio digital acessáveis pela equipe de avaliação no ato da avaliação do respectivo requisito.

Durante a avaliação, se um requisito não puder ser avaliado ou não puder ser realizada a avaliação completa, isso deverá ser registrado no relatório da avaliação. 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 complementar, que poderá ser de forma presencial.



## 10 DISPOSIÇÕES GERAIS

**10.1** Os documentos usados para a solicitação do OAC devem estar disponíveis no endereço eletrônico (<https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/acreditacao>).

**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 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.

---

**/ANEXO A**

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

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

Fonte Nit-Dicor-083

**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**

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

Fonte Nit-Dicor-083

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